

## Kraftfahrzeuge

# Umfrage: Internet gegen Kfz-Werkstatt? Oder doch ganz anders?

Preisvergleich im Netz, aber Beratung in der Werkstatt – Unterschiedliche Anforderungen im Internet bei Teilen/Zubehör und Werkstatteleistungen für Pkw



© Fotolia.com

Kfz-Werkstattkunden schätzen die persönliche Betreuung.

Die Digitalisierung schreitet rasch voran. Dabei wird wenig am Wahrheitsgehalt der Aussagen gezweifelt. Die letzte Umfrage 2018 der Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e. V. (KÜS) beschäftigt sich mit der Frage, ob dies auch im Bereich des Kfz-Gewerbes so ist. Geht es um den allgemeinen Service für das Fahrzeug, so sind mit 68 % die freien und die Vertragswerkstätten die Ansprechpartner Nummer eins. Das Internet dient lediglich 12 % der Befragten zur Information. Dabei gibt es altersmäßige Unterschiede, jüngere Menschen nutzen das Internet stärker als ältere. Die Themenfelder sind dabei Reifen (69 %), Autoteile (54 %) und Zubehör (45 %), etwa Navigationsgeräte oder Felgen. Konkret wurde innerhalb der Themenfelder nach dem günstigsten Preis gesucht (68 %), Preise verglichen (63 %), Testberichte gelesen (33 %) oder etwa Sonderangebote gesucht (27 %).

Bei der Frage nach dem Ort der Suche kommen dann die Werkstätten über ihre Onlineportale doch wieder ins Spiel. Natürlich liegt die Suchmaschine vorne (83 %), gefolgt von Onlineportalen zu Reifen (25 %) und Autoteilen (21 %). Doch dann kommen bereits die Infoseiten der Serviceketten (17 %), der Fahrzeughersteller (10 %), der lokalen Werkstatt (10 %) und der Websites von Teileherstellern (8 %).

Der eigentliche Kauf im Internet betrifft etwa jeden dritten bis vierten Autofahrer, 32 % haben schon Reifen gekauft, 31 % Autoteile und 24 % Zubehör.

Bei der Buchung von Werkstattdienstleistungen sind die Autofahrer eher zurückhaltend. 12 % haben bereits so etwas gebucht, 44 % können es sich vorstellen. Dabei ging es um Reifenwechsel (48 %), Inspektion (38 %), Hauptuntersuchungstermine (35 %), Scheibenreparaturen (13 %) oder etwa Verschleißteilwechsel (8 %). Nur 4 % haben größere mechanische Arbeiten und nur 1 % Karosseriearbeiten im Internet gebucht. Als Fazit bleibt die Erkenntnis, dass die persönliche Beratung in der Werkstatt nach wie vor bevorzugt wird. Wenn im Internet gesucht wird, dann in erster Linie nach Reifen, Teilen und Zubehör. Dabei geht es um Preisvergleiche, Testberichte oder etwa Sonderangebote. Gesucht wird in Suchmaschinen, Reifenportalen, Portalen für Autoteile aber auch auf Seiten der Serviceketten, Hersteller oder lokalen Werkstätten. Es empfiehlt sich also für die Betriebe, auch online präsent zu sein. Gekauft wird im Internet jedoch eher zögerlich, jeder dritte bis vierte Autokäufer greift hier zu. Noch weniger genutzt wird das Netz, wenn es um die Buchung von Werkstattdienstleistungen geht.