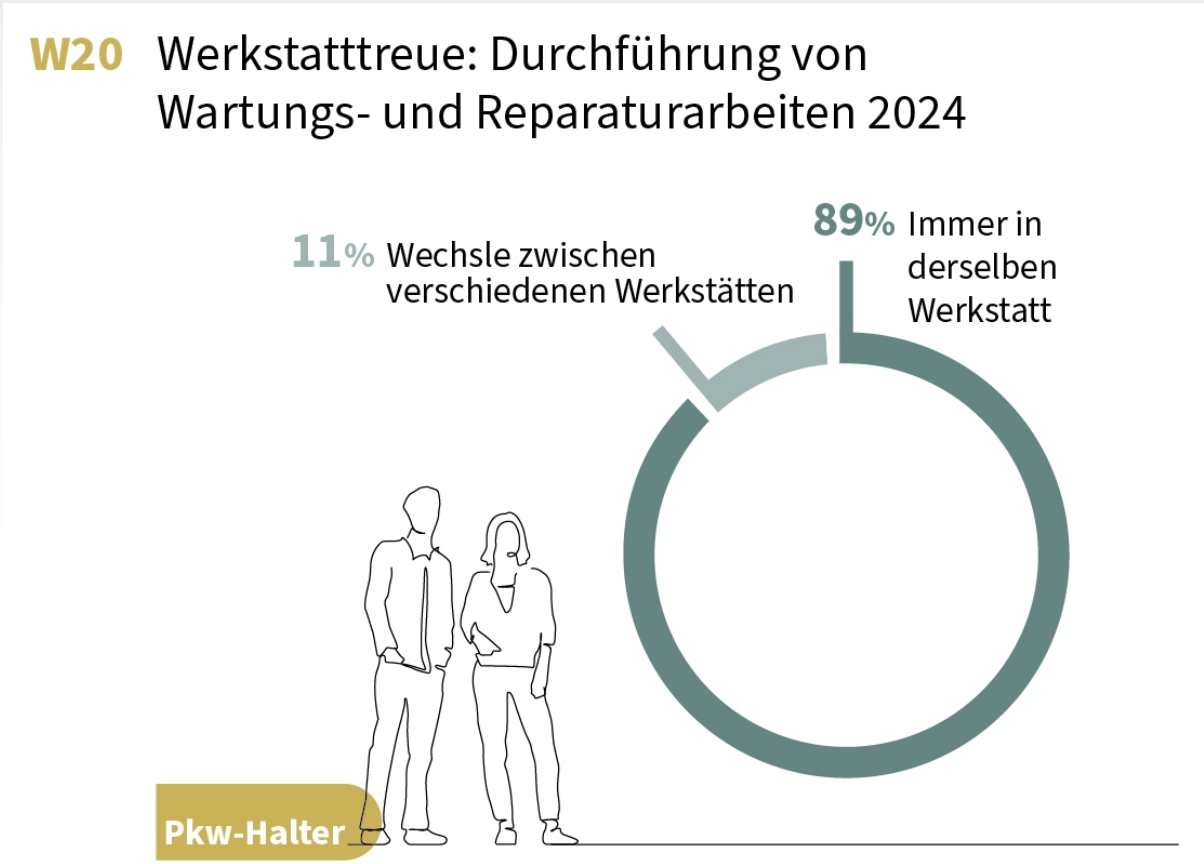
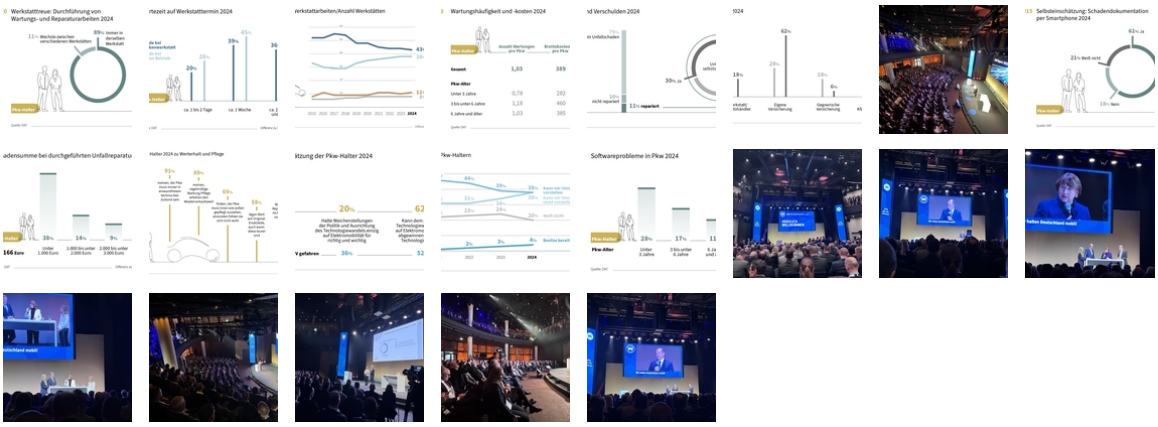
SCHADEN.NEWS





28.01.2025

DAT-REPORT: FREIE WERKSTÄTTEN GEWINNEN WEITER AN BEDEUTUNG, SCHADENSUMME LEICHT RÜCKLÄUFIG

Großer Andrang am Dienstag, 28. Januar, im Gasometer auf dem EUREF-Campus in Berlin-Schöneberg erwartet: Zum ZDK Neujahresgipfel und der Präsentation des 51. DAT-Reports kamen rund 1.400

Teilnehmerinnen und Teilnehmer in die Hauptstadt. Unter den Gästen, die ZDK-Präsident Arne Joswig und Moderatorin Petra Bindl auf der Bühne begrüßten, zählten unter anderem CDU-Kanzlerkandidat Friedrich Merz, Bundesverkehrsminister Volker Wissing und FDP-Chef Christian Lindner.

Im Mittelpunkt der Veranstaltung stand zum einen das Netzwerken, zum anderen, die Ergebnisse des Branchenreports aus erster Hand zu erfahren. Dr. Martin Endlein, Leiter Unternehmenskommunikation bei der DAT, sowie Uta Heller, Leiterin Research & Publications, stellen die wichtigsten Eckpunkte des Reports live auf der Bühne vor. schaden.news hat die wichtigsten Fakten aus dem Kapitel Pkw-Halter als Werkstattkunde sowie zur E-Mobilität zusammengefasst:

ANTEILE DER WERKSTATTBESUCHE IN FREIEN UND MARKENBETRIEBEN NÄHERN SICH AN

Die Werkstatt bleibt weiterhin elementarer Bestandteil im Schadenprozess, allein schon zur Erhaltung der individuellen Mobilität. Das geht aus dem DAT-Report 2025 wieder einmal deutlich hervor. Dabei suchen die Autofahrerinnen und Autofahrer weiterhin in erster Linie markengebundene Betriebe auf. Dieser Anteil sinkt jedoch: Gaben 2017 noch 55 Prozent der Befragten an, eine Markenwerkstatt aufgesucht zu haben, waren es 2024 nur noch 43 Prozent. Dafür steigt laut DAT-Report der Anteil derjenigen, die eine freie Werkstatt aufsuchen, seit 2017 stetig an und liegt nun bei 38 Prozent.

WARTUNGSARBEITEN GEWINNEN AN BEDEUTUNG

Dabei gewinnen Wartungsarbeiten deutlich an Bedeutung. 2024 verzeichnet der Report statistisch 1,03 Wartungen pro Jahr und Pkw – ein Wert, der geringfügig über dem Vorjahreswert von 1,0 Wartungen liegt. Gerade in wirtschaftlich unsicheren Zeiten sei es vielen Autofahrerinnen und -fahrern wichtig, das vorhandene Fahrzeug möglichst lang störungsfrei nutzen zu können. Dabei lagen die Wartungskosten im vergangenen Jahr bei durchschnittlich 389 Euro, differieren jedoch je nach Fahrzeugalter: Waren es bei Fahrzeugen unter drei Jahren 282 Euro, kostete die Wartung bei 3- bis 6-Jährigen Fahrzeugen im Schnitt 460 Euro. Die Wartung von Autos, die sechs oder mehr Jahre alt waren, schlug mit durchschnittlich 385 Euro zu Buche. Allerdings bezog sich der gesamte Durchschnittswert von 389 Euro auf sämtliche Pkw, nicht nur die, die eine Wartung erhalten haben. Betrachtet man nur die Teilgruppe der Pkw-Halter mit Wartungsarbeiten, belief sich diese laut DAT-Report auf durchschnittlich 527 Euro (brutto).

VERSCHLEISSREPARATUREN LANDEN MEIST IN FREIEN WERKSTÄTTEN

Die Verschleißreparaturen an Pkw haben im Vergleich zum Vorjahr, in dem es einen historischen Tiefststand gab (0,39 Reparaturen pro Pkw/Jahr), wieder zugenommen und liegen nun bei 0,41 Reparaturen pro Jahr und Fahrzeug. Dabei entfiel der Großteil dieser Reparaturen, nämlich 57 Prozent, auf die freien Betriebe, gefolgt von 35 Prozent derjenigen, die in Markenwerkstätten reparieren ließen. Im Trend zeige sich allerdings ein etwas geschrumpfter Marktanteil der freien Betriebe bei Verschleißreparaturen. „Das könnte darauf hindeuten, dass die Automobilhersteller die freien Betriebe durch eingeschränkten Zugang zu einigen Diagnosemöglichkeiten von bestimmten Instandsetzungen ausgeschlossen haben“, heißt es im DAT-Report dazu.

ERNEUT SOFTWARE-PROBLEME BEI FAHRZEUGEN BIS DREI JAHREN

Mit der wachsenden Komplexität der Fahrzeugelektronik steigt jedoch offenbar auch die Gefahr von Software-Problemen in den Fahrzeugen. So gaben laut aktuellem DAT-Report 2025 inzwischen 28 Prozent der Halterinnen und -halter von Fahrzeugen unter 3 Jahren an, bereits Software-Probleme an ihrem Fahrzeug gehabt zu haben. Im Vorjahr waren es 23 Prozent. Bei Fahrzeugen von 3 bis 6 Jahren waren es 2024 17 Prozent.

UNFALLSCHÄDEN: SCHADENSUMME LEICHT GESUNKEN

Der Großteil der Autofahrerinnen und Autofahrer war im vergangenen Jahr unfallfrei unterwegs. Lediglich bei 21 Prozent, also rund jedem fünften, krachte es. Davon ließen knapp die Hälfte ihr Fahrzeug reparieren. Interessant: von diesem Anteil war der Unfall in rund 30 Prozent selbst verschuldet, 70 Prozent fremdverschuldet. Die Anlaufstelle nach einem Unfall variiert laut DAT-Report jedoch deutlich, je nachdem, ob der Unfall eigen- oder fremdverschuldet war. So gaben von den

Unfallgeschädigten 33 Prozent an, sich zunächst an die eigene Werkstatt zu wenden. Von den Unfallverursachern meinten dies nur 18 Prozent. Hingegen gaben 62 Prozent dieser Gruppe an, zunächst die eigene Versicherung zu kontaktieren. Von den Unfallgeschädigten meinten das nur 29 Prozent. Die Schadensumme lag bei den durchgeführten Unfallreparaturen 2024 bei durchschnittlich 2.166 Euro – und damit knapp unter dem Vorjahresmittel von 2.189 Euro. Die Frage, ob sie sich selbst zutrauen würden, im Falle eines Unfalls mithilfe des Smartphones den Schaden zu dokumentieren, beantworteten 61 Prozent mit Ja.

AUTOFAHRER LEGEN WERT AUF ORIGINAL-ERSATZTEILE

Inmitten der Diskussion um die Verwendung von Gebrauchtteilen bei der Unfallschadenreparatur fällt eine Aussage der Autofahrerinnen und -fahrer im DAT-Report besonders ins Auge. So gaben 58 Prozent der Befragten an, dass sie Wert auf Original-Ersatzteile legen, auch wenn diese teuer sind. Überhaupt ist den Fahrzeughaltern das Auto nach wie vor sehr wichtig. So ist für 91 Prozent klar, dass das Fahrzeug immer im einwandfreien technischen Zustand sein muss. 73 Prozent schieben Wartungs- und Repüaraturarbeiten nicht zur Senkung von Kosten auf.

WERKSTÄTTEN PROFITIEREN VON TREUEN KUNDEN

Insgesamt war die Mehrheit der Befragten 2024 nur einmal in der Werkstatt, um Arbeiten an ihren Fahrzeug durchführen zu lassen. 30 Prozent waren zweimal im Fachbetrieb, 15 Prozent dreimal oder noch häufiger. Dabei wird deutlich, dass Autofahrerinnen und Autofahrer treu sind: 89 Prozent gaben an, Stammkunden in einer Werkstatt zu sein. Dabei zählen insbesondere bei freien Betrieben die Argumente des gutes Preis-Leistungsverhältnisses, der guten Erreichbarkeit, umfassender Beratung und dem freundlichen Auftreten der Belegschaft zu den Top-Ten für die Wahl der Werkstatt. Dabei sehen sowohl Kunden von freien als auch von Markenwerkstätten das größte Optimierungspotenzial in einer kurzfristigeren und schnelleren Terminverfügbarkeit. Dieser Wunsch kommt nicht von ungefähr: Laut DAT-Report lag die durchschnittliche Wartezeit auf einen Werkstatttermin bei 9,3 Tagen. Der Online-Buchungsfunktion von Leistungen stehen die Fahrzeughalterinnen und -halter dabei immer positiver gegenüber: Erstmals kletterte die Bereitschaft bei den Befragten für Online-Dienste auf über 50 Prozent. Laut den Machern des DAT-Reports biete sich den Fachbetrieben dadurch ein „hochrelevantes Potenzial“.

WEITERHIN SKEPIS GEGENÜBER E-FAHRZEUGEN

Ein weiteres Schwerpunktthema im DAT-Report ist die Einstellung der Autofahrerinnen und Autofahrer gegenüber E-Fahrzeugen. Hier zeigt sich: Mit einem möglichen Technologiewandel, was die Antriebsart ihres Autos angeht, tun sich viele Verbraucher weiterhin schwer. 62 Prozent der Befgragten können diesem gewollten Technologiewandeln enzig auf E-Mobiiltät demnach nichts abgewinnen. Interessant: Der Umstiegswille auf BEV steigt mit dem Kenntnisstand der Befragten. So können sich 52 Prozent der Teilnehmenden, die angaben, bereits mit BEV gefahren zu sein, einen Umstieg auf Stromer vorstellen – und damit deutlich mehr als der Durchschnitt der Befragten (38 Prozent).

Ina Otto