

Kundenmeinung immer wichtiger!

Seit 46 Jahren fertigt die Deutsche Autobobil Treunhand GmbH (DAT) eine jährliche Studie, die auf einer repräsentativen Befragung von Endverbrauchern basiert. Kunden werden zu ihrem Verhalten beim Autokauf und Werkstattbesuch befragt.

Der aktuelle DAT-Report, den wir in dieser Ausgabe von FML veröffentlichten, zeigt bei allem „Auto-Bashing“ eines sehr deutlich: eine äußerst positive Einstellung zum Auto! Wer hätte denn sowas gedacht?

Nicht nur, dass die überwiegende Mehrheit der Autokäufer (ca. 80%) bestätigen, dass sie sich freuen, wenn sie ihr Auto sehen - nein, mehr als 90 Prozent haben auch noch Spaß am Autofahren und würden sich erheblich eingeschränkt fühlen, würde ihre Mobilität eingeschränkt werden.

Ganz ähnliche Werte ergibt die Studie die übrigens auch bei den Gebrauchtwagenkäufern und -besitzern. Diese besitzen ihr Fahrzeug im Durchschnitt etwa fünf Jahre. Knapp jeder fünfte Autobesitzer fährt also Auto nur zum Spaß, aber mehr als 84 Prozent bestätigen, dass Autofahren Spaß mache. Selbst unter Berücksichtigung, dass das aktuelle Verkehrsaufkommen auf Deutschlands Straßen als zunehmend katastrophal beurteilt wird, will sich die überwiegende Mehrheit der Autobesit-

zer in ihrer Mobilität nicht einschränken lassen.

Hochinteressant ist das Ergebnis des DAT-Reports zu den Themata Reparatur, Werterhalt und Pflege. Grundsätzlich meinen die Fahrzeughalter nämlich zu mehr als 90 Prozent, dass ihr Fahrzeug immer in einwandfreiem technischen Zustand sein müsse. Anstehende Reparaturen oder Wartungsarbeiten werden bei nahezu 80 Prozent der Pkw-Besitzer nicht aufgeschoben und auch die professionelle Pflege der Fahrzeuge spielt eine große Rolle im Verhalten der Autobesitzer.

Mehr als positiv, wenn nicht sogar überraschend bei all den „Klagen“ innerhalb der Reparaturbranche ist der sogenannte Kommunikationsbedarf der Autobesitzer zu werten. Lediglich 57 Prozent der Kunden legen Wert auf eine ausführliche Dialogannahme und persönliches Gespräch mit dem Annahmemeister. Die andere Hälfte der Autobesitzer vertraut ihrer Werkstatt so weit, dass sie nur schnell den Schlüssel abgeben, eine kurzes Gespräch zur Annahme inklusive Unterschrift zum Werkstattauftrag bevorzugen.

Dagegen ist der Informationsbedarf zu den Reparaturkosten und zur Werkstatt selbst gestiegen. 74 Prozent der Kunden verlangen nach einem Kostenvoranschlag, wobei nur etwa 11 Prozent sich Kostenvoranschlä-

ge bei mehreren Betrieben und Fachwerkstätten einholen. Eine entscheidende Rolle spielt bei diesem Verhalten natürlich die Art der Versicherung.

Gut ein Drittel der Vollkaskoversicherten unterliegen der Schadensteuerung und bestimmen nicht selbst, wo ihr Fahrzeug repariert wird. 11 Prozent der Befragten wusste dies zum Zeitpunkt der Befragung gar nicht. Dieser Wert liegt allerdings noch ziemlich unter dem, der vor Jahren bereits prognostiziert wurde.

Zum Schluss noch einige Überraschungen zur Wahl des Reparaturbetriebs. Hier ergab die Studie, dass Bewertungen im Internet für wichtig erachtet wurden, aber nur insgesamt 15 Prozent der Befragten, wie im Vorjahr auch schon, im Internet nach Informationen suchten! Herzlich, Ihr



Wolfgang Auer, Chefredakteur