DEKRA MARKTSTUDIE

DEKRA

Digitalisierung im Aftersales-Bereich

Erstellt für: DEKRA Automobil GmbH

GAME CHANGERS

Ipsos

STUDIENBESCHREIBUNG

ZIELSETZUNG
Repräsentative Befragung zum Grad der Digitalisierung im Aftersales-Bereich in Deutschland.

METHODE
- Online Interviews mit dem Ipsos Online Panel IIS

ZIELGRUPPE
- n=1.000 Interviews (2020: n=1.000/ 2017: n=1.001)
- 100% Fahrzeugbesitzer in Deutschland
- 100% sind für die Wartung und Reparaturen ihres Fahrzeuges verantwortlich und besuchen selbst die Werkstatt

FELDARBEIT
- 04. bis 14. März 2022
- Interviewlänge: 15 Minuten

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

1

FAHRZEUGMARKE UND -MODELL

Volkswagen ist weiterhin die Marke mit dem höchsten Anteil unter den Befragten.

Marke

	2022 in %	2020 in %	2017 in %
VW	15	15	16
Opel	10	10	11
Ford	10	8	9
BMW	8	8	7
Audi	8	7	6
Mercedes	6	7	6
Škoda	6	5	5
Renault	4	5	5
SEAT	3	3	3
Hyundai	3	4	3
Toyota	3	3	4

Modell

	2022 in %	2020 in %	2017 in %
VW Golf	7	7	6
Opel Corsa	3	3	3
Ford Focus	3	2	3
Opel Astra	2	2	3
VW Polo	2	2	3
BMW 3er	2	2	3
Škoda Fabia	2	2	2
Ford Fiesta	2	2	3
Audi A3/S3/RS3	2	2	2
Mercedes C-Klasse	2	2	1
Audi A4/S4/RS4	2	1	2

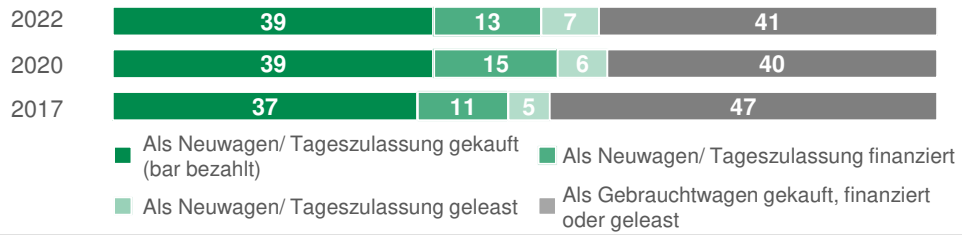
Frage A01: Und um welches Fahrzeug-Modell handelt es sich, dass Sie überwiegend selbst fahren?
Basis: Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)
Abweichung in PPT (Prozentpunkten)

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

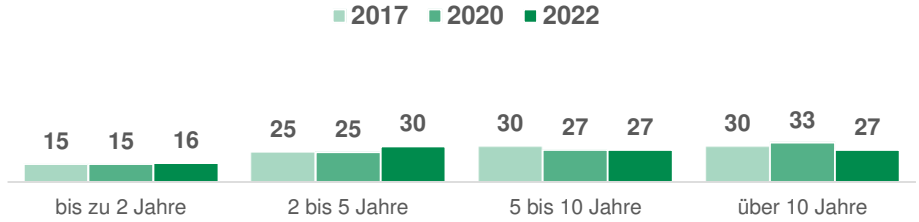
Die jährlich gefahrenen Durchschnittskilometer sind wieder auf dem Niveau von 2017.

in %

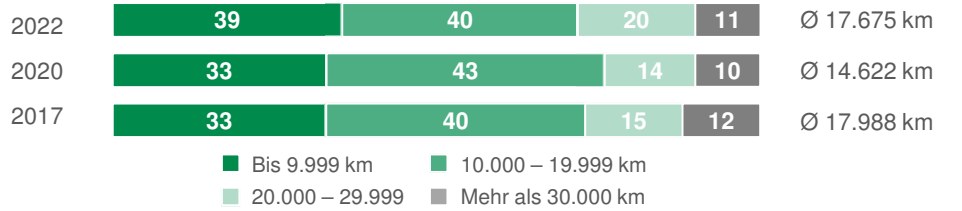
Verteilung Neu- und Gebrauchtwagen



Alter des Fahrzeuges



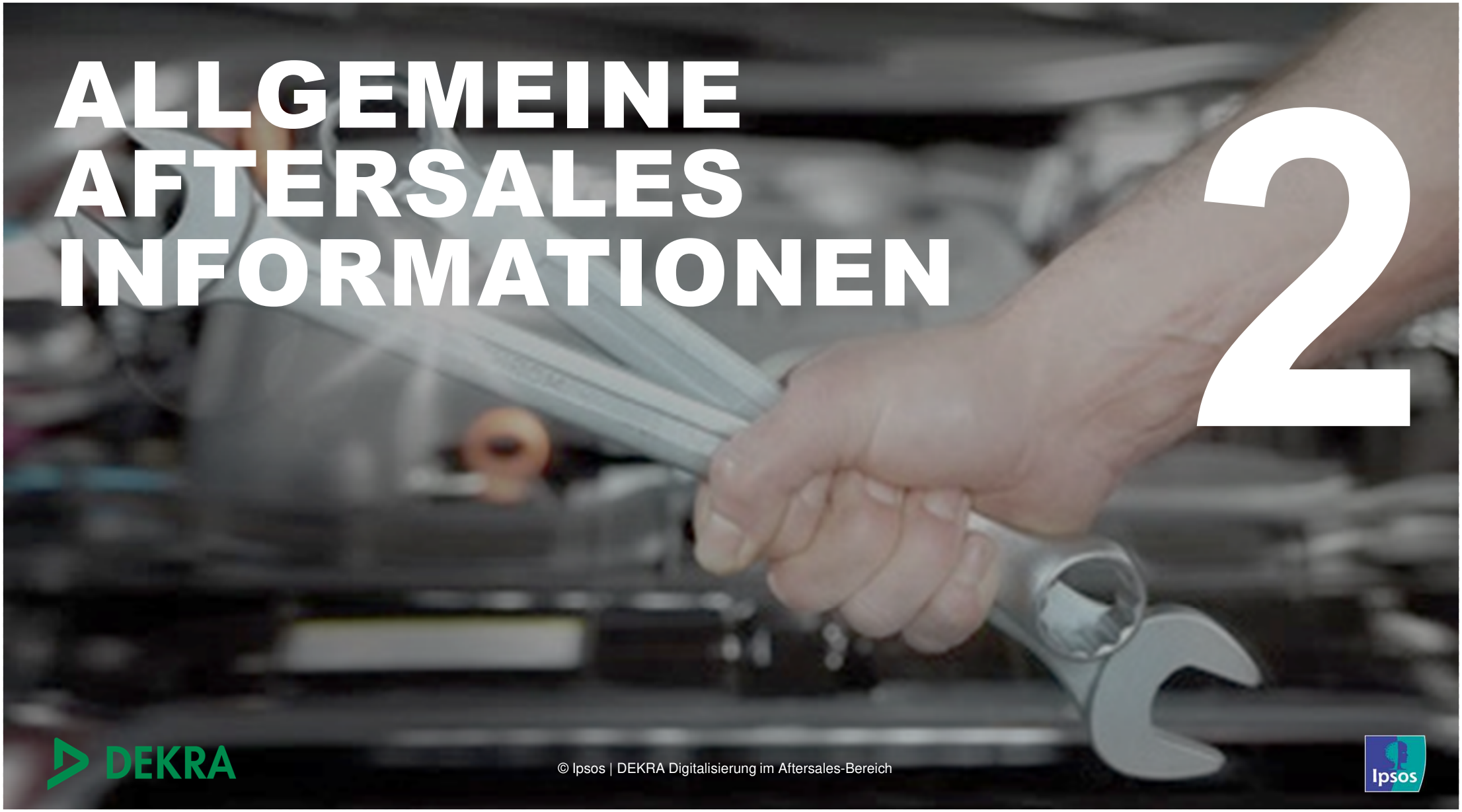
Gefahrene Durchschnittskilometer pro Jahr



Kraftstoffart

Frage A02: *Haben Sie dieses Fahrzeug neu, als Tageszulassung, als Jahreswagen oder gebraucht gekauft oder geleast?*
Frage A03: *Wann wurde das Fahrzeug das erste Mal zugelassen, gemeint ist das Baujahr Ihres **[SHOW VEHICLE ACC. A01]**?*
Frage A04: *Wie viele Kilometer fahren Sie im Durchschnitt pro Jahr mit Ihrem **[SHOW VEHICLE ACC. A01]**?*
Frage A05: *Mit welcher Kraftstoffart wird Ihr **[SHOW VEHICLE ACC. A01]** betrieben?*
Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)*

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

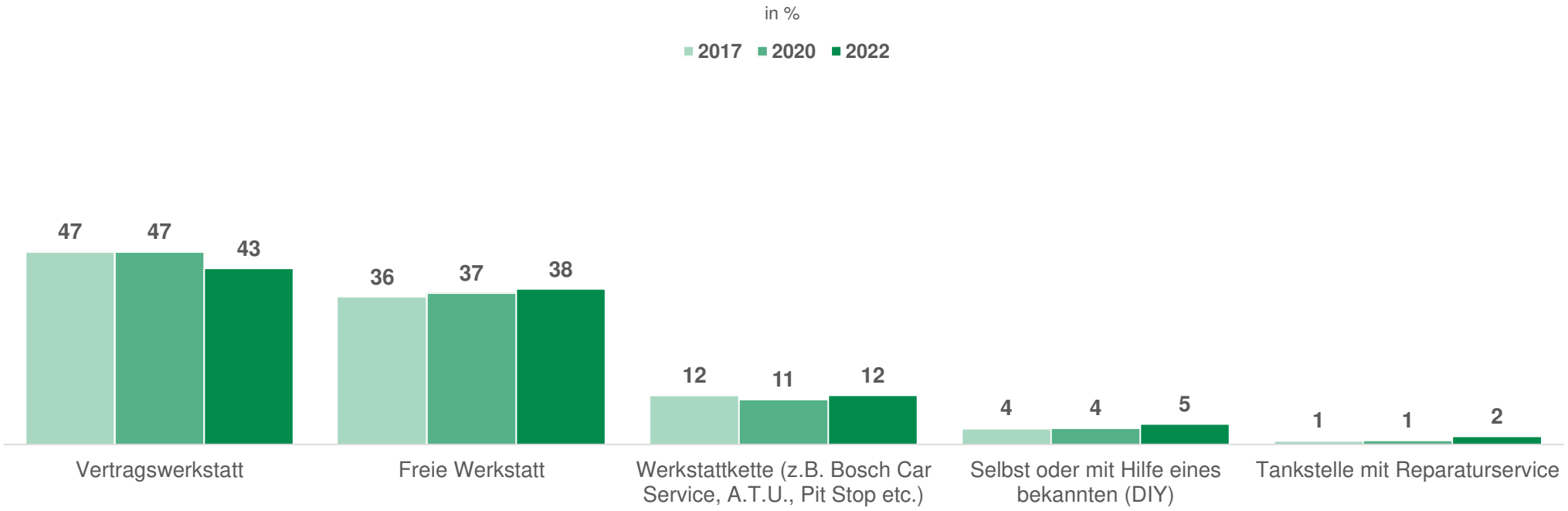


ALLGEMEINE AFTERSALES INFORMATIONEN

2

WARTUNGS- UND REPARATURARBEITEN

Im Vergleich zu den Vorjahren gehen weniger Befragte in eine Vertragswerkstatt und wählen stattdessen andere Alternativen für die Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten.



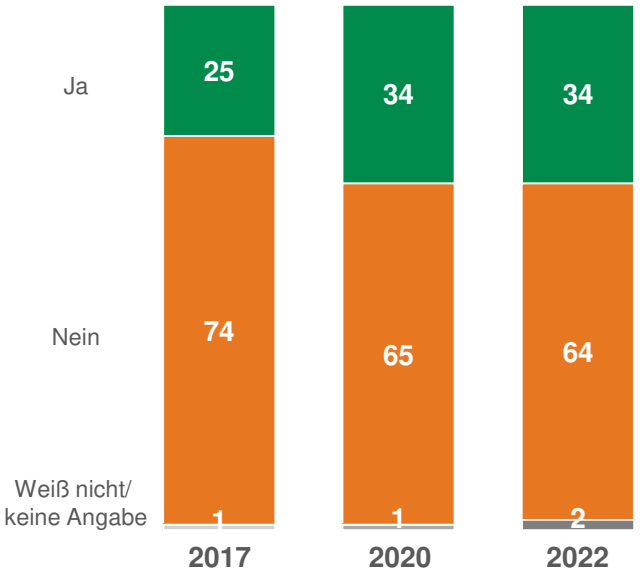
Frage B01: *Wo lassen Sie für gewöhnlich Wartungs- und Reparaturarbeiten an Ihrem Fahrzeug durchführen?*
Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)*
Auf- bzw. abgerundet auf 100%

DIGITALER KUNDENKONTAKT

Der Anteil des digitalen Kundenkontaktes ist gegenüber 2020 gleich geblieben, immer noch bevorzugen zwei Drittel der Autofahrer den persönlichen Kontakt mit der Werkstatt.

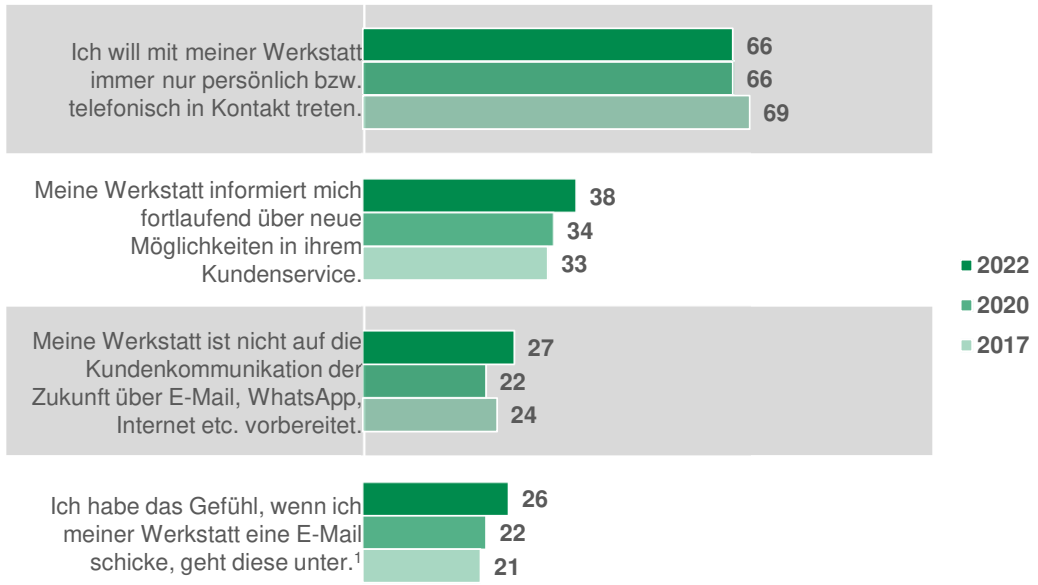
Werkstattkontakt via E-Mail/ Internet

in %



Zustimmung digitaler Kundenkontakt

Top-2 in % (Stimme voll und ganz zu/ Stimme eher zu)

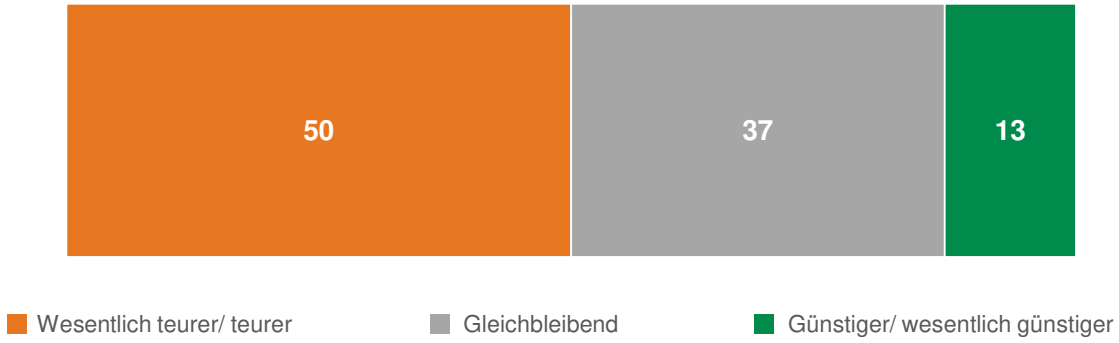


Frage B02: *Haben Sie schon einmal via E-Mail/ Internet Kontakt mit einer Kfz-Werkstatt aufgenommen?*
Frage B03: *Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen. Bitte nutzen Sie dazu die Skala von 5= Trifft voll und ganz zu bis 1= Trifft überhaupt nicht zu.*
Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)/*
[1]Befragte, die schon einmal Kontakt via E-Mail/ Internet mit Ihrer Werkstatt hatten (2017: n=249/ 2020: n=340/ 2022: n=339)

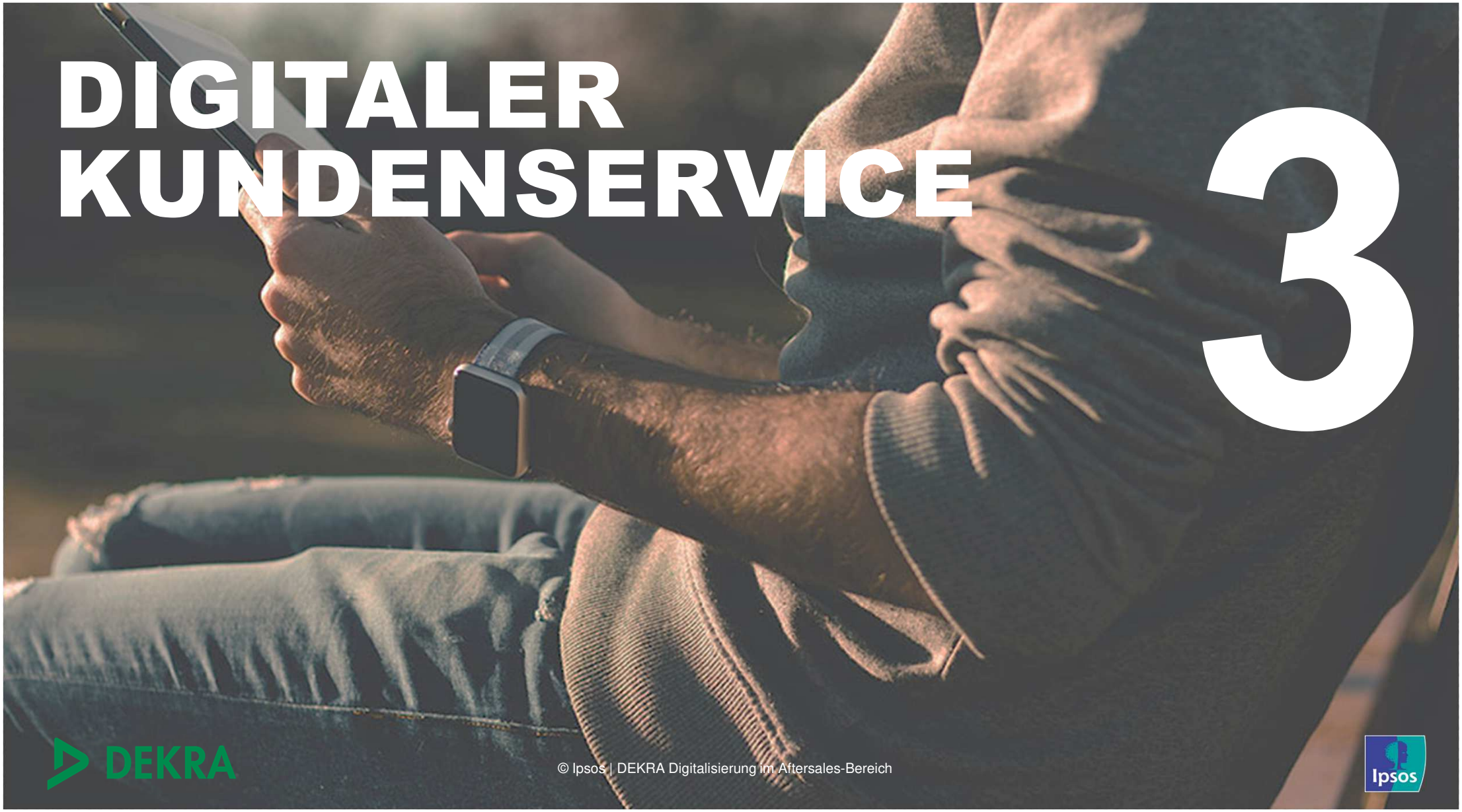
Auf- bzw. abgerundet auf 100%

EINSCHÄTZUNG WARTUNGS-/ REPARATURKOSTEN ELEKTROFAHRZEUGE

Die Hälfte der Befragten schätzt die Wartungs- und Reparaturkosten bei Elektrofahrzeugen teurer ein als bei Benzin- oder Dieselfahrzeugen.

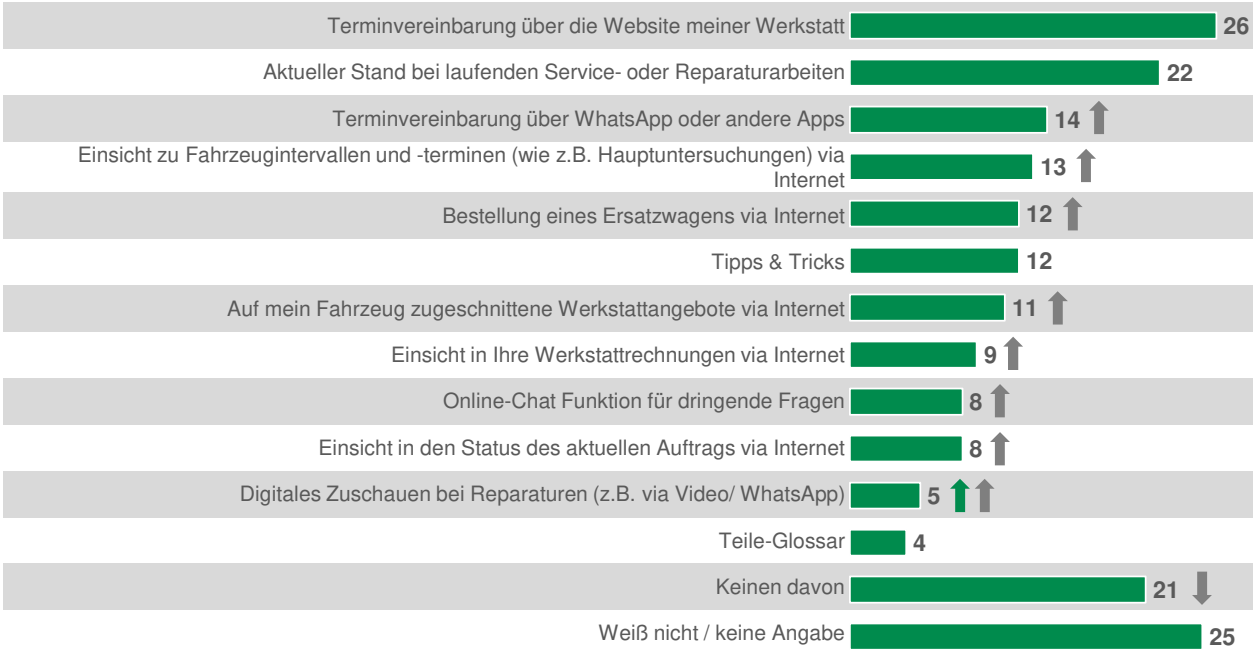


Frage B05: Wie schätzen Sie die Kosten für Wartung/ Reparatur von Elektrofahrzeugen im Vergleich zu Benzin- oder Dieselfahrzeugen ein?
Basis: Alle Befragten (2022: n=1.000)
Auf- bzw. abgerundet auf 100%


DIGITALER
KUNDENSERVICE
3
DEKRA
© Ipsos | DEKRA Digitalisierung im Aftersales-Bereich
Ipsos

ANGEBOTE DIGITALER KUNDENSERVICES

Die Terminvereinbarung über die Webseite der Werkstatt ist der am häufigsten angebotene digitale Kundenservice.



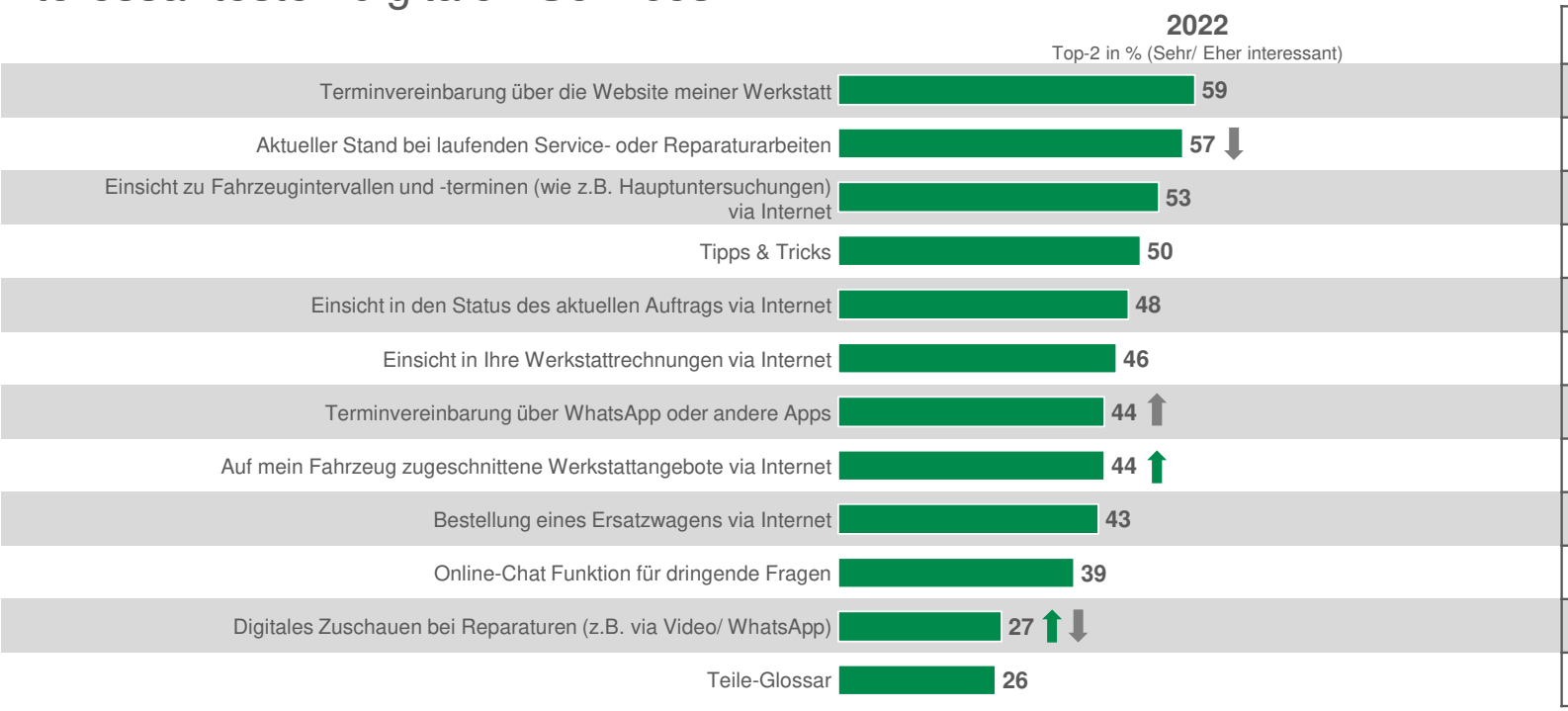
	2020 in %	2017 in %
Terminvereinbarung über die Website meiner Werkstatt	27	22
Aktueller Stand bei laufenden Service- oder Reparaturarbeiten	23	21
Terminvereinbarung über WhatsApp oder andere Apps	15	10
Einsicht zu Fahrzeugintervallen und -terminen (wie z.B. Hauptuntersuchungen) via Internet	13	9
Bestellung eines Ersatzwagens via Internet	11	8
Tipps & Tricks	13	14
Auf mein Fahrzeug zugeschnittene Werkstattangebote via Internet	10	8
Einsicht in Ihre Werkstattrechnungen via Internet	7	6
Online-Chat Funktion für dringende Fragen	7	5
Einsicht in den Status des aktuellen Auftrags via Internet	7	4
Digitales Zuschauen bei Reparaturen (z.B. via Video/ WhatsApp)	3	3
Teile-Glossar	3	3
Keinen davon	23	28
Weiß nicht / keine Angabe	26	26

Frage C01: *Bitte geben Sie zu den folgenden Kundenservices an, welche davon ihre Werkstatt bereits heute anbietet. (Mehrfachantworten möglich)*
Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)*

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

INTERESSE DIGITALER KUNDENSERVICES

Terminvereinbarungen via Webseite und Informationen zum Reparaturstand sind die interessantesten digitalen Services.



2020 Top-2 in %	2017 Top-2 in %
61	59
61	62
51	51
50	51
49	50
46	46
44	39
38	40
45	41
37	37
23	36
23	25

Frage C02: *Und wie interessant und nützlich sind die nachfolgenden Serviceangebote für Sie persönlich? Bitte nutzen Sie dazu die Skala von 5= Sehr interessant bis 1= Überhaupt nicht interessant.*

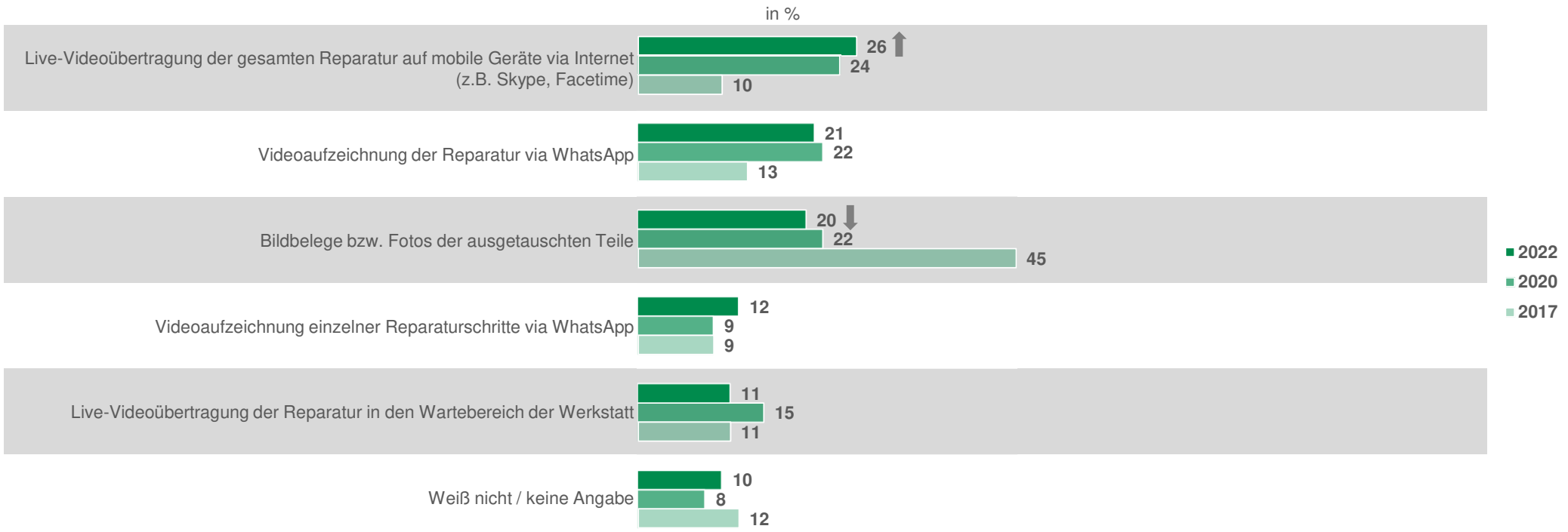
Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)*

Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)

Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

BEVORZUGTE FORM DES DIGITALEN ZUSCHAUENS VON REPARATUREN

Die Befragten wünschen sich Live-Videoübertragungen oder Videoaufzeichnungen der Reparatur.



Frage C03: *Sie haben gerade angegeben, dass Sie ein digitales Zuschauen von Reparaturen interessant finden. Welche der nachfolgenden Möglichkeiten der Visualisierung gefällt Ihnen am besten?*

Basis: *Alle Befragten, die an digitalem Zuschauen bei Reparaturen interessiert sind (2017: n=362/ 2020: n=234/ 2022: n=266)*

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)

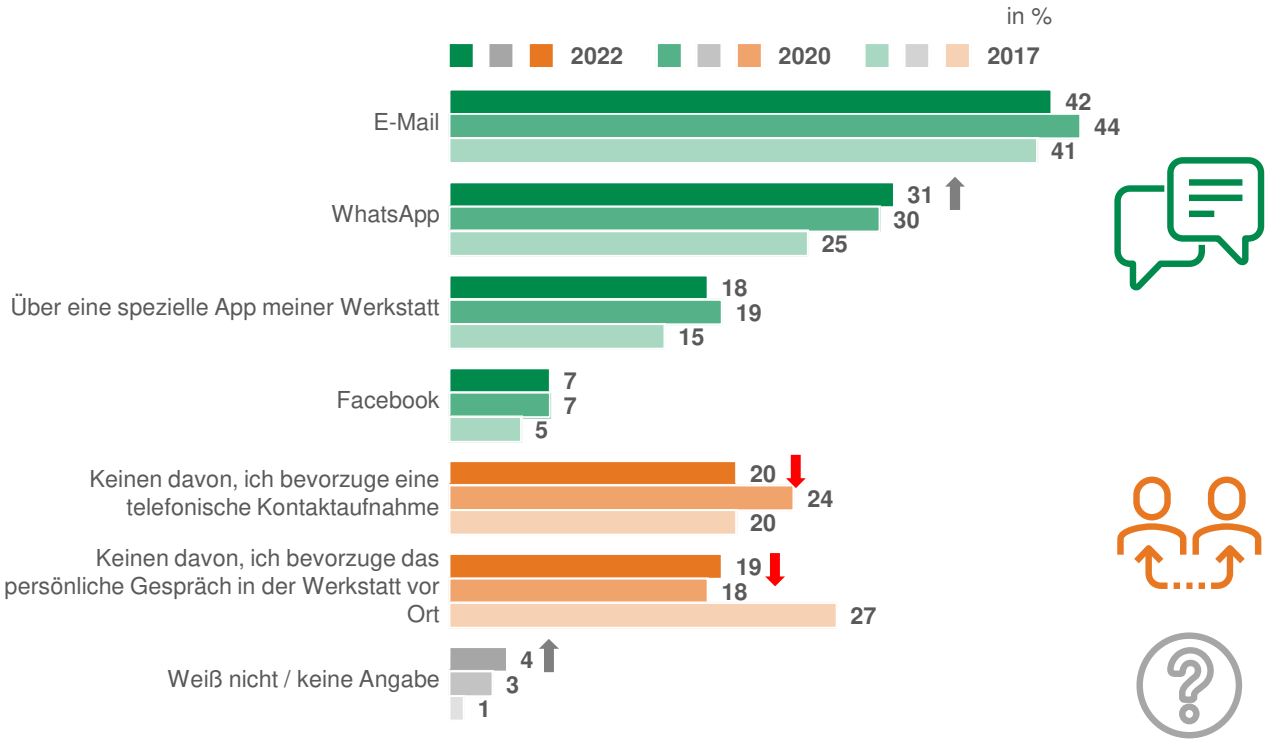
Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

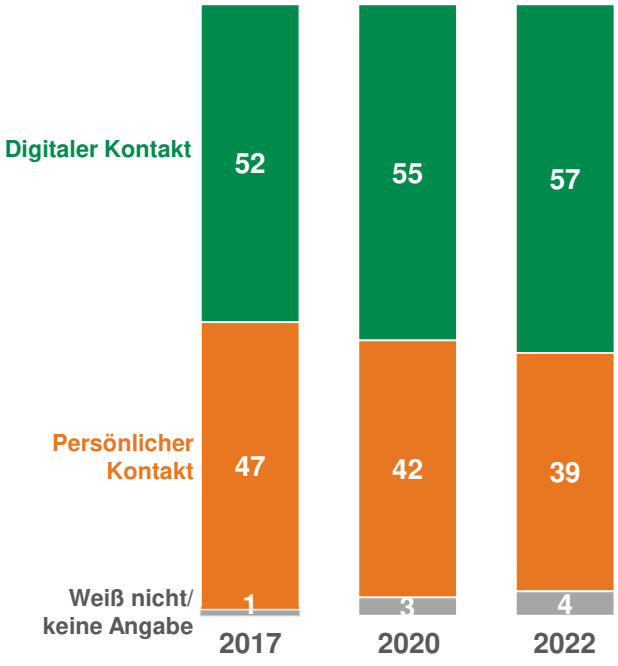
DIGITALER KONTAKT

5

BEVORZUGTER DIGITALER KONTAKTKANAL

Dem digitalen Kontakt zur Werkstatt steht man weiterhin offener gegenüber.





Frage E01: *Im Folgenden möchten wir nun näher auf die Möglichkeiten der digitalen Kontaktaufnahme zu Werkstätten eingehen. Über welche digitalen Kanäle möchten Sie gerne mit Ihrer Werkstatt Kontakt aufnehmen können? (Mehrfachantworten möglich)*

Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)*

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)

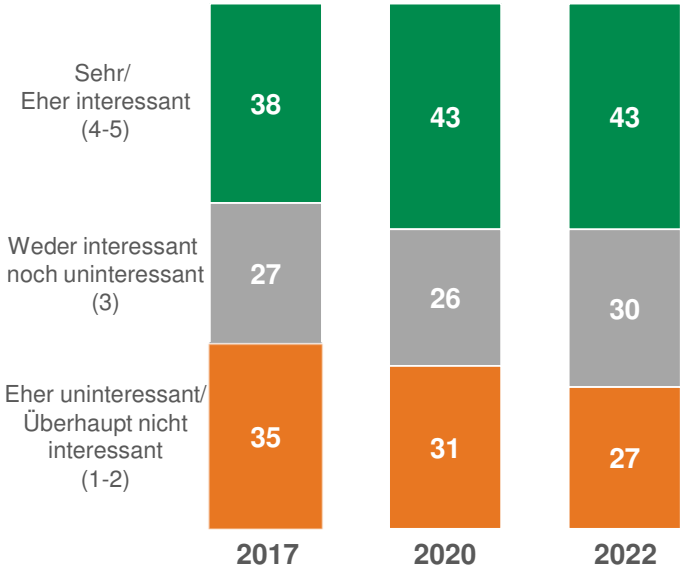
Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

INTERESSE AN WERKSTATT APP

Das generelle Interesse an Werkstatt Apps ist konstant zu 2020. Besonderes Interesse wecken Angebote zu verfügbaren Terminen und Informationen zu Rabatten.

Generelles Interesse Werkstatt App

in %



Spezifisches Interesse Werkstatt App

	2022 Top-2 in % (Sehr/ Eher interessant)	2020 Top-2 in %	2017 Top-2 in %
Verfügbare Inspektions- und Servicetermine	62	64	62
Informationen zu Rabatten	57	60	56
Vorausschauende On-Board-Diagnose	54	50	51
Nachfragen der Werkstatt zu durchgeführten Reparaturen	53	52	53
Informationen zu besonderen Aktionen und Angeboten (z.B. Urlaubscheck)	47 ↑	42	43
Leistungs- und Verbrauchsanalysen	46	47	44
Virtuelle Fahrzeugakte mit Reparatur-Historie	44	47	45
Erinnerung zum Aufziehen von Sommer- bzw. Winterreifen	42	44	40
Finanzierungsangebote für Reparaturen	34	33	30
Chat-Funktion mit der Werkstatt	33 ↑	30	28
Abrufen von Service-Berater-Profilen	29 ↑	27	25
Newsletter	29	27	27

Frage E02: *Immer mehr Werkstätten bieten spezielle Apps als Kontaktmöglichkeit für ihre Kunden an. Wie interessant ist eine solche Werkstatt App für Sie persönlich? Bitte nutzen Sie dazu die Skala von 5= Sehr interessant bis 1= Überhaupt nicht interessant.*

Frage E03: *Und wie interessant finden Sie die nachfolgenden digitalen Angebote und Services als Bestandteil einer Werkstatt App? Bitte nutzen Sie dazu wieder die Skala von 5= Sehr interessant bis 1= Überhaupt nicht interessant.*

Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)*

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)

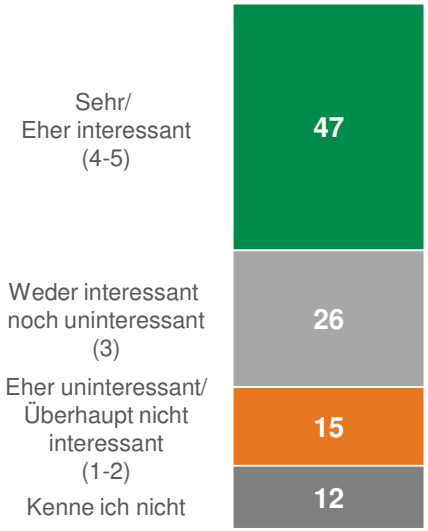
↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

INTERESSE AN „OVER THE AIR UPDATES“

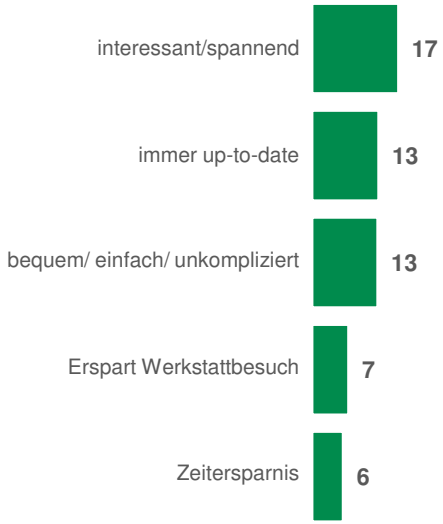
Fast die Hälfte der Befragten äußert ein generelles Interesse an „Over the air updates“.

Generelles Interesse “Over the air updates”

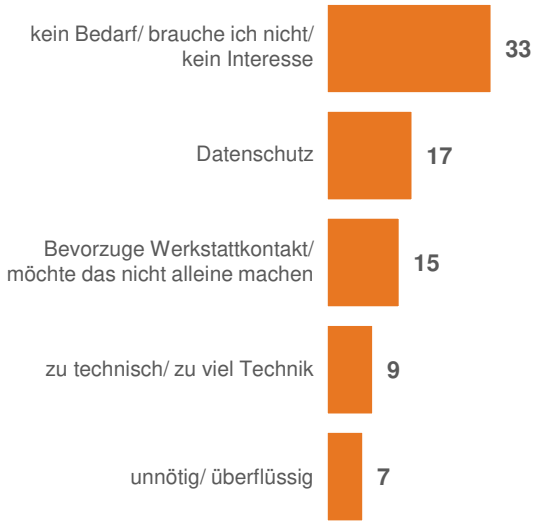
in %



Gründe FÜR “OTA” (Top-5)



Gründe GEGEN “OTA” (Top-5)



Frage E04: *Immer mehr Fahrzeughersteller bieten regelmäßige Software-Updates über das Mobilfunknetz an (so genannte „over the air“ (OTA) Updates). Die Software der Fahrzeuge wird damit drahtlos aktualisiert, Fehler werden behoben oder zusätzliche Funktionalitäten freigeschaltet, ohne dass ein Werkstattbesuch notwendig ist. Wie interessant finden Sie solche „over the air“-Updates?*
Frage E05: *Warum finden Sie „over the air“- Updates interessant?*
Frage E06: *Warum finden Sie „over the air“- Updates nicht interessant?*
Basis: *Alle Befragten (n=1.000)/ Befragte, die sich für OTA-Updates interessieren (n=474)/ Befragte, die sich nicht für OTA-Updates interessieren (n=150)*

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

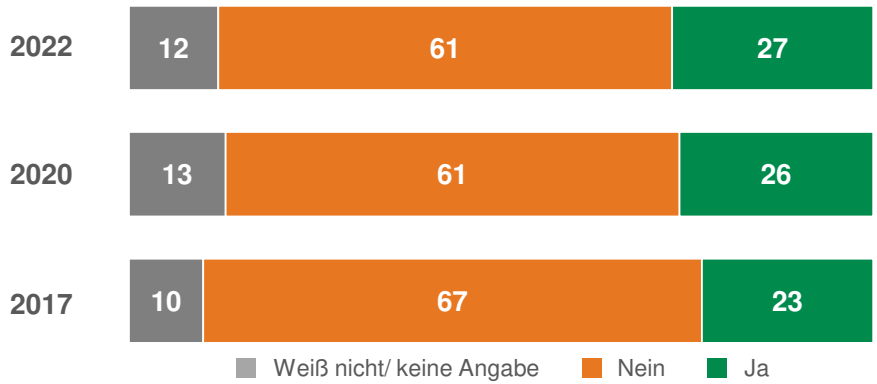
WERKSTATTPORTALE 6

BEKANNTHEIT VON WERKSTATTPORTALEN

Die generelle Bekanntheit von Werkstattportalen wächst leicht. Der mit deutlichem Abstand bekannteste Anbieter ist weiterhin AutoScout24.

Generelle Bekanntheit Werkstattportale

in %



Spezifische Bekanntheit Werkstattportale

	2022 in %	2020 in %	2017 in %
Autoscout 24	65	71	67
Autoreparaturen.de	23	25	16
Autoservice.com	19	21	10
Autoreparatur.net	15	14	10
autobutler.de	14	10	6
Motoso.de	10	4	3
Werkstars	9	5	4
Fairgarage	8	8	5
Drivelog	6	7	6
Caroobi	3	3	5
Ich kenne keine davon	14	12	18
Weiß nicht / Keine Angabe	3	3	4

Frage F01: *Ist Ihnen bekannt, dass im Internet verschiedene Werkstattportale Informationen mit kostenlosen Preisvergleichen von Werkstattdienstleistungen anbieten?*
Frage F02: *Und von welchen der folgenden Werkstattportale haben Sie schon einmal gehört?*
Bitte geben Sie alle Werkstattportale an, die Sie kennen (und sei es nur dem Namen nach). (Mehrfachantworten möglich)
Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)/*
Alle Befragten, die Werkstattportale kennen (2017: n=231/ 2020: n=260/ 2022: n=267)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

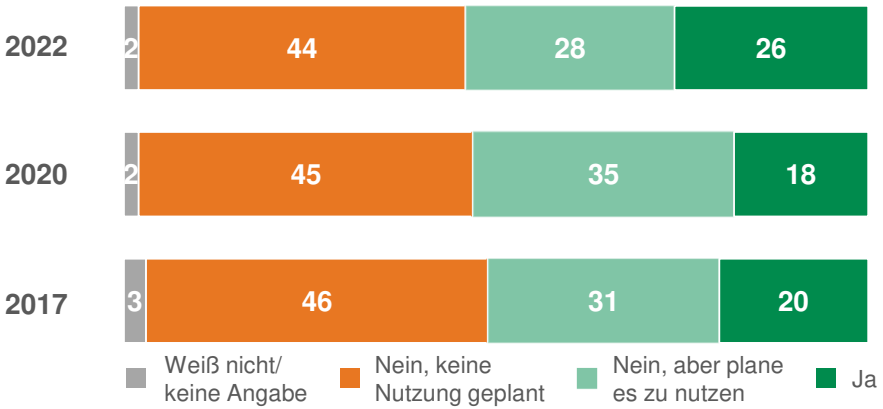
Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

NUTZUNG VON WERKSTATTPORTALEN

Annähernd die Hälfte der Befragten plant momentan Werkstattportale nicht zu nutzen.
AutoScout24 ist weiterhin das bekannteste Werkstattportal.

Generelle Nutzung Werkstattportale

in %



Genutzte Werkstattportale

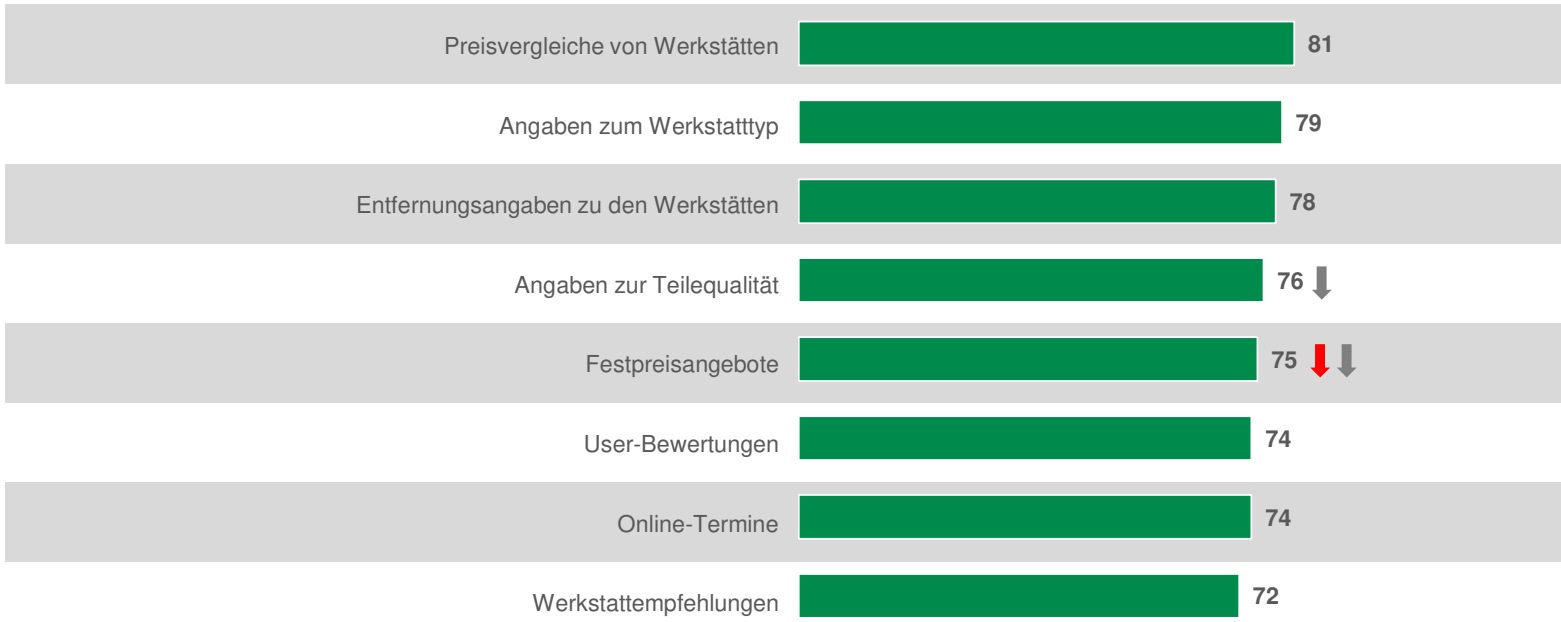
	2022 in %	2020* in %	2017* in %
Autoscout 24	52	53	60
autobutler.de	14	9	3
Autoreparaturen.de	13	21	10
Autoreparatur.net	13	6	10
Fairgarage	12	13	5
Autoservice.com	10	11	5
Motoso.de	10	11	3
Drivelog	7	13	8
Werkstars	7	13	8
Caroobi	3	9	3
Weiß nicht / keine Angabe	4	6	8

Frage F03: *Haben Sie schon einmal ein Werkstattportal im Internet genutzt?*
Frage F04: *Und welche der Ihnen bekannten Werkstattportale haben Sie schon einmal genutzt? (Mehrfachantworten möglich)*
Basis: *Alle Befragten, die Werkstattportale kennen (2017: n=231/ 2020: n=260/ 2022: n=267)/*
Alle Befragten, die Werkstattportale nutzen (2017: n=40/ 2020: n=47/ 2022: n=69) ** Geringe Basis (2017/2020: n<50)*

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

PRÄFERIERTE SERVICES UND ANGEBOTE VON WERKSTATTPORTALEN

Festpreisangebote verlieren stark an Bedeutung bei der Nutzung von Werkstattportalen. Angaben zum Werkstatttyp nehmen zu.



	2020 Top-2 in %	2017 Top-2 in %
Preisvergleiche von Werkstätten	81	89
Angaben zum Werkstatttyp	76	83
Entfernungsangaben zu den Werkstätten	77	83
Angaben zur Teilequalität	82	87
Festpreisangebote	87	94
User-Bewertungen	77	73
Online-Termine	80	79
Werkstattempfehlungen	73	76

Frage F05: *Wie wichtig sind Ihnen persönlich die folgenden Services und Angebote, wenn Sie ein Werkstattportal nutzen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 5 = sehr wichtig bis 1 = überhaupt nicht wichtig.*

Basis: *Alle Befragten, die Werkstattportale nutzen oder zukünftig nutzen wollen (2017: n=117/ 2020: n=137/ 2022: n=144)*

Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)

Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

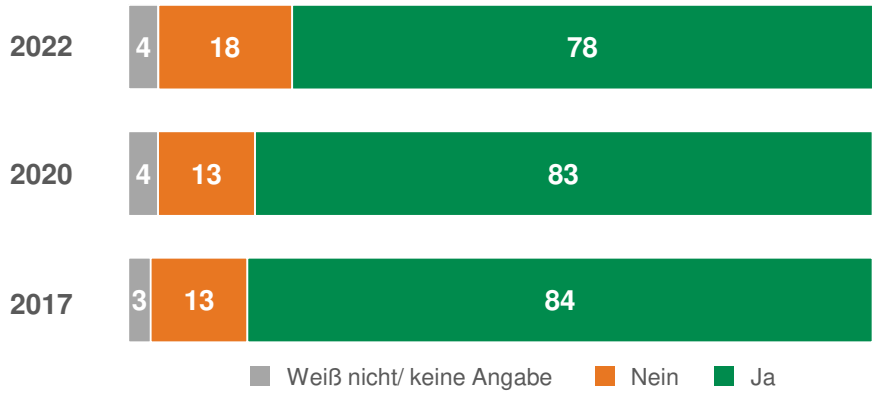
ERSATZTEILKAUF IM INTERNET
7
DEKRA
© Ipsos | DEKRA Digitalisierung im Aftersales-Bereich
Ipsos

BEKANNTHEIT ERSATZTEILKAUF IM INTERNET

Ebay und amazon sind die bekanntesten Internetplattformen für den Ersatzteilkauf.

Bekanntheit Ersatzteilkauf im Internet

in %



Bekanntheit Internet-Ersatzteilhändler (Top-10)

	2022 in %	2020 in %	2017 in %
Ebay / ebay-kleinanzeigen.de	48 ↓	51	57
amazon.de*	48	-	-
atu.de / Autoteile Unger	37 ↓	44	41
kfzteile24.de	35 ↑	33	30
kfzteile.com	14	12	11
Autoteileservice24	14 ↑	14	2
autoteiledirekt.de	13	11	11
autodoc.de	11 ↑↑	6	3
konrad-autoteile.de	8	7	7
pkwteile.de	6 ↑	4	3
Sonstige	26 ↑	17	23
Ich kenne keine davon	12	15	16
Weiß nicht / keine Angabe	6	6	4

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

Frage G01: *Haben Sie schon einmal gehört, dass man über das Internet Ersatzteile für Fahrzeuge kaufen kann?*
Frage G03: *Und welche der folgenden Anbieter für die Beschaffung von Kfz-Ersatzteilen im Internet kennen Sie? (Mehrfachantworten möglich)*
Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)/*
Alle Befragten, denen bekannt ist, dass man im Internet Ersatzteile kaufen kann (2017: n=838/ 2020: n=832/ 2022: n=782)

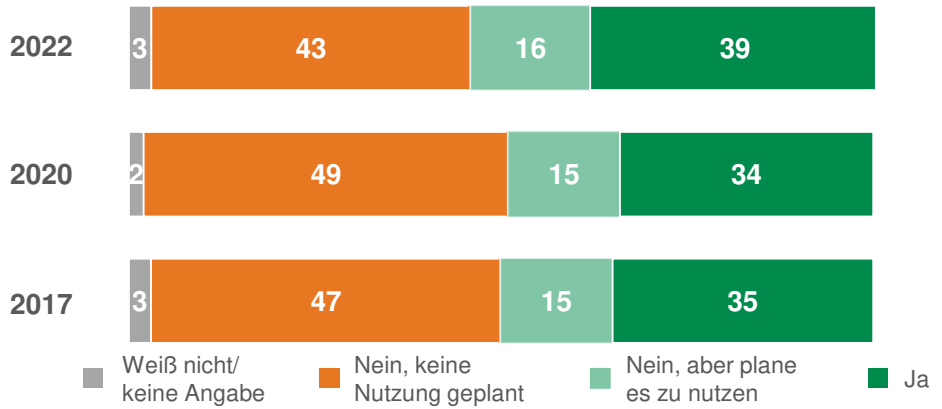
*Auf- bzw. abgerundet auf 100%/ *wurde 2017/ 2020 nicht abgefragt*

NUTZUNG ERSATZTEILKAUF IM INTERNET

Mehr als die Hälfte der Befragten plant einen Einkauf von Ersatzteilen im Internet.

Nutzung Ersatzteilkauf im Internet

in %



Nutzung Internet-Ersatzteilhändler (Top-10)

	2022 in %	2020 in %	2017 in %
Ebay / ebay-kleinanzeigen.de	35	38	42
amazon.de*	31	-	-
kfzteile24.de	28	32	27
atu.de / Autoteile Unger	11	13	9
autodoc.de	8 ↑↑	4	1
kfzteile.com	6	5	5
Autoteileservice24	6 ↑	7	1
autoteiledirekt.de	5	5	9
atp-autoteile.de	4	4	6
pkwteile.de	3	4	3
Sonstige	12 ↓	10	32
Weiß nicht/ keine Angabe	3	4	4

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)

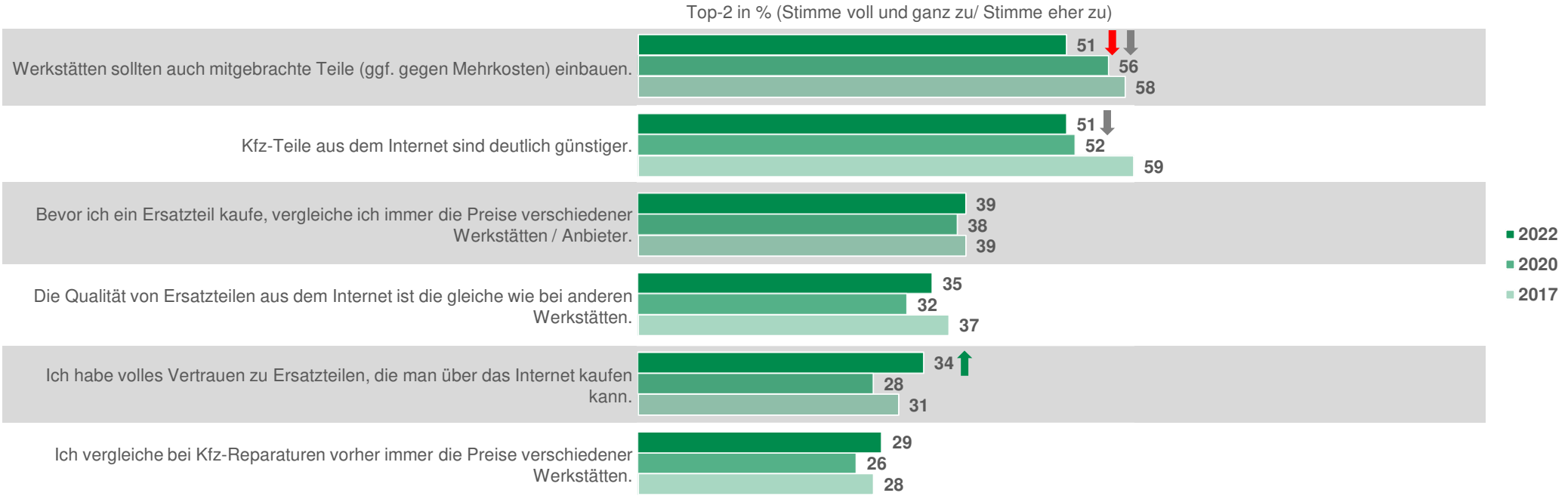
↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

Frage G02: *Und haben Sie schon einmal über das Internet Ersatzteile für Ihr Fahrzeug gekauft?*
Frage G04: *Und über welche Anbieter bzw. über welche Internetseite haben Sie schon einmal Ersatzteile für Ihr Fahrzeug gekauft? (Mehrfachantworten möglich)*
Basis: *Alle Befragten, denen bekannt ist, dass man im Internet Ersatzteile kaufen kann (2017: n=838/ 2020: n=832/ 2022: n=782)/ Alle Befragten, die im Internet Ersatzteile gekauft haben (2017: n=283/ 2020: n=290/ 2022: n=304)*

*Auf- bzw. abgerundet auf 100%/ *wurde 2017/ 2020 nicht abgefragt*

EINSTELLUNGEN ZUM THEMA ERSATZTEILE

Der Wunsch nach dem Einbau von mitgebrachten Ersatzteilen ist immer noch am stärksten.



Frage G05: *Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen. Bitte nutzen Sie dazu die Skala von 5= Stimme voll und ganz zu bis 1= Stimme überhaupt nicht zu.*

Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)*

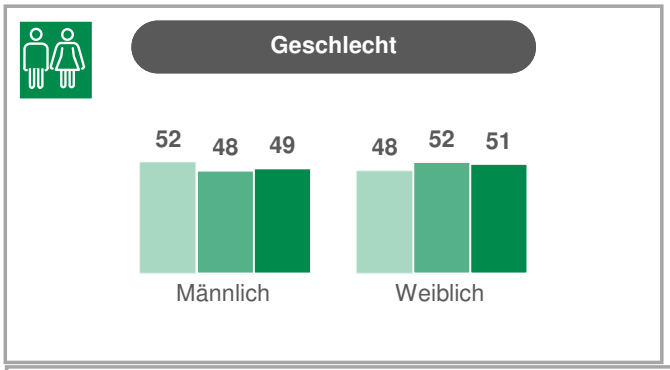
Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)

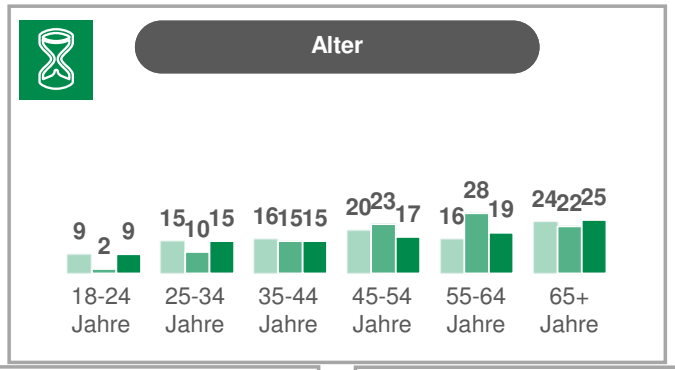
Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

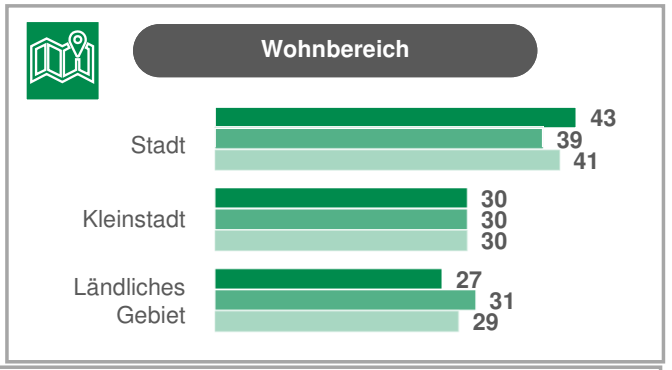
DEMOGRAFIE
9

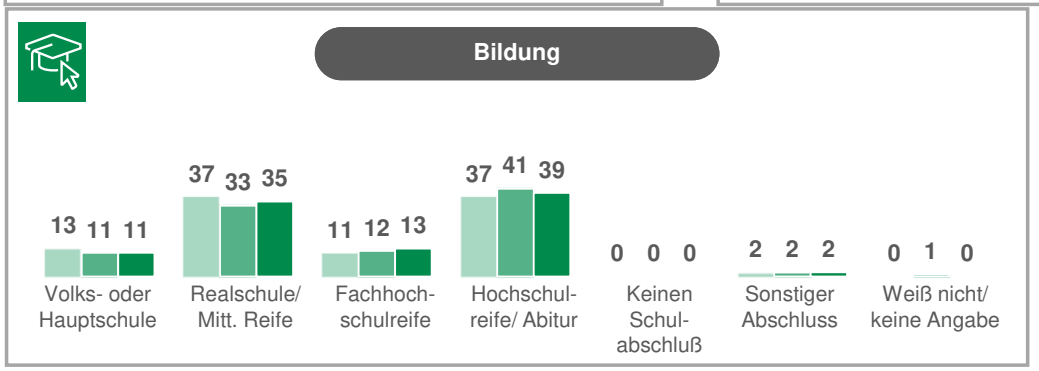
DEMOGRAFIE

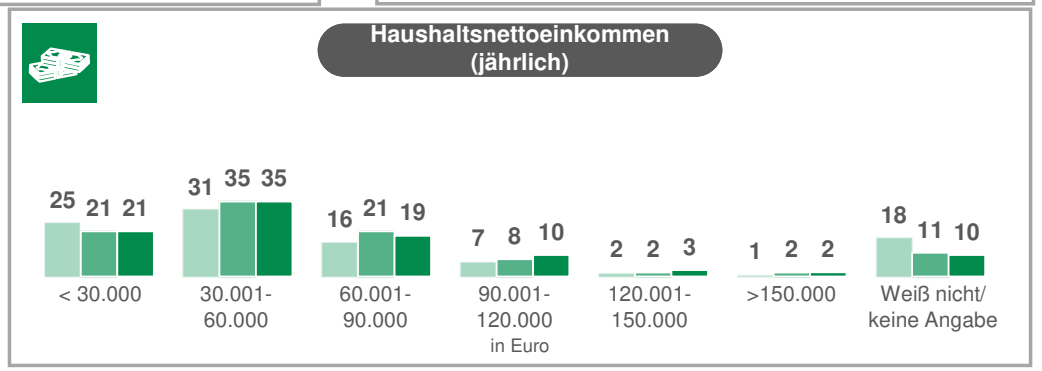
in %











2017 2020 2017

Frage: *H01-Geschlecht/ H02-Alter/ H03-Bildung/ H04-Jährliches Haushaltsnettoeinkommen/ H05-Wohnbereich*
Basis: *Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000)*
Auf- bzw. abgerundet auf 100%

DEKRA MARKTSTUDIE

Digitalisierung im Aftersales-Bereich

DEKRA Automobil GmbH

Handwerkstrasse 15

70565 Stuttgart

dekra-infoportal.de

kfz-gewerbe@dekra.com

GAME CHANGERS

Ipsos