

DEKRA MARKTSTUDIE



Digitalisierung im Aftersales-Bereich

Juli 2024

GAME CHANGERS



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 (2022: n=1.000/ 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



FELDDARBEIT

- 03. bis 14. Juni 2024
- Interviewlänge: 15 Minuten

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

1

FAHRZEUGMARKE UND -MODELL



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

| Marke | | | | |
|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2024 in % | 2022 in % | 2020 in % | 2017 in % |
| | 15 | 15 | 15 | 16 |
| | 10 | 8 | 7 | 6 |
| | 8 | 8 | 8 | 7 |
| | 8 | 10 | 8 | 9 |
| | 7 | 10 | 10 | 11 |
| | 7 | 6 | 7 | 6 |
| | 5 | 6 | 5 | 5 |
| | 5 | 3 | 4 | 3 |
| | 3 | 3 | 3 | 2 |
| | 4 | 3 | 3 | 3 |
| | 3 | 4 | 5 | 5 |
| | 3 | 3 | 3 | 4 |

| Modell | | | | |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2024 in % | 2022 in % | 2020 in % | 2017 in % |
| VW Golf | 7 | 7 | 7 | 6 |
| VW Polo | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Audi A3/S3/RS3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| BMW 3er | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Ford Fiesta | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Škoda Fabia | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Ford Focus | 2 | 3 | 2 | 3 |
| Audi A4/S4/RS4 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Mercedes C-Klasse | 2 | 2 | 2 | 1 |
| VW Passat | 2 | 1 | 1 | 2 |
| Dacia Sandero | 2 | 1 | 1 | 1 |

Frage A01: Und um welches Fahrzeug-Modell handelt es sich, das Sie überwiegend selbst fahren?
 Basis: Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000/ 2024: n=1.000)

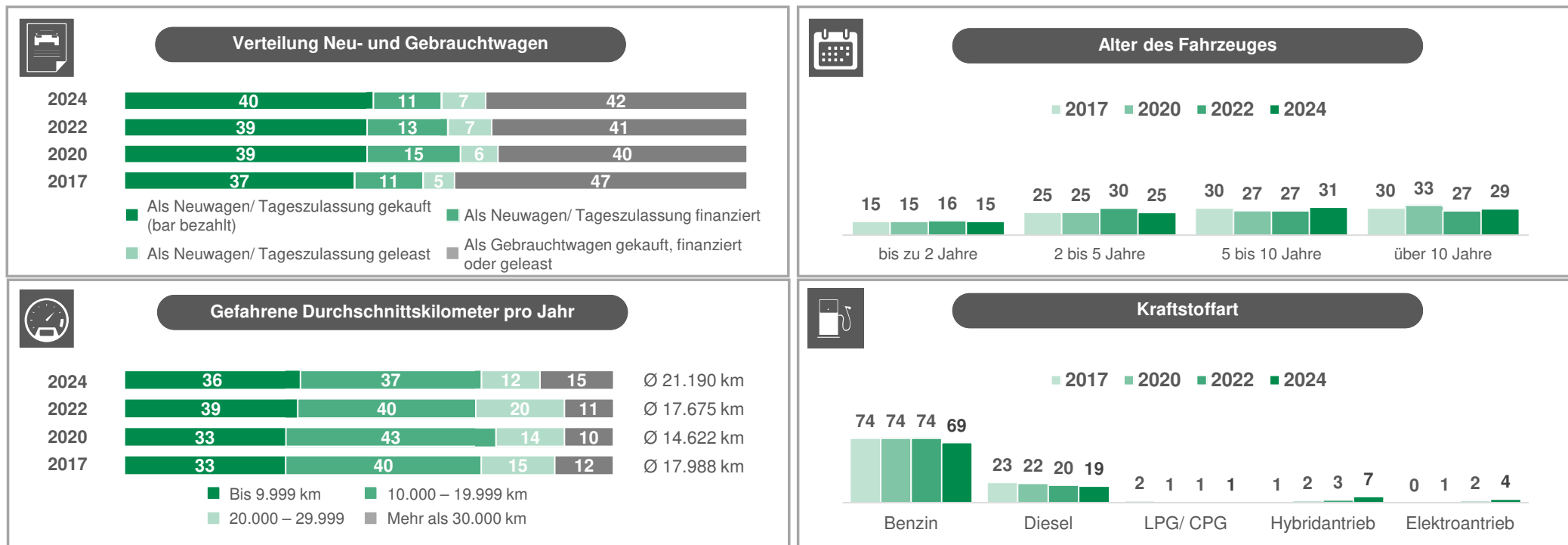


ALLGEMEINE INFORMATIONEN



Die jährlich gefahrenen Durchschnittskilometer sind im Vergleich zu den Vorjahren gestiegen.

in %



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/ 2024: n=1.000)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%



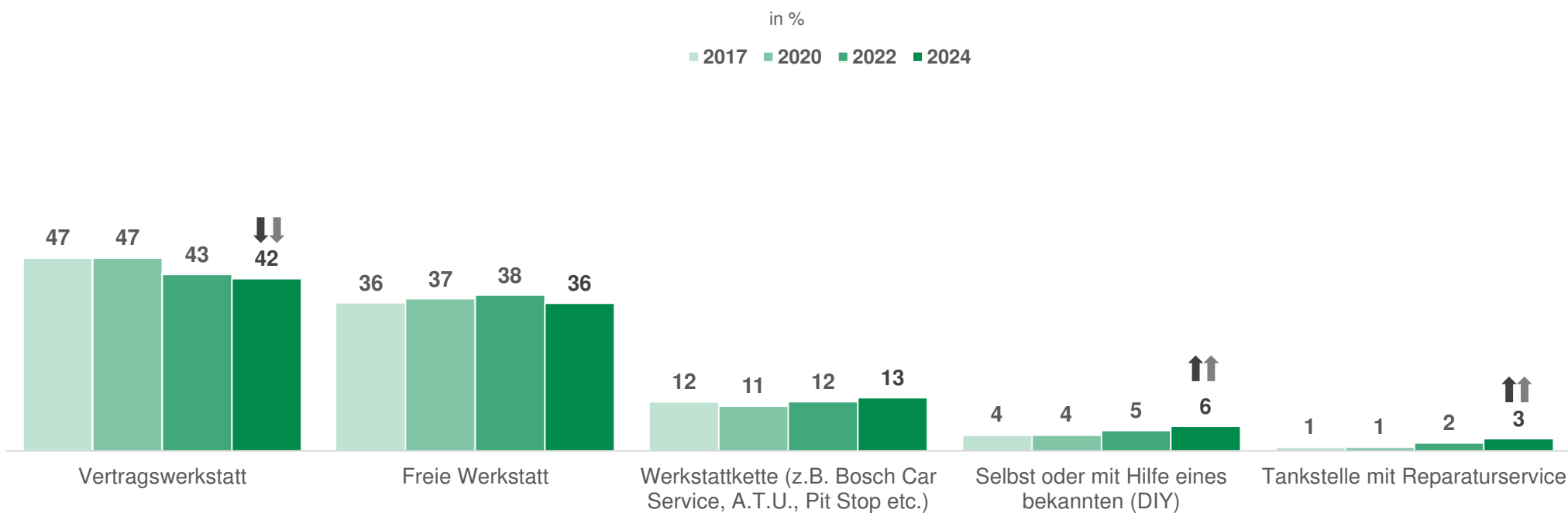
ALLGEMEINE AFTERSALES INFORMATIONEN

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/ 2024: n=1.000)
 Auf- bzw. abgerundet auf 100%

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



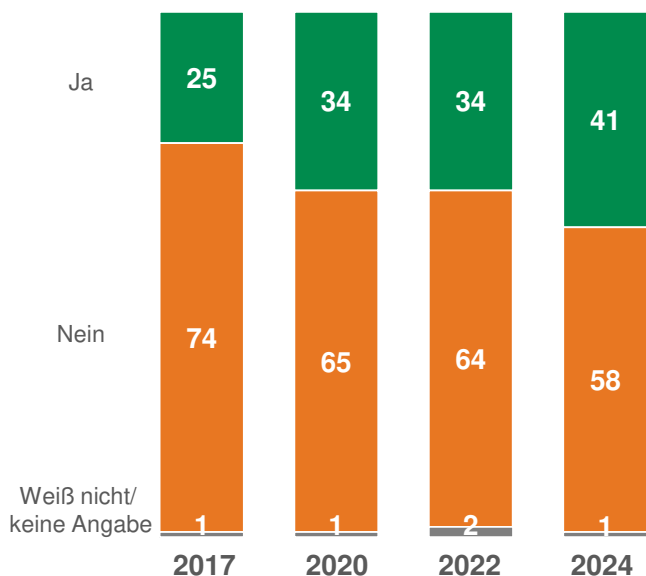
DIGITALER KUNDENKONTAKT



Der Anteil des digitalen Kundenkontaktes ist gegenüber 2022 gestiegen, nur noch 58 Prozent der Autofahrer haben noch nie digitalen Kontakt mit der Werkstatt aufgenommen.

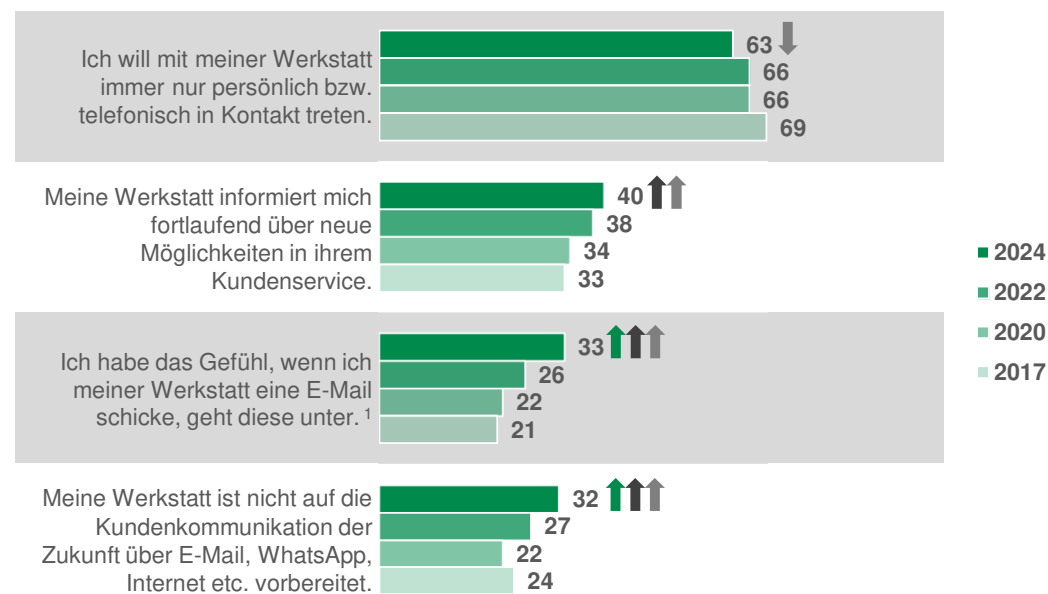
Werkstattkontakt via E-Mail/ Internet

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/ 2024: n=1.000/

¹Befragte, die schon einmal Kontakt via E-Mail/ Internet mit Ihrer Werkstatt hatten (2017: n=249/ 2020: n=340/ 2022: n=339/ 2024: n=405)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

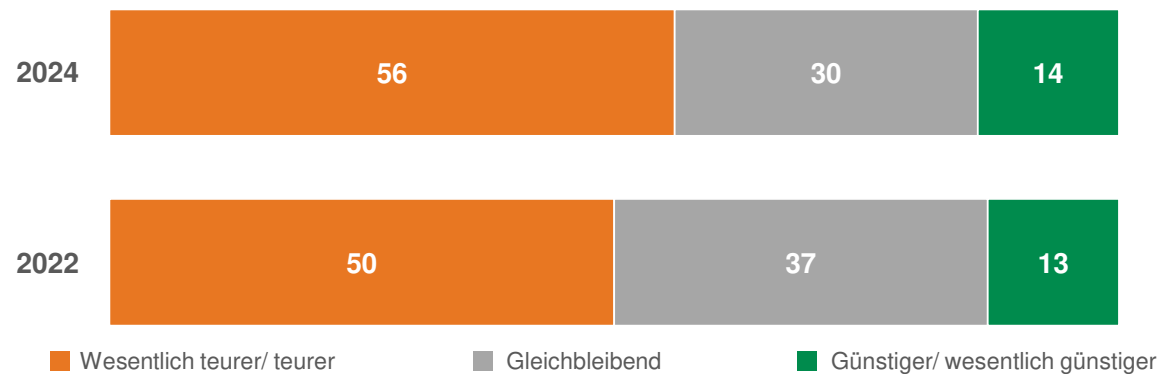
Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



EINSCHÄTZUNG WARTUNGS-/ REPARATURKOSTEN ELEKTROFAHRZEUGE



Mehr als 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/ 2024: n=1.000)
Auf- bzw. abgerundet auf 100%



DIGITALER KUNDENSERVICE

3



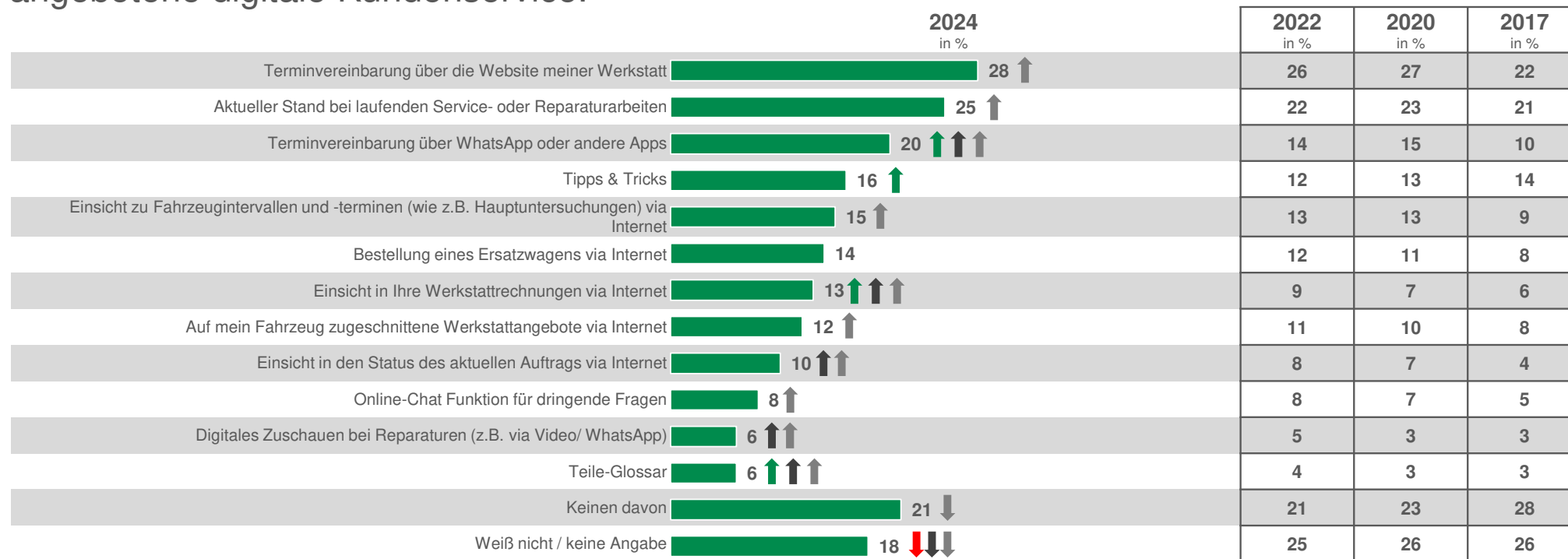
© Ipsos | DEKRA Digitalisierung im Aftersales-Bereich



ANGEBOTE DIGITALER KUNDENSERVICES



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



↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

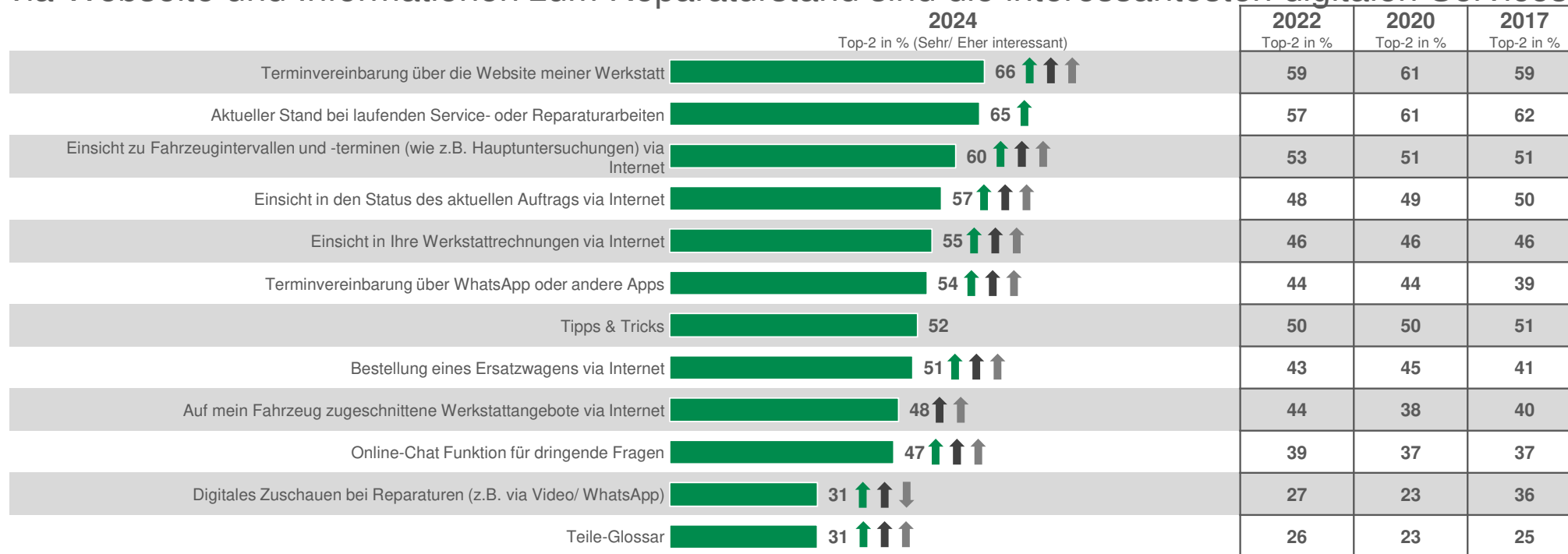
Frage C01: Bitte geben Sie zu den folgenden Kundenservices an, welche davon ihre Werkstatt bereits heute anbietet. (Mehrfachantworten möglich)
 Basis: Alle Befragten (2017: n=1.001/ 2020: n=1.000/ 2022: n=1.000/ 2024: n=1.000)



INTERESSE DIGITALER KUNDENSERVICES



Das Interesse an digitalen Kundenservices ist in allen Bereichen gestiegen. Terminvereinbarungen via Webseite und Informationen zum Reparaturstand sind die interessantesten digitalen Services.



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/ 2024: n=1.000)

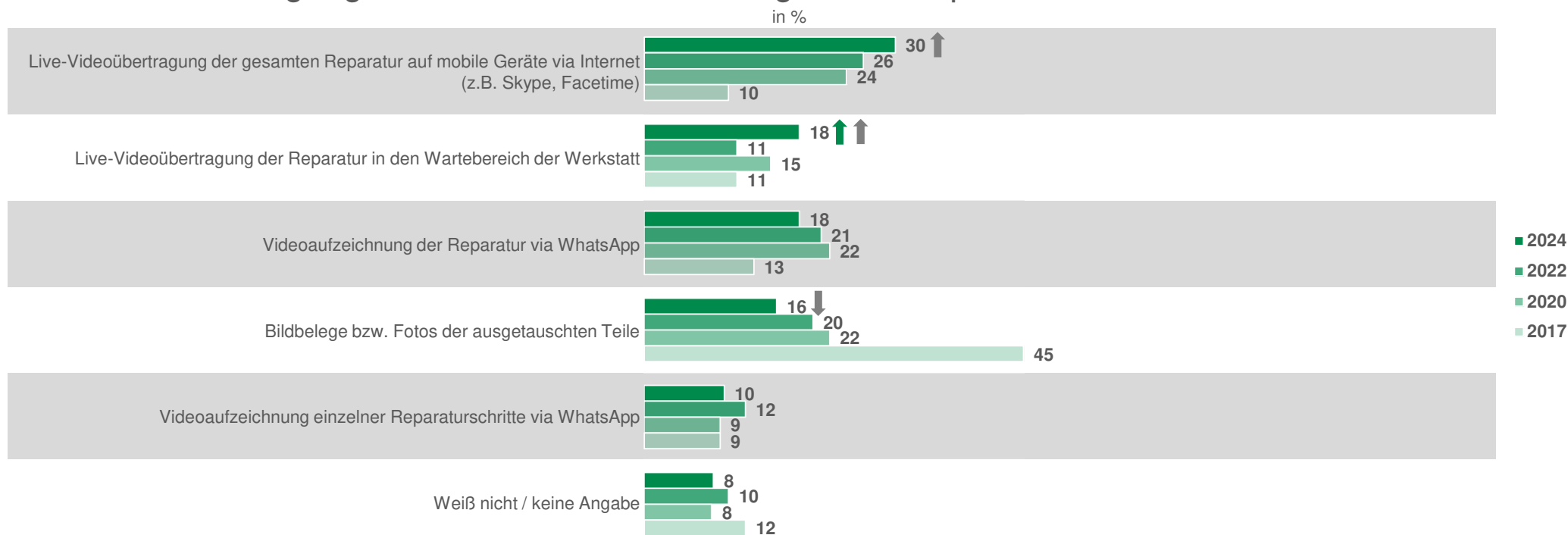
↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



BEVORZUGTE FORM DES DIGITALEN ZUSCHAUENS VON REPARATUREN



Bildbelege verlieren weiter an Bedeutung. Dafür bevorzugen die Befragten zunehmend 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/ 2024: n=305)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

13 – © Ipsos | DEKRA Digitalisierung im Aftersales-Bereich

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



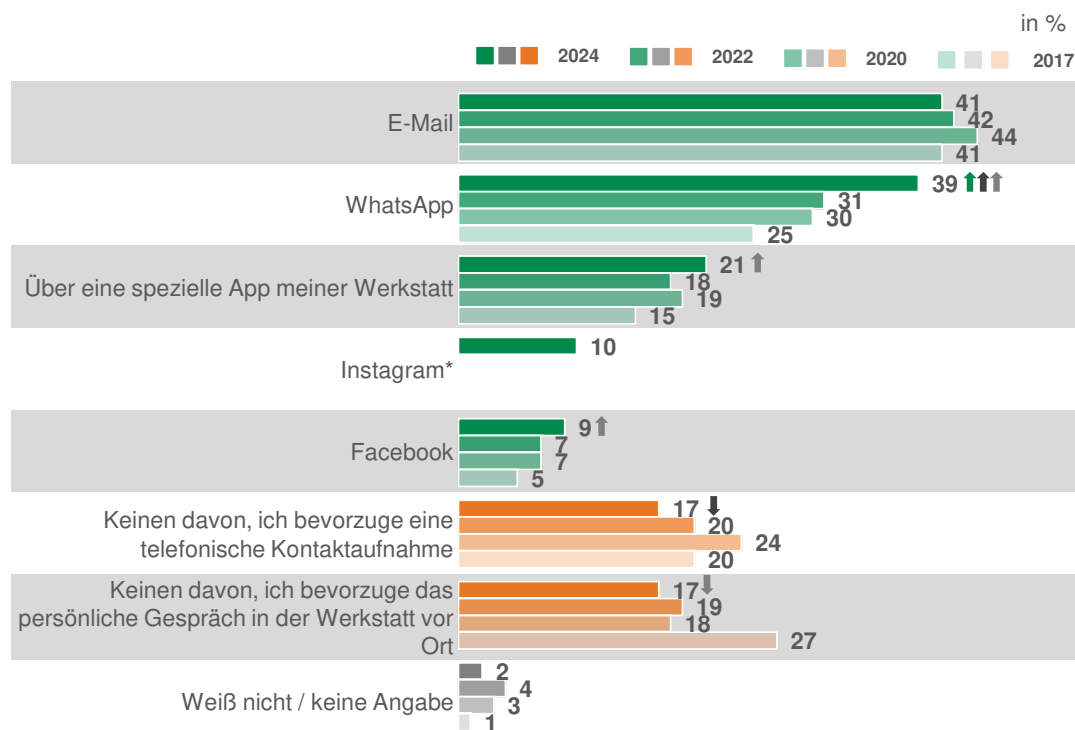
DIGITALER KONTAKT

4

BEVORZUGTER DIGITALER KONTAKTKANAL



Dem digitalen Kontakt zur Werkstatt steht man weitaus offener gegenüber als noch im Jahr 2022.



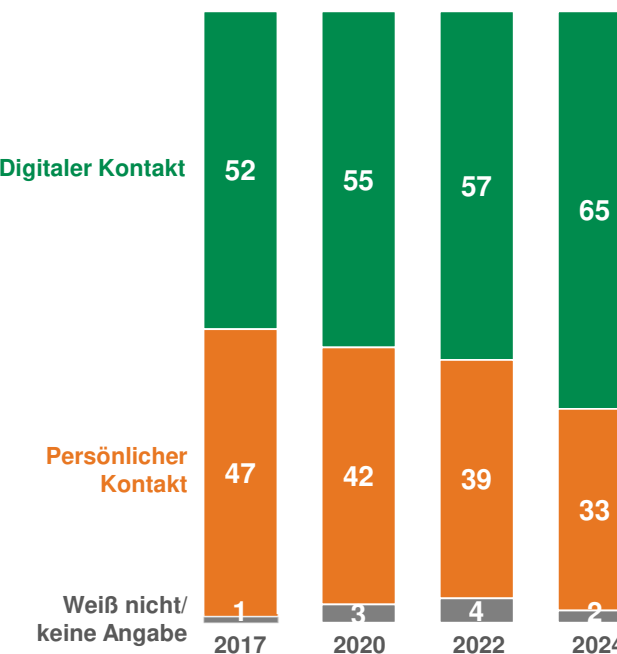
Digitaler Kontakt



Persönlicher Kontakt



Weiß nicht/
keine Angabe



↑ ↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑ ↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑ ↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)

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/ 2024: n=1.000)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%/ * wurde 2017/ 2020/ 2022 nicht abgefragt

15 – © Ipsos | DEKRA Digitalisierung im Aftersales-Bereich



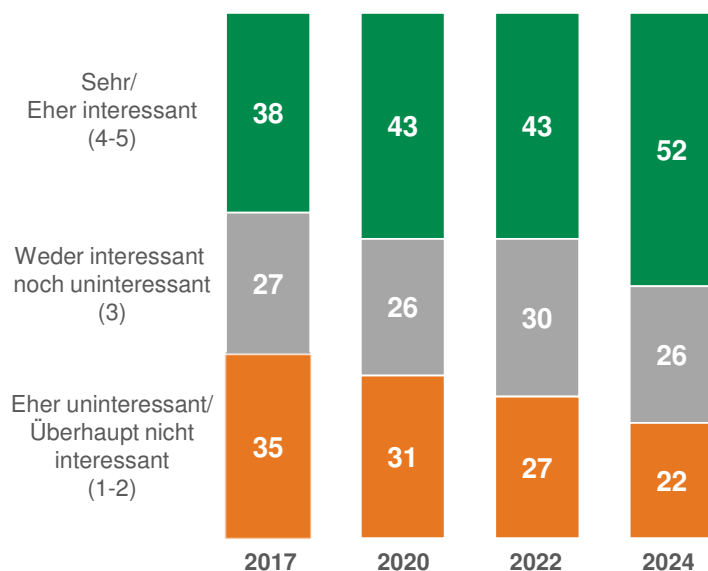
INTERESSE AN WERKSTATT APP



Das generelle Interesse an Werkstatt Apps nimmt deutlich zu. Besonderes Interesse wecken weiterhin Angebote zu verfügbaren Terminen und Informationen zu Rabatten.

Generelles Interesse Werkstatt App

in %



Spezifisches Interesse Werkstatt App

| | 2024 Top-2 in % (Sehr/ Eher interessant) | 2022 Top-2 in % | 2020 Top-2 in % | 2017 Top-2 in % |
|---|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Verfügbare Inspektions- und Servicetermine | 69 ↑↑↑ | 62 | 64 | 62 |
| Informationen zu Rabatten | 63 ↑↑ | 57 | 60 | 56 |
| Nachfragen der Werkstatt zu durchgeführten Reparaturen | 60 ↑↑↑ | 53 | 52 | 53 |
| Vorausschauende On-Board-Diagnose (Batteriespannung, Öl-, Bremsenstatus etc.) | 59 ↑↑↑ | 54 | 50 | 51 |
| Virtuelle Fahrzeugakte mit Reparatur-Historie | 54 ↑↑↑ | 44 | 47 | 45 |
| Informationen zu besonderen Aktionen und Angeboten (z.B. Urlaubscheck) | 51 ↑↑ | 47 | 42 | 43 |
| Leistungs- und Verbrauchsanalysen | 51 ↑↑ | 46 | 47 | 44 |
| Erinnerung zum Aufziehen von Sommer- bzw. Winterreifen | 46 ↑ | 42 | 44 | 40 |
| Finanzierungsangebote für Reparaturen | 41 ↑↑↑ | 34 | 33 | 30 |
| Chat-Funktion mit der Werkstatt | 41 ↑↑↑ | 33 | 30 | 28 |
| Abrufen von Service-Berater-Profilen | 37 ↑↑↑ | 29 | 27 | 25 |
| Newsletter | 31 ↑↑ | 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/ 2024: n=1.000)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

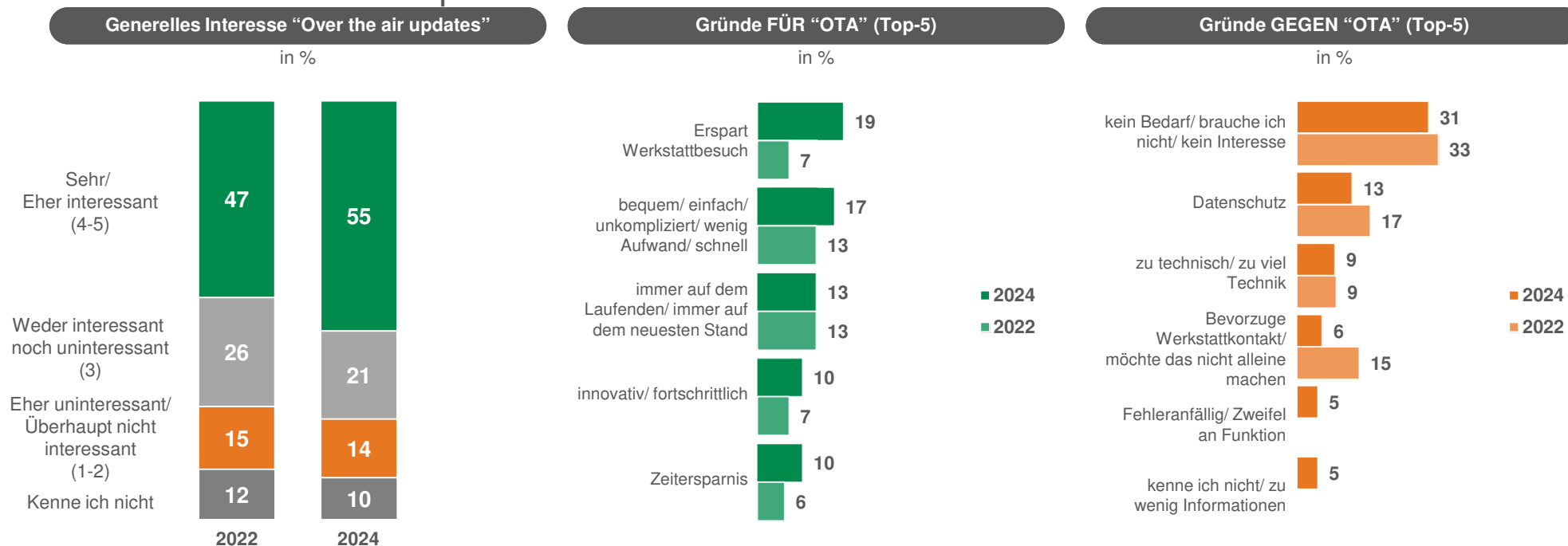
↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



INTERESSE AN „OVER THE AIR UPDATES“



Über die Hälfte der Befragten äußert ein generelles Interesse an „Over the air updates“. Primärer Motivator dafür ist das Einsparen des Werkstattbesuchs.



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 (2022: n=1.000/ 2024: n=1.000)/ Befragte, die sich für OTA-Updates interessieren (2022: n=474/ 2024: n=550)/ Befragte, die sich nicht für OTA-Updates interessieren (2022: n=150/ 2024: n=141)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%



WERKSTATTSPORTALE

5

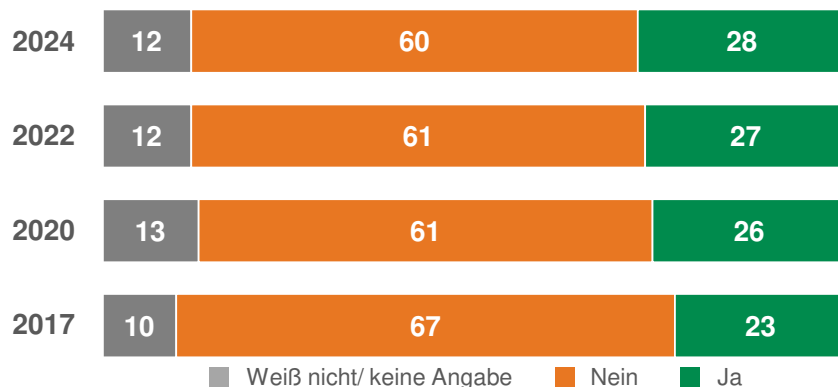
BEKANNTHEIT VON WERKSTATTPORTALEN



Die generelle Bekanntheit von Werkstattportalen nimmt erneut leicht zu. Der mit deutlichem Abstand bekannteste Anbieter bleibt AutoScout24.

Generelle Bekanntheit Werkstattportale

in %



Spezifische Bekanntheit Werkstattportale

| | 2024 in % | 2022 in % | 2020 in % | 2017 in % |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Autoscout 24 | 71 | 65 | 71 | 67 |
| Autoreparaturen.de | 29 ↑ | 23 | 25 | 16 |
| Autoservice.com | 22 ↑ | 19 | 21 | 10 |
| Autoreparatur.net | 18 ↑ | 15 | 14 | 10 |
| autobutler.de | 16 ↑↑ | 14 | 10 | 6 |
| Fairgarage | 14 ↑↑↑ | 8 | 8 | 5 |
| Werkstars | 11 ↑↑ | 9 | 5 | 4 |
| Drivelog | 9 | 6 | 7 | 6 |
| Motoso.de | 8 ↑ | 10 | 4 | 3 |
| Caroobi | 7 ↑↑ | 3 | 3 | 5 |
| Ich kenne keine davon | 10 ↓ | 14 | 12 | 18 |
| Weiß nicht / Keine Angabe | 2 | 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/ 2024: n=1.000)
 Alle Befragten, die Werkstattportale kennen (2017: n=231/ 2020: n=260/ 2022: n=267/ 2024: n=274)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

19 – © Ipsos | DEKRA Digitalisierung im Aftersales-Bereich

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



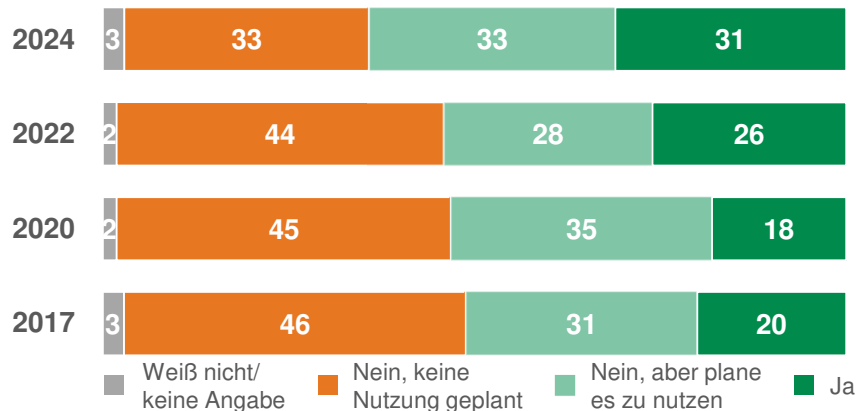
NUTZUNG VON WERKSTATTPORTALEN



Nur noch ein Drittel der Befragten plant momentan keine Nutzung von Werkstattportalen. AutoScout24 ist weiterhin das bekannteste Werkstattportal.

Generelle Nutzung Werkstattportale

in %



Genutzte Werkstattportale

| | 2024 in % | 2022 in % | 2020* in % | 2017* in % |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| Autoscout 24 | 54 | 52 | 53 | 60 |
| Autoservice.com | 22 ↑↑ | 10 | 11 | 5 |
| Autoreparaturen.de | 20 | 13 | 21 | 10 |
| autobutler.de | 18 ↑↑ | 14 | 9 | 3 |
| Autoreparatur.net | 13 | 13 | 6 | 10 |
| Drivelog | 13 | 7 | 13 | 8 |
| Fairgarage | 12 | 12 | 13 | 5 |
| Motoso.de | 8 | 10 | 11 | 3 |
| Werkstars | 8 | 7 | 13 | 8 |
| Caroobi | 8 | 3 | 9 | 3 |
| Weiß nicht / keine Angabe | 0 ↓↓ | 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/ 2024:n=274)/
 Alle Befragten, die Werkstattportale nutzen (2017: n=40/ 2020: n=47/ 2022: n=69/ 2024: n=85) * Geringe Basis (2017/2020: n<50)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%

20 – © Ipsos | DEKRA Digitalisierung im Aftersales-Bereich

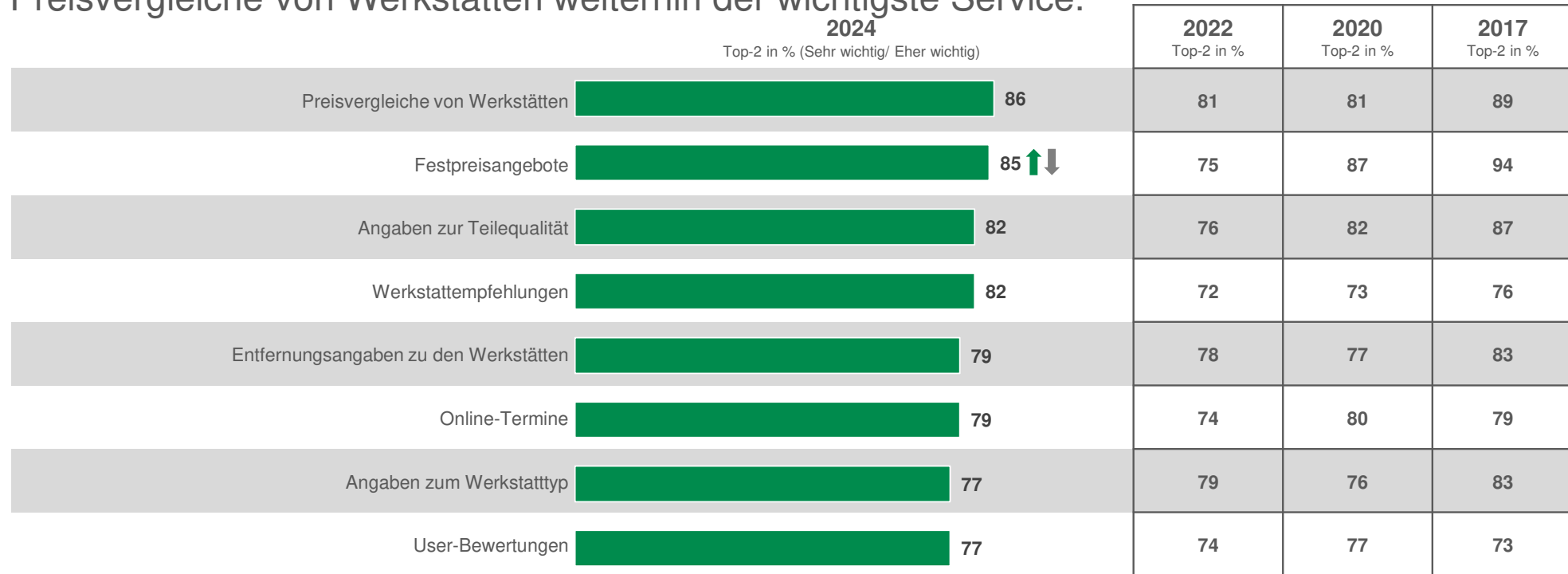
↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



PRÄFERIERTE SERVICES UND ANGEBOTE VON WERKSTATTPORTALEN



Festpreisangebote gewinnen wieder mehr an Bedeutung bei der Nutzung von Werkstattportalen. Preisvergleiche von Werkstätten weiterhin der wichtigste Service.



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/ 2024: n=175)

Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



ERSATZTEILKAUF IM INTERNET

6

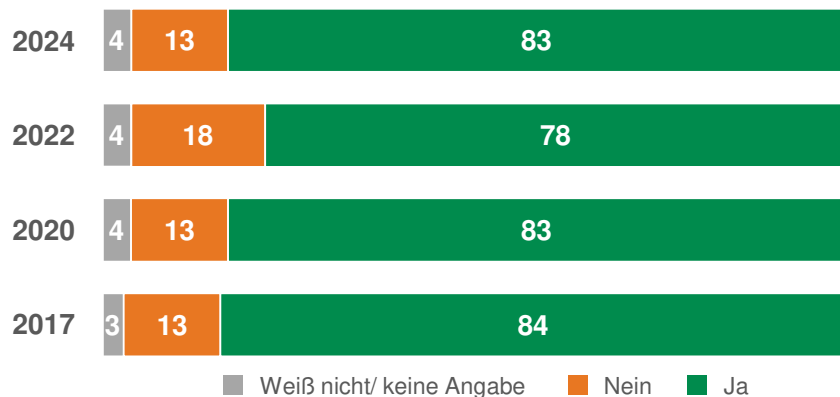
BEKANNTHEIT ERSATZTEILKAUF IM INTERNET



Ebay und amazon sind die mit Abstand bekanntesten Internetplattformen für den Ersatzteilkauf.

Bekanntheit Ersatzteilkauf im Internet

in %



Bekanntheit Internet-Ersatzteihändler (Top-10)

| | 2024 in % | 2022 in % | 2020 in % | 2017 in % |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Ebay / ebay-kleinanzeigen.de | 51 ↓ | 48 | 51 | 57 |
| amazon.de* | 51 | 48 | - | - |
| atu.de / Autoteile Unger | 36 ↓↓ | 37 | 44 | 41 |
| autoteile24.de** | 33 | - | - | - |
| kfzteile24.de | 30 ↓ | 35 | 33 | 30 |
| autodoc.de | 15 ↑↑↑ | 11 | 6 | 3 |
| kfzteile.com | 14 | 14 | 12 | 11 |
| autoteiledirekt.de | 10 | 13 | 11 | 11 |
| Autoteileservice24 | 10 ↓↓↑ | 14 | 14 | 2 |
| konrad-autoteile.de | 8 | 8 | 7 | 7 |
| Sonstige | 29 ↑↑ | 26 | 17 | 23 |
| Ich kenne keine davon | 9 ↓↓↓ | 12 | 15 | 16 |
| Weiß nicht / keine Angabe | 5 | 6 | 6 | 4 |



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/ 2024: n=1.000/)
 Alle Befragten, denen bekannt ist, dass man im Internet Ersatzteile kaufen kann (2017: n=838/ 2020: n=832/ 2022: n=782/ 2024: n=830)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%/ *wurde 2017/ 2020 nicht abgefragt / **wurde 2017/ 2020/ 2022 nicht abgefragt

↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



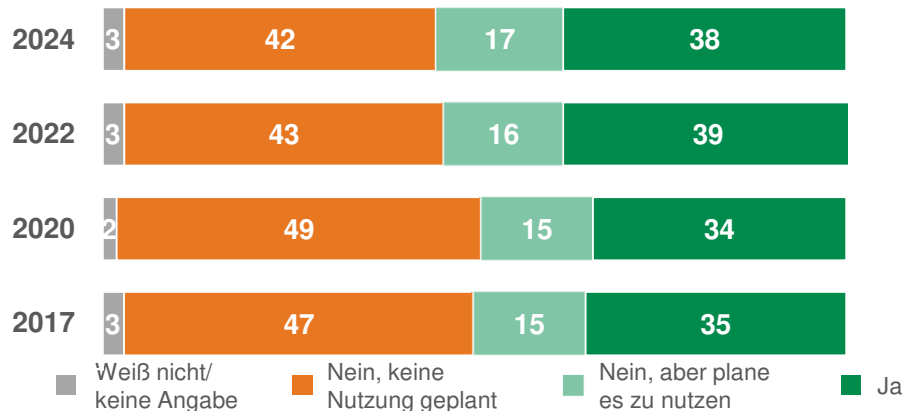
NUTZUNG ERSATZTEILKAUF IM INTERNET



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

Nutzung Ersatzteilkau im Internet

in %



Nutzung Internet-Ersatzteihändler (Top-10)

| | 2024 in % | 2022 in % | 2020 in % | 2017 in % |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Ebay / ebay-kleinanzeigen.de | 39 | 35 | 38 | 42 |
| amazon.de* | 35 | 31 | - | - |
| kfzteile24.de | 21 ↓ | 28 | 32 | 27 |
| autoteile24.de** | 17 | - | - | - |
| atu.de / Autoteile Unger | 11 | 11 | 13 | 9 |
| autodoc.de | 10 ↑↑ | 8 | 4 | 1 |
| Autoteileservice24 | 6 ↑ | 6 | 7 | 1 |
| atp-autoteile.de | 5 | 4 | 4 | 6 |
| kfzteile.com | 4 | 6 | 5 | 5 |
| konrad-autoteile.de | 4 ↑ | 3 | 2 | 0 |
| Sonstige | 13 ↓ | 12 | 10 | 32 |
| Weiß nicht / keine Angabe | 4 | 3 | 4 | 4 |



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/ 2024: n=830)/ Alle Befragten, die im Internet Ersatzteile gekauft haben (2017: n=283/ 2020: n=290/ 2022: n=304/ 2024: n=315)

Auf- bzw. abgerundet auf 100%/ *wurde 2017/ 2020 nicht abgefragt / **wurde 2017/ 2020/ 2022 nicht abgefragt

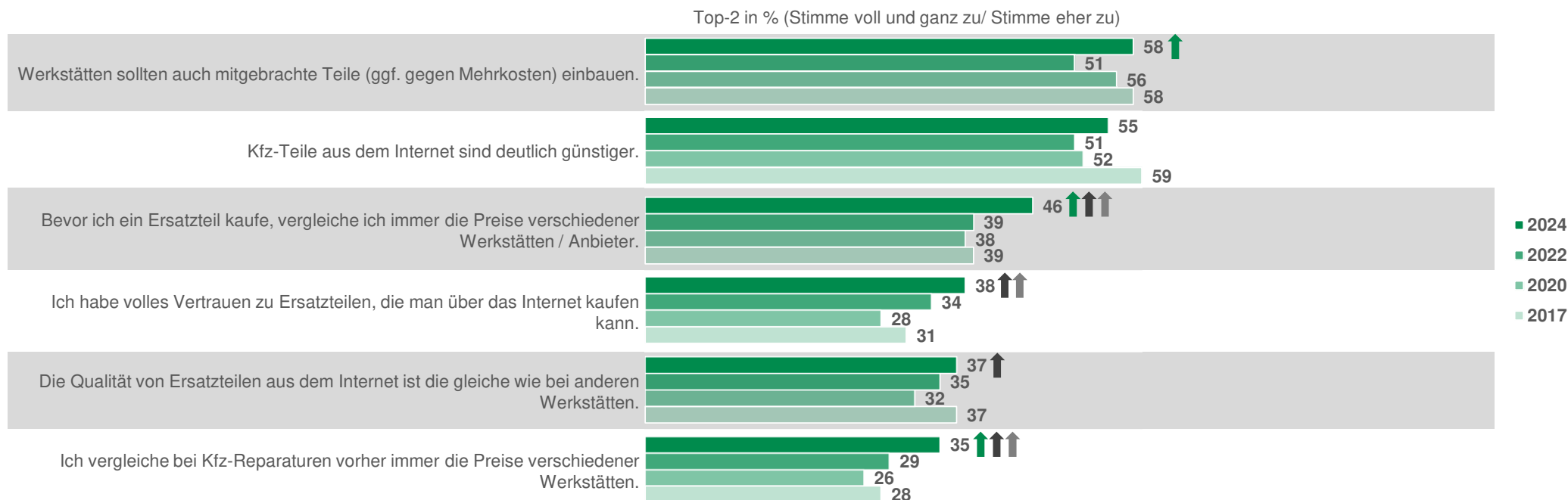
↑ ↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 ↑ ↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 ↑ ↓ Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



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/ 2024: n=1.000)

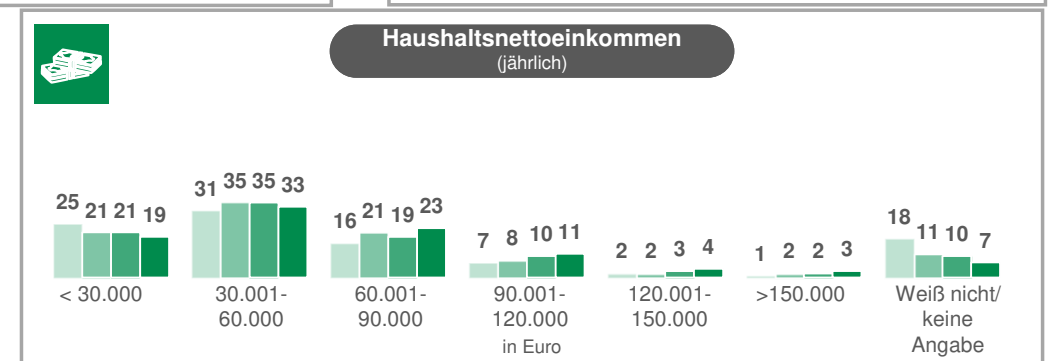
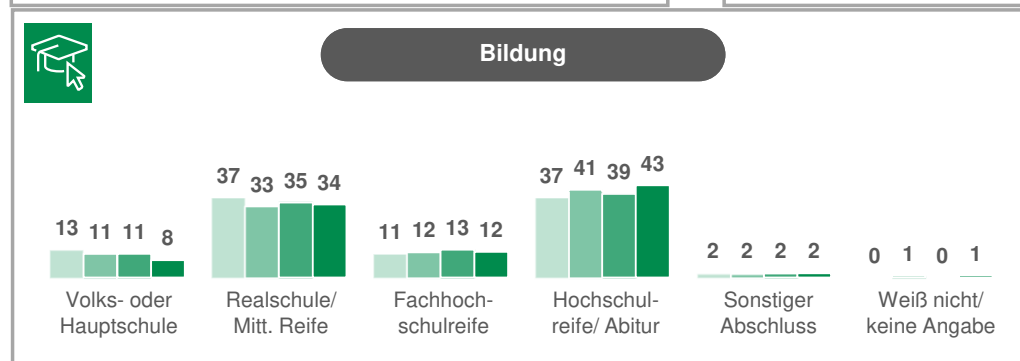
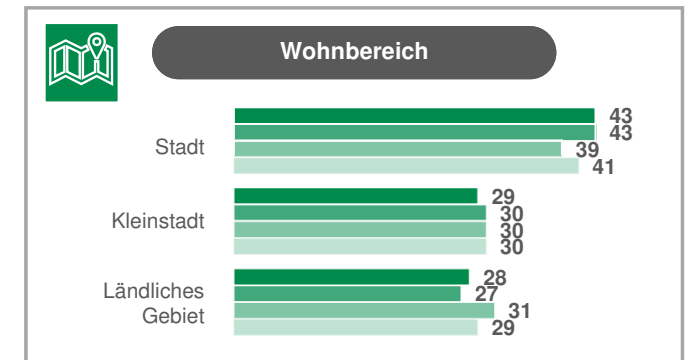
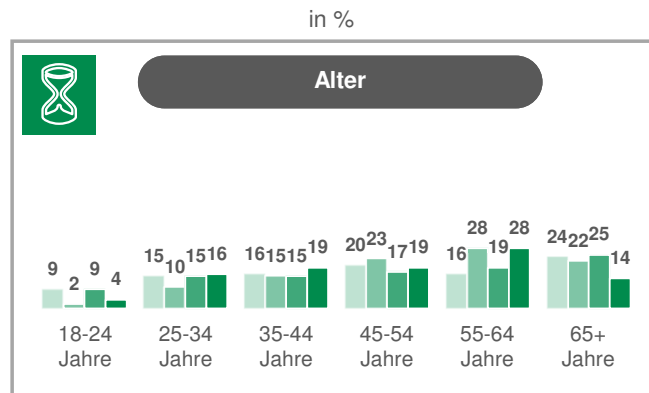
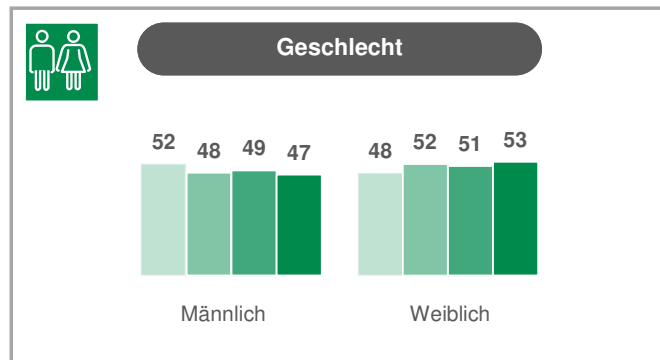
Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2022 (95% Signifikanzlevel)
 Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2020 (95% Signifikanzlevel)
 Signifikante Steigerung/ Senkung ggü. 2017 (95% Signifikanzlevel)



DEMOGRAFIE

7

DEMOGRAFIE



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/ 2024: n=1.000)
 Auf- bzw. abgerundet auf 100%

2017 2020 2022 2024



VIELEN DANK



DEKRA Automobil GmbH
Handwerkstraße 15
70565 Stuttgart
www.dekra.de/studien

GAME CHANGERS

