

Vertragswerkstätten gelten als teuer

Die Vertragswerkstätten der Automobilhersteller kommen von ihrem Teuerimage nicht los: Rund 85 Prozent der Autofahrer sind der Meinung, dass die Wartungen und Reparaturen in den Fabrikatsbetrieben teurer sind als in den freien Werkstätten. Nur drei Prozent der Befragten glauben, dass die Markenwerkstätten günstiger sind. Zu diesem Ergebnis kommt die Trend-Tacho genannte gemeinsame Studie der Sachverständigenorganisation KÜS und der Zeitschrift *Kfz-Betrieb*. Bei der Beurteilung der Werkstattkompetenz hält sich das Befragungsergebnis die Waage: Jeweils knapp die Hälfte meint, dass die markengebundenen beziehungsweise freien Servicebetriebe fähiger sind, Wartungs- und Reparaturarbeiten fachgerecht durchzuführen. Allerdings bevorzugten 55 Prozent der Autofahrer bei ihrem letzten Werkstattbesuch die Vertragsbetriebe und nur ein Drittel die fabrikatsunabhängigen Werkstätten. Vor allem Personen im Alter von über 60 Jahren und Besitzer von jungen Autos (69 Prozent) fahren zum Service in die Markenbetriebe der Fahrzeughersteller.

Gegenüber dem letzten Jahr sind 2010 bisher weniger Autofahrer in die Fabrikatsbetriebe und freien Werkstätten zum Service gefahren. Zugenommen haben die selbst durchgeführten Reparaturen und der Besuch von Schnellservicebetrieben. Hier zeigt sich ganz klar, dass die Autofahrer auf jeden Cent schauen und ihre Werkstatt in Abhängigkeit von ihren finanziellen Möglichkeiten wählen", sagt Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der Prüforgansation KÜS. Für 46 Prozent der Autofahrer darf die Anfahrt zu ihrer Werkstatt der Studie zufolge höchstens 15 Minuten betragen. Für 43 Prozent sollte die Anfahrtszeit nicht länger als eine halbe Stunde dauern, und nur fünf Prozent würden bis zu 45 Minuten in Kauf nehmen, um mit ihrem Auto zum Service zu fahren. Die Werkstatttreue hat sich im Rahmen der Befragung mit 89 Prozent als relativ hoch erwiesen. Dementsprechend haben nur elf Prozent der Autofahrer ihre Werkstatt in den letzten 24 Monaten gewechselt: 21 Prozent taten dies,

weil sie sich ein neues Auto in einem anderen Betrieb gekauft hatten, und für 13 Prozent der Wechsler waren die Werkstattpreise zu hoch.

Bei der letztendlichen Auswahl der Werkstatt sind für 97 Prozent der Befragten „kompetente Beratung und Mitarbeiter“ sowie „freundliches und ehrliches Personal“ die wichtigsten Kriterien – danach folgen die „gute Erreichbarkeit des Betriebs“ (90 Prozent), eine „kurzfristige Terminvereinbarung“ (87 Prozent) und „niedrigere Preise für Wartungs- und Reparaturarbeiten“ (83 Prozent). „Bei der Werkstattauswahl steht nach wie vor die Beratungs- und Mitarbeiterkompetenz ganz oben auf der Prioritätenliste. Hier dürften die vertragsgebundenen und freien Werkstätten gut aufgestellt sein. Wie wird es aber aussehen, wenn das Portemonnaie der Verbraucher leerer wird? Bevorzugen sie dann gemäß der Geiz-ist-geil-Mentalität weniger kompetente Betriebe, die günstiger sind?", fragt sich Schuler. „Die Wirtschaftskrise ist im Werkstattgeschäft jedenfalls noch nicht vorbei, darüber sollte man sich im Klaren sein“, so der KÜS-Bundesgeschäftsführer.

Laut *Autohaus Online* hat auch das Nürnberger Marktforschungsunternehmen

AUTOFAHRER GLAUBEN NICHT AN REIFENHÄNDLER-KOMPETENZ FÜR WARTUNGSARBEITEN

Jeder zweite Autofahrer kann sich nicht vorstellen, Wartungs- und Reparaturarbeiten von Reifenfachbetrieben durchführen zu lassen, da er diese für nicht qualifiziert genug hält, das hat eine gemeinsame Umfrage von KÜS, *Kfz-Betrieb* und BBE Automotive ergeben. Die für die Branche gute Nachricht: 2009 lag diese Quote bei sogar 59 Prozent. Für 38 Prozent der Befragten kommt eine Reparatur in einem Reifenfachbetrieb in Frage, womit die Bereitschaft gegenüber der Vorjahresbefragung um sechs Prozent gestiegen ist. Vier Prozent haben dies bereits getan (2009: drei Prozent). dv



Eine Untersuchung des Marktforschungsunternehmens Puls attestiert Markenwerkstätten ein „Vertrauensdefizit bei Frauen“

Puls eine Befragung zum Thema Markenwerkstätten/freie Werkstätten durchgeführt. Bei der Umfrage unter 1.000 Autofahrern ging es offenbar unter anderem darum, ob es bei der Wahl der Werkstattform geschlechtsspezifische Unterschiede gibt. Und dies scheint tatsächlich der Fall zu sein, wird doch davon berichtet, dass 40 Prozent der befragten Frauen sich eher für eine freie Werkstatt entscheiden, während der entsprechende Anteil für Männer mit lediglich 31 Prozent angegeben wird. „Offensichtlich haben Markenwerkstätten ein Vertrauensdefizit bei Frauen“, wird Puls-Geschäftsführer Konrad Weßner in diesem Zusammenhang von *Autohaus Online* zitiert.

Auch bei großen Unfallreparaturen würden nur 46 Prozent der Frauen Vertragswerkstätten den Vorzug geben, während es bei Männern 55 Prozent seien. Für eine erfolgreiche Ansprache weiblicher Kunden wird Werkstätten vor diesem Hintergrund eine „höchstmögliche Transparenz bei der Erklärung durchzuführender Reparaturarbeiten“ empfohlen. Außerdem wird geraten, Frauen möglichst schon beim Fahrzeugkauf und quasi als vertrauensbildende Maßnahme immer auch den eigenen Meister bzw. der Werkstattservice gleich mit vorzustellen, um sie als zukünftige Kundinnen für das Werkstattgeschäft zu gewinnen. cm