



Aufholpotenzial für Freie Werkstätten

Die aktuelle Umfrage des KÜS Trend-Tacho hat die Vorliebe der Autofahrer für den Service in der Vertragswerkstatt bestätigt. Punkten konnten auch die Freien Werkstätten in der Gunst der befragten Autofahrer, eher abgeschlagen sind die Werkstätten der Systemanbieter.

57 Prozent der im KÜS Trend-Tacho befragten Autofahrer würden mit ihrem Auto die Vertragswerkstatt des Herstellers aufsuchen, knapp 30 Prozent entscheiden sich für eine Freie Werkstatt und nur rund 2 Prozent gaben der Werkstatt eines Systemanbieters den Vorrang. Die Beweggründe sind vor allem die fachliche Kompetenz und die Tatsache, dass der Neuwagen dort gekauft wurde, auch die Nähe zur Werkstatt spielt eine Rolle. So sagen etwa 50 Prozent der Befragten, dass die Fahrt zum Service-Betrieb nicht länger als 15 Minuten dauern sollte, für 90 Prozent sind 30 Minuten die Obergrenze. Erst an vierter Stelle wird das Preis-Leistungs-Verhältnis genannt. Wenig von Bedeutung scheint auch das Vorhandensein von Zusatzangeboten und die Möglichkeit der Finanzierung der Reparaturkosten zu sein.

70 Prozent halten die Vertragswerkstatt für teurer als die Freie Werkstatt, 25 Prozent vermuten Preisgleichheit. Mehr Kompetenz trauen 40 Prozent der Befragten der Vertragswerkstatt zu, jedoch 56 Prozent glauben, Vertrags- und Freie Werkstätten haben die gleiche Kompetenz.

Befragt nach der Werkstatttreue innerhalb der letzten zwei Jahre gaben 12 Prozent an, einen Wechsel vollzogen zu haben. Als Gründe wurden die Preise, schlecht durchgeführte Reparaturen, inkompetente Beratung und schlechte Lage des Betriebes genannt.

Die Akzeptanz beim Einbau von preiswerteren Marken-Ersatzteilen statt der Originalteile der Fahrzeughersteller ist bei den Autofahrern hoch. 68 Prozent hätten damit kein Problem, am ehesten gab es für Verschleißteile, Karosserieteile und bei elektrischen/elektronischen Komponenten Zustimmung.

Bei einem Fünftel der Befragten musste das Fahrzeug wegen nicht erfolgreicher Reparatur zurück in die Werkstatt. Davon waren bei zwei Drittel Vertragswerkstätten betroffen.

© 2009 amz.de - Aufholpotenzial für Freie Werkstätten, Betrieb