

## Servicepreise und -kompetenz

# Teure Vertragswerkstätten

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-Studie der Sachverständigenorganisation KÜS und der Fachzeitschrift »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 über 60 und Besitzer von jungen Autos (69%) fahren zum Service in die Markenbetriebe der Fahrzeughersteller.

Bei der Auswahl der Werkstatt sind für 97 Prozent der Befragten „kompetente Beratung und Mitarbeiter“ sowie „freundliches und ehrliches Personal“ die wichtigsten Kriterien. Danach folgen die Auswahlkriterien „gute Erreichbarkeit des Betriebs“ (90%), „kurzfristige Terminvereinbarung“ (87%) und „niedrigere Preise für Wartungs- und Reparaturarbeiten“ (83%).

Für 46 Prozent der Autofahrer darf die Anfahrt zu ihrer Werkstatt 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 ist mit 89 Prozent relativ hoch. Nur elf Prozent der Autofahrer haben ihre Werkstatt in den letzten 24 Monaten gewechselt. 21 Prozent taten dies, weil sie sich ein neues Auto in einem anderen Betrieb gekauft hatten. Für 13 Prozent der Wechsler waren die Werkstattpreise zu hoch.

Norbert Rubbel

## Marktanteilsverluste sind zu vermeiden

**Eckhard Brandenburg, Senior Consultant,  
BBE Automotive GmbH**

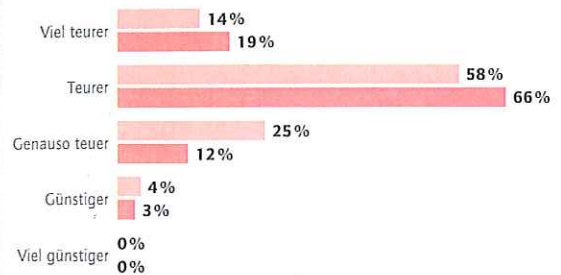
„Ein niedriger Preis für Wartung und Reparatur hat bei der Wahl einer Werkstatt an Bedeutung gewonnen. Gleichzeitig verschlechterte sich das Preisimage der Vertragswerkstätten gegenüber dem Vorjahr um 13 Prozentpunkte. Ein weiteres interessantes Ergebnis ist: 74 Prozent der Autofahrer würden es akzeptieren, wenn ihre Werkstatt anstelle von Originalteilen der Fahrzeughersteller preiswertere Markenersatzteile einbaute. Vor diesem Hintergrund sind die Zukunftsperspektiven der freien Servicebetriebe durchaus positiv – wenn es ihnen gelingt, die technische Komplexität der Fahrzeuge sicher zu beherrschen. Die Vertragswerkstätten müssen dagegen darauf achten, dass das Verhältnis von wahrgenommener Preiswürdigkeit und Leistungskompetenz nicht weiter auseinanderdriftet – ansonsten drohen Marktanteilsverluste.“



Foto: Archiv

### PREISIMAGE

Die Servicearbeiten in den vertragsgebundenen Werkstätten sind im Vergleich zu den Freien Werkstätten ...



n = 1.000

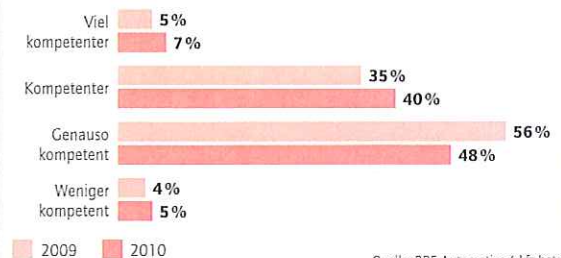
Quelle: BBE Automotive/»kfz-betrieb«

85 Prozent der Autofahrer meinen, dass die Servicearbeiten der Vertragsbetriebe teurer sind als die der Freien Werkstätten.

kfz-betrieb

### SERVICEKOMPETENZ

Die vertragsgebundenen Werkstätten sind im Vergleich zu den Freien Werkstätten ...



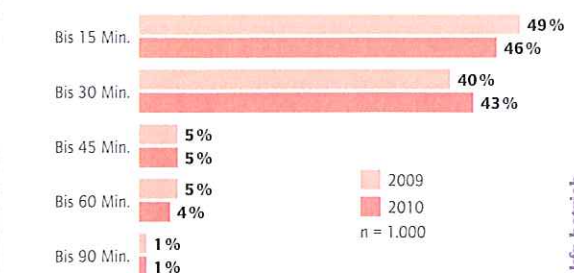
Quelle: BBE Automotive/»kfz-betrieb«

Im Vergleich zum Vorjahr hat die Servicekompetenz der markengebundenen Betriebe um sieben Prozentpunkte zugenommen.

kfz-betrieb

### ANFAHRTSZEIT

Wie groß darf der zeitliche Aufwand für die Fahrt zur Werkstatt sein?



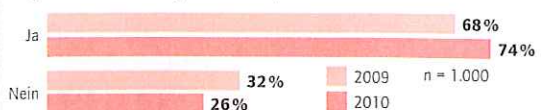
Quelle: BBE Automotive/»kfz-betrieb«

Für 46 Prozent der Befragten darf der zeitliche Aufwand für die Fahrt zur Werkstatt nicht höher als 15 Minuten sein.

kfz-betrieb

### EINBAU VON PREISWERTE ERSATZTEILEN

Würden Sie bei Ihrem Werkstattbesuch den Einbau preiswerter Ersatzteile statt der Originalteile der Fahrzeughersteller akzeptieren?



Quelle: BBE Automotive/»kfz-betrieb«

Vor allem Kunden von Freien Werkstätten (83%) akzeptieren den Einbau von preiswerten Markenersatzteilen.

kfz-betrieb