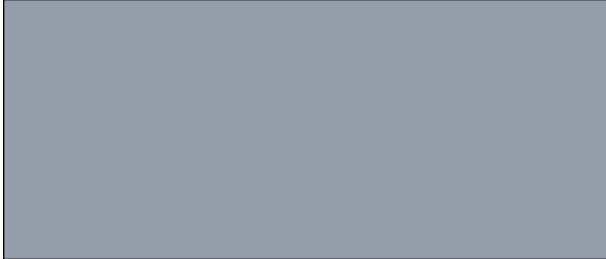


Umfrage: Autofahrer suchen günstige Werkstätten

Kompetenz, gute Erreichbarkeit – aber auch niedrige Preise sind wichtige Kriterien bei der Werkstattwahl: Dies bestätigt der jüngste Trend-Tacho der Sachverständigen-Organisation KÜS. Die Preissensibilität zeigt sich unter anderem darin, dass die Quote der Selbstreparierer und Schnellservice-Kunden gegenüber dem Vorjahr gestiegen ist. Zudem werden preiswertere Markenersatzteile den Originalteilen vorgezogen.



Bettina John

Losheim am See. Der Preis spielt für Autofahrer bei der Wahl ihrer Werkstatt eine zunehmend wichtige Rolle: 83 Prozent der Kunden geben an, günstige Preise für Wartung und Reparatur seien für sie ein wichtiges Auswahlkriterium – im Vorjahr betrug diese Quote noch 77 Prozent. Das hat die Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger (KÜS) bei einer repräsentativen Umfrage ermittelt. Für die Umfrage spielte es keine Rolle, ob die Fahrer Kunden einer freien oder markengebundenen Werkstatt waren. Befragt wurden im Auftrag der KÜS insgesamt 1000 Autofahrer in Deutschland durch das Kölner BBE Automotive-Institut.



Auto in der Werkstatt: Das Preisniveau im Service ist für Verbraucher ein wichtige Kriterien bei der Werkstattwahl.

"Der aktuelle KÜS Trend-Tacho zeigt, dass die Autofahrer bei den Reparatur- und Wartungskosten mehr und mehr auf die Ausgaben schauen", sagt Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KÜS. Darunter dürfe aber nicht die Sicherheit des Fahrzeuges leiden. "Hier soll und darf nicht am falschen Ort gespart werden, es geht um die Verkehrssicherheit auf unseren Straßen".

Do-it-yourself und Fast-fit legen zu

Generell sparen Autofahrer am Service und bei der Reparatur ihres Fahrzeugs. Demnach gaben 55 Prozent der Befragten an, eine Vertragswerkstatt des Herstellers aufzusuchen, das sind zwei Prozent weniger als im Vorjahr. Bei den freien Werkstätten sank der Kundenzuspruch ebenfalls leicht von 28 auf 27 Prozent. Im Gegenzug stieg die Quote der Do-it-yourselfer gegenüber dem Vorjahr von vier auf fünf Prozent, und die Schnellservice-Betriebe legten von zwei auf drei Prozent zu.

Auch bei der Wahl der Ersatzteile ist die Tendenz zum Sparen bei Autoreparaturen erkennbar. So sprechen sich aktuell 74 (Vorjahr: 68) Prozent der Befragten für die Verwendung von Markenersatzteilen aus, 26 (Vorjahr: 32) Prozent bevorzugen dagegen Originalteile. Bei Verschleißteilen wie Bremsen oder Stoßdämpfer steigt das Votum für preiswerte Marken-Ersatzteile auf 86 Prozent, bei Karosserieteilen wie Kotflügel oder Türen und bei elektronischen Komponenten wie Beleuchtung auf über 80 Prozent.

Flatrates und Serviceverträge werden wenig angeboten

Autofahrer gehen der Befragung zufolge zu Vertragswerkstätten, weil sie ihr Auto dort gekauft haben (36 Prozent), gute Erfahrungen als Stammkunde besitzen (26 Prozent) oder der Betrieb in der Nähe liegt (25 Prozent). Auch Kunden von freien Werkstätten haben als Stammkunden gute Erfahrungen gemacht (29 Prozent), sind einer Empfehlung gefolgt (28 Prozent) und schätzen die günstige Lage des Betriebes (22 Prozent).

Im Jahr 2009 hielten 72 Prozent der befragten Autofahrer markengebundene Werkstätten für teurer als die freie Konkurrenz – in diesem Jahr glauben das sogar 85 Prozent. Entsprechend nennen Kunden von Vertragswerkstätten nur zu einem geringen Teil (sieben Prozent) das Preis-Leistungs-Verhältnis als ausschlaggebend für ihre Wahl – bei der Klientel der freien Werkstätten orientiert sich dagegen über ein Viertel (27 Prozent) der Befragten daran. Die fachliche Kompetenz als Auswahlkriterium hält sich mit 16 Prozent bei den Kunden von Vertragswerkstätten und 19 Prozent im freien Lager in etwa die Waage.

Nur 13 Prozent der befragten Autofahrer wurde schon einmal ein Servicevertrag oder eine Flatrate angeboten, vier Prozent nahmen die Offerte dann auch wahr. Der großen Mehrheit der Befragten dagegen – 82 Prozent – wurde von ihrer Werkstatt noch kein derartiges Angebot unterbreitet – obwohl diese Pakete dem Wunsch vieler Kunden nach planbaren Kosten entgegenkommen dürften.

Artikel zum Thema:

Donnerstag, 09. September 2010, 11.00 Uhr