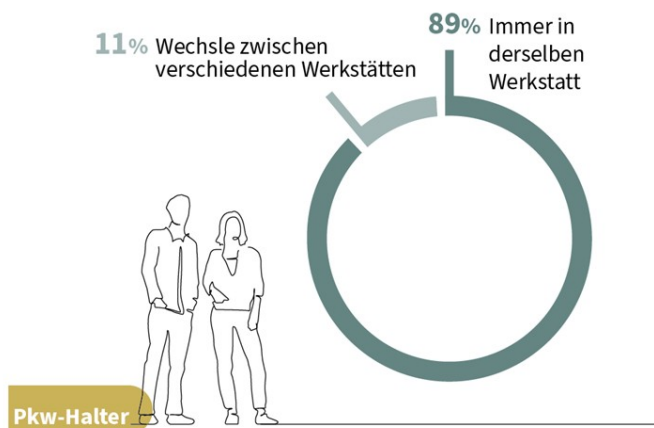
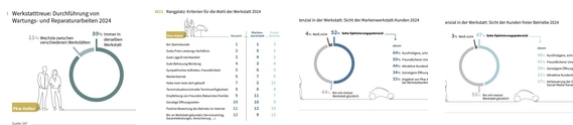


W20 Werkstatttreue: Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten 2024



Quelle: DAT



06.08.2025

DAT-BAROMETER ZUR WERKSTATTTREUE: KUNDENLOYALITÄT IST HOCH, KOMMUNIKATION HAT NOCH POTENZIAL NACH OBEN

Seit vielen Jahren schon analysiert die **Deutsche Automobil Treuhand (DAT)** im Rahmen ihres **jährlichen DAT-Reports** auch das Verhältnis der Pkw-Halter zur Werkstatt. Die Untersuchung bestätigt, was viele Betriebe auch gegenüber schaden.news immer wieder hervorheben: Die überwältigende Mehrheit der privaten Pkw-Halter ist loyal gegenüber ihrer Werkstatt. Laut DAT-Report 2025 bleiben 89 Prozent ihrer bisherigen Werkstatt auch bei neuen Reparatur- oder Wartungsaufträgen treu. Bei Haltern von Plug-in-Hybriden und vollelektrischen Fahrzeugen liegt die Treuequote sogar bei 92 Prozent. Diese Zahlen unterstreichen: Wer Vertrauen aufgebaut hat, profitiert von stabilen Kundenbeziehungen – ein wichtiger Vorteil in dem wettbewerbsintensiven Markt.

NÄHE ZÄHLT – NICHT NUR GEOGRAFISCH

Insgesamt nannten die Befragten im Rahmen des DAT-Reports mehrere Kriterien für die Wahl der Werkstatt. Zwar unterscheiden sich diese je nach Betriebsform, aber zwei Kriterien stehen dabei besonders im Fokus: das „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und die „gute Lage“. Das zeigt: Erreichbarkeit bleibt ein handfestes Argument für die Wahl des Betriebs. Doch „Nähe“ lässt sich nicht nur räumlich interpretieren. Die Faktoren „Gute Betreuung/Beratung“ und „Sympathisches Auftreten/Freundlichkeit“ rangieren auf Platz 4 und 5 der wichtigsten Auswahlkriterien. Diese Ergebnisse unterstreichen: transparente Kommunikation und persönliche Ansprache bleiben ein wichtiges Werkzeug für Betriebe.

Übrigens: Das „Meistersiegel“ oder die Kennzeichnung als „Meisterbetrieb“ signalisiert nach außen eine besondere Fachkompetenz für Privatkunden und scheint Vertrauen zu stiften. Dieses Kriterium steht auf Platz 6 in der Gesamtwertung und kommt damit noch vor der „Empfehlung von Freunden/Bekannten/Familie“.

POTENZIAL ZUR VERBESSERUNG: TERMINE UND KOMMUNIKATION

Trotz der insgesamt hohen Zufriedenheit gibt es auch Verbesserungspotenzial. Insgesamt sahen 52 Prozent der Befragten Optimierungspotenzial bei Markenwerkstätten, etwas weniger waren es bei den freien Betrieben (47 Prozent). Bei beiden Betriebsarbeiten war jedoch die Terminverfügbarkeit der größte Kritikpunkt der Befragten. Dieses Ergebnis verwundert angesichts des anhaltenden Fachkräftemangels und der hohen Auslastung im Jahr 2024 nicht, Vorlaufzeiten von mehreren Wochen waren im letzten Jahr die Regel. Laut [schaden.news-Konjunkturumfrage lag die Vollausslastung im März 2024 bei rund 63 Prozent](#).

Gleichwohl die Freundlichkeit einer der Hauptgründe für die Werkstatttreue vieler Befragter war, gab ein Großteil dennoch an, dass es im Umgangston bisweilen noch Luft nach oben gibt. Darüber hinaus gibt es aus Kundensicht noch Nachholbedarf bei Kundenbindungsmaßnahmen, den Öffnungszeiten und digitalen Angeboten wie der Online-Terminbuchung oder der Nutzung von Social-Media-Kanälen.

GEZIELTER IN KOMMUNIKATION, ERREICHBARKEIT UND ZUSATZSERVICES INVESTIEREN

Für Werkstattinhaberinnen und -inhaber bedeutet das: Wer Kundentreue langfristig sichern will, sollte nicht nur auf fachliche Kompetenz setzen, sondern gezielt in Kommunikation, Erreichbarkeit und Zusatzservices investieren. Das sehen auch die Autoren des DAT-Reports, Uta Heller und Dr. Martin Endlein so und resümieren: „Insgesamt waren Pkw-Halter mit ihrer Werkstatt sehr zufrieden, obwohl in Zeiten des Fachkräftemangels und der insgesamt hohen Werkstattauslastung von Seiten der Werkstätten wenig Zeit blieb. Potenzial steckt diesbezüglich vor allem auch im aktiven Anbieten weiterer Zusatzleistungen.“

[Carina Hedderich](#)