



DAT REPORT 2025

KURZBERICHT

**Automobiles Wissen
beginnt mit uns.**

DAT Report 2025 – Betrachtung des Autojahres 2024

Ostfildern (28.01.2025) – Nach einem nicht ganz einfachen Autojahr 2024 ist es besonders spannend zu erfahren, wie die Situation auf dem Automarkt aus Sicht der Endverbraucher wirklich ist. Wie haben sich die Preise entwickelt? Wie hat sich die Haltung zur E-Mobilität verändert und wie steht es um die Rolle des Handels und der Werkstätten in einer zunehmend digitalisierten Welt?

Der DAT Report 2025 zeigt, wie der Endverbraucher tickt und dokumentiert die Einschätzungen zum zurückliegenden Autojahr 2024. Die Ergebnisse der repräsentativen Umfrage spiegeln Meinungen der Pkw-Halter und Käufer wider, wie sie den Automarkt einschätzen und sich im Kaufprozess oder als Werkstattkunde verhalten.

Seit mittlerweile 51 Jahren gilt der DAT Report als wichtige Faktenbasis für strategische Entscheidungen der Akteure in der Autobranche. Als Standardwerk und viel zitierte Fachpublikation hilft er dabei, die Zusammenhänge und Entwicklungen des Automobilmarktes

noch besser zu verstehen. Die DAT bietet mit dem DAT Report ein Instrument, das den Blick der Endverbraucher dokumentiert, denn immerhin sind fast 90% aller Pkw hierzulande auf diese Personengruppe zugelassen. Sie bestimmt den Markt und die Geschwindigkeit von Veränderungen.

Wesentliche Aussagen der Endverbraucher zu Themen, die das Autojahr 2024 prägten, sind als Kurzfassung der einzelnen Kapitel im Folgenden zusammengestellt. Zusätzliche Fakten und Grafiken sind in der Gesamtausgabe des DAT Reports 2025 beschrieben:

- ▶ **Bestandsaufnahme**
Einstellungen zum Auto, zum Kauf und Besitz
- ▶ **Antriebsarten**
Einschätzungen, Entscheidungen und Szenarien
- ▶ **Pkw-Kauf**
Customer Journey der Gebrauch- und Neuwagenkäufer
- ▶ **Pkw-Halter als Werkstattkunde**
Wartung, Reparatur und Kommunikationsverhalten



Der DAT Report enthält zahlreiche Details zu allen relevanten Themen rund um Autokauf und Werkstattbesuch aus Sicht der Endverbraucher

Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen „männlich“, „weiblich“, „divers“ verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter, es sei denn, es wird im Text explizit darauf hingewiesen.

► Bestandsaufnahme

Einstellungen zum Auto, zum Kauf und Besitz

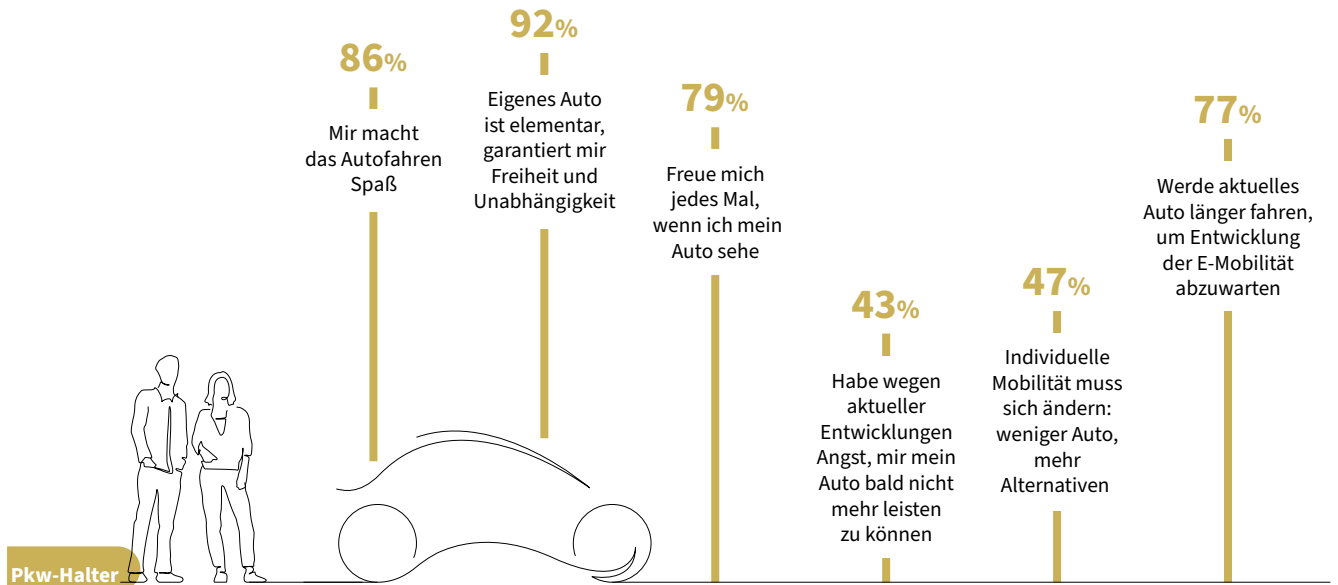
Von welcher Seite man das Automobil auch betrachtet – ob emotional oder sachlich –, es begleitet seine Halter spontan und sicher auf allen Wegstrecken. Seit der Erfindung des Automobils ist diese scheinbare Banalität für die Menschen in Deutschland von entscheidender Bedeutung. Von etwa 50 Mio. Pkw hierzulande sind nach Informationen des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) knapp 90% fest in den Händen privater Endverbraucher – und das jeweils über eine Zeitspanne von fünf bis neun Jahren. Für den DAT Report 2025 wurden die Pkw-Halter repräsentativ befragt, wie sich die Beziehung zu ihrem Auto tatsächlich darstellte, vor allem in einem so schwierigen Autojahr wie 2024.



„Klar ist, dass das Auto nach wie vor das vorherrschende Fortbewegungsmittel bleibt. 2024 war ein herausforderndes Jahr, denn nach den Coronajahren und einer Phase der multiplen Mangellage war 2024 das zweite Rezessionsjahr. Die Automobilbranche ist davon besonders betroffen: eine Standortkrise in Deutschland, Werksschließungen und Entlassungen bei Herstellern stehen im Raum, und der Ampelkoalition ist vor dem Ende ihrer Legislaturperiode der Motor ausgegangen.“

Uta Heller und Dr. Martin Endlein, Autoren des DAT Reports 2025

A2 Pkw-Halter und ihre Beziehung zum Auto 2024



Quelle: DAT

A2 Auto ist emotionaler Begleiter im Alltag

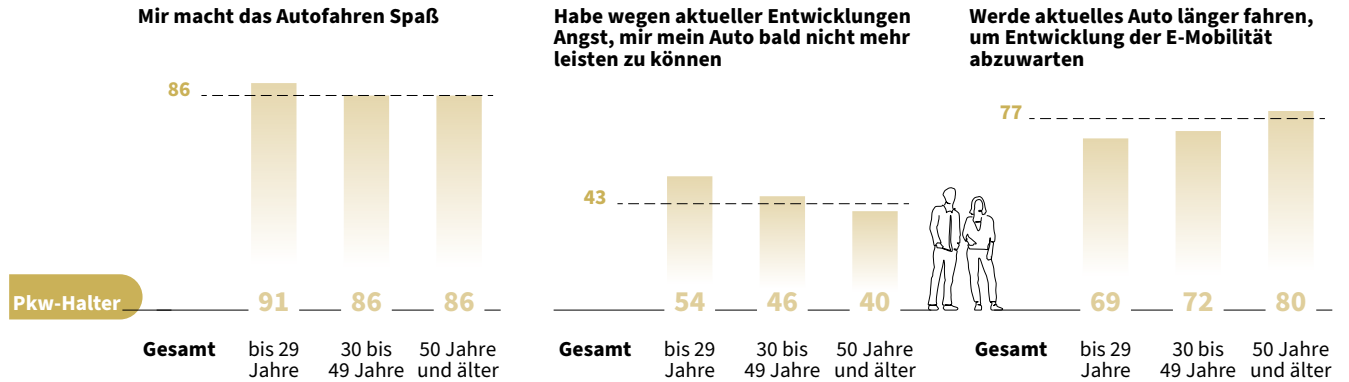
86% der Pkw-Halter in Deutschland geben an, dass ihnen Autofahren Spaß mache. Zusätzlich freuen sich 79% jedes Mal, wenn sie ihr Auto sehen. Für 92% der Pkw-Halter ist die Freiheit und Unabhängigkeit, die einem das eigene Automobil jeden Tag und zu jeder Zeit garantiert, elementar. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Werte dieser drei Aspekte jeweils gestiegen und bestätigen, dass Menschen ihrem Auto durchaus emotional gegenüberstehen und es darüber hinaus einen hohen Spaßfaktor bietet.

Langfristige Nutzung bestehender Fahrzeuge

77% der Pkw-Halter planen, ihr derzeitiges Auto länger zu fahren, um die technologische oder politische Entwicklung der E-Mobilität abzuwarten. Knapp die Hälfte gibt zudem an, dass sich die individuelle Mobilität ändern müsse – hin zu mehr Alternativen zum eigenen Auto.

A3 Ausgewählte Einstellungen zum Auto nach Altersgruppen 2024

Angaben in Prozent



Quelle: DAT

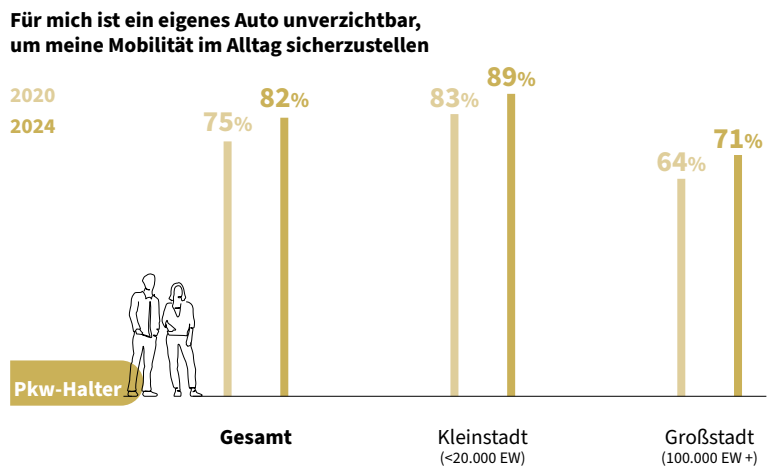
A3 Jüngere Altersgruppen aufgeschlossen gegenüber E-Mobilität

Jüngere Pkw-Halter (unter 29 Jahre) haben den höchsten Spaßfaktor beim Autofahren und liegen mit 91% über dem Durchschnitt. Sie sind zudem am aufgeschlossensten gegenüber neuen Technologien wie der E-Mobilität. Bis 29-Jährige gaben seltener als andere Altersgruppen an, ihr Auto länger fahren zu wollen, um die Entwicklung der E-Mobilität abzuwarten. Sie sind jedoch finanziell auch am schwächsten ausgestattet und haben daher auch am meisten Angst, sich das eigene Auto bald nicht mehr leisten zu können (54%).

A4 Unverzichtbarkeit des Autos für die tägliche Mobilität gestiegen

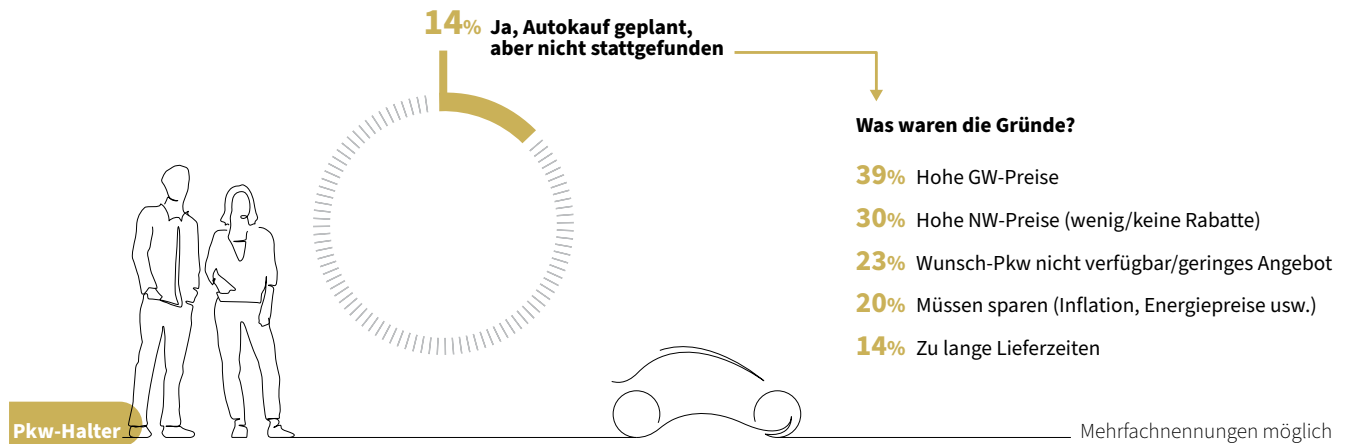
Für 82% aller Pkw-Halter ist ein eigenes Auto unverzichtbar, um die Mobilität im Alltag sicherzustellen. Sie gaben an, dass sie ohne ein eigenes Auto die täglichen Mobilitätsanforderungen nicht bewältigen können. Dieser Wert ist seit 2020 deutlich um sieben Prozentpunkte gestiegen. Erstaunlich, da gerade im ersten Corona-Jahr das Auto als das einzige Verkehrsmittel galt, um die individuelle Mobilität aufrechtzuerhalten. Die Steigerung betrifft Stadt und Land gleichermaßen.

A4 Unverzichtbarkeit des eigenen Autos



Quelle: DAT

A5 Autokauf 2024: Geplant, aber nicht stattgefunden



Quelle: DAT

A5 Oftmals Anschaffungspläne auf Eis gelegt

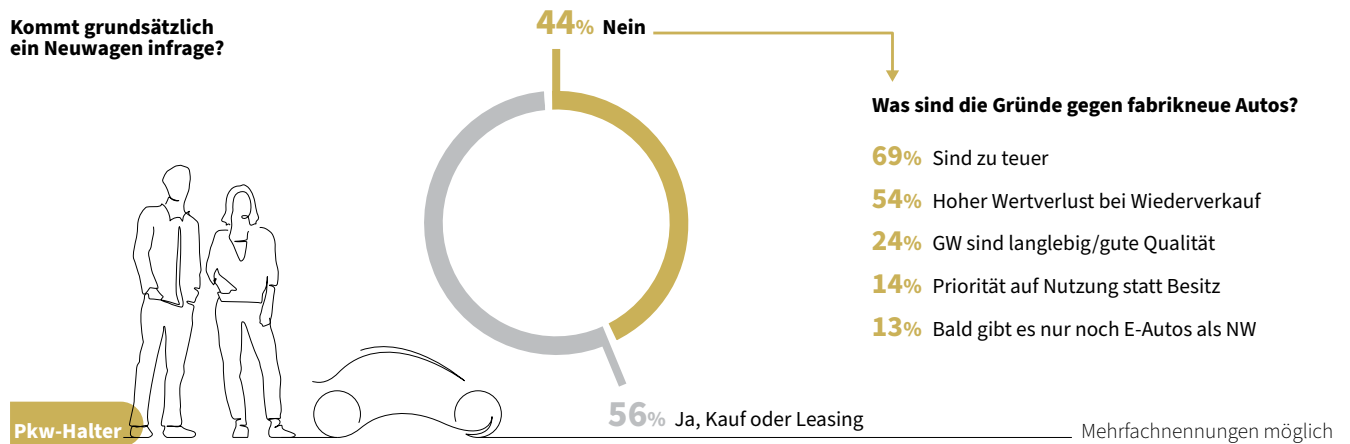
Trotz besserer Angebotssituation auf dem Neu- und Gebrauchtwagenmarkt, haben 14% der Pkw-Halter und damit sogar etwas mehr als im Vorjahr (11%) ihre Anschaffungspläne auf Eis gelegt. Die wirtschaftliche Lage war für viele Menschen weiterhin angespannt und die Preise immer noch hoch. Die hohen Anschaffungskosten waren daher auch der Hauptgrund, den geplanten Kauf zu verschieben.

A7 Zaghafte Entwicklung des Automarkts erwartet

Die Entwicklung des Automarktes in den kommenden ein bis zwei Jahren ist eher zurückhaltend. Nur 10% aller repräsentativ befragten Pkw-Halter planen einen Kauf innerhalb der nächsten zwölf Monate, jeder Fünfte (21%) plant dies in ein bis zwei Jahren. Ein Autokauf steht damit in den kommenden 24 Monaten nur für weniger als ein Drittel aller Pkw-Halter an. Die große Mehrheit von ihnen (63%) ist mit dem derzeitigen Pkw ganz einfach noch zufrieden. Auch an zweiter Stelle steht ein nicht monetärer Grund, denn für 27% sei eine Neuanschaffung bei einem noch funktionsfähigen Auto nicht nachhaltig. Erst danach folgen mit „eigene wirtschaftliche Lage“ (21%) und „immer noch sehr hohe Preise“ (20%) zwei monetäre Gründe, die gegen einen zeitnahen Pkw-Kauf sprachen. ►

A8 Einschätzung 2024: Neuwagenanschaffung in der Zukunft

Kommt grundsätzlich ein Neuwagen infrage?



Quelle: DAT

A8 Neuwagen für viele zu teuer

Für 44% und damit für fast die Hälfte aller Pkw-Halter kommt der Kauf eines Neuwagens nicht mehr infrage. Von ihnen bestätigt mit 69% die große Mehrheit, dass die Neuwagen zu teuer seien. Außerdem befürchten 54%, sie würden beim Wiederverkauf eines ehemaligen Neuwagens einen hohen Wertverlust erleiden.

Auswahl weiterer im DAT Report ausgewerteter Fakten aus dem Kapitel „Bestandsaufnahme: Einstellungen zum Auto, zum Kauf und Besitz“

- Gebrauchtwagen als willkommene Alternative
- Bereitschaft zum Auto-Abo und Car-Sharing weiterhin gering
- Größere Notwendigkeit des Pkw-Kaufs bei Gebrauchtwagenkäufern
- Neue Familien-/Berufssituation als Hauptgrund für Pkw-Kauf

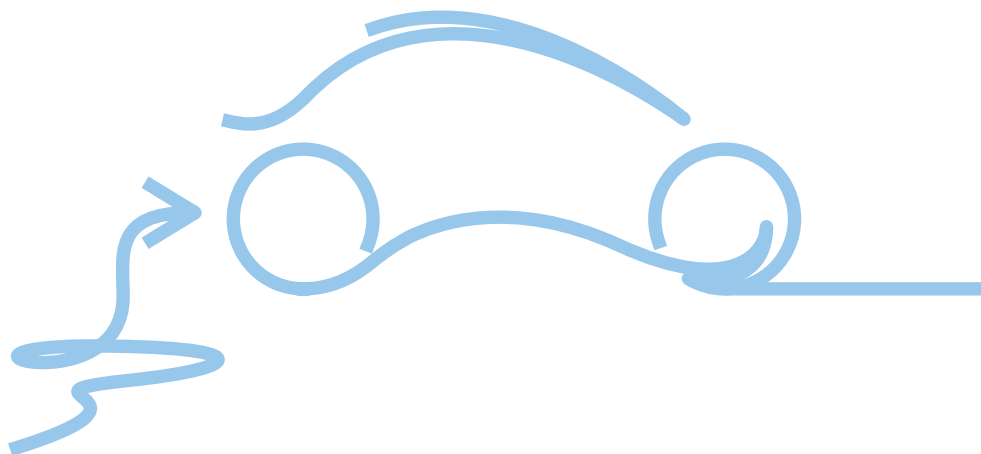
► Antriebsarten

Einschätzungen, Entscheidungen und Szenarien

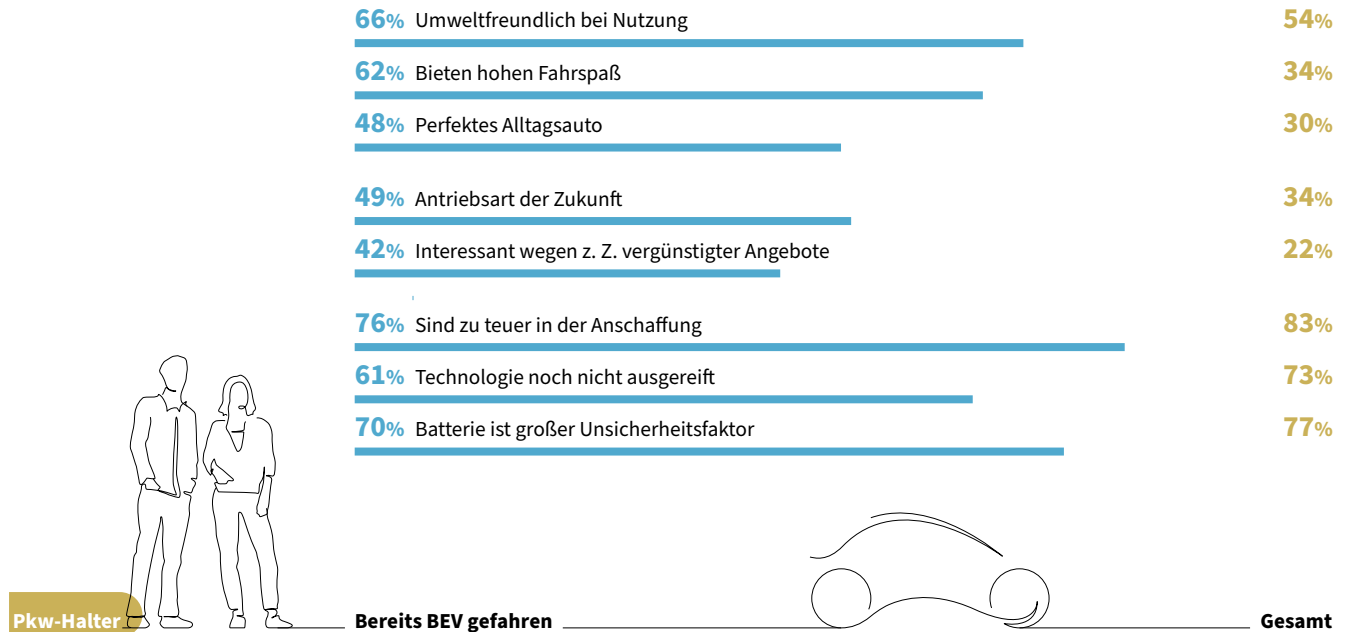
Der Bestand mit seinen rund 50 Mio. Pkw ist zu knapp 90% in den Händen privater Halter. Daher ist es von hoher Relevanz, wie diese Menschen die Elektromobilität einschätzen. Ohne ihr Vertrauen in diese Antriebstechnik wird sich diese nur sehr langsam durchsetzen. Für den Hochlauf der Elektromobilität in Deutschland wurden in der Vergangenheit bereits zahlreiche Maßnahmen getroffen, vor allem in monetärer Form. Hintergrund ist, dass aufgrund der CO₂-Reduktionsziele der europäischen Politik neue Pkw und leichte Nutzfahrzeuge bis 2035 emissionsfrei werden sollen. Die bisherigen Förderungen und Weichenstellungen der Politik wirken sich auch auf die Einschätzungen und Umstiegspläne der Autokäufer aus.

” Erstmals in der Geschichte des DAT Reports konnten wir bei den privaten Pkw-Haltern und den privaten Autokäufern eine Teilgruppe gesondert analysieren, und zwar die, die über eigene Erfahrungen mit rein batterieelektrischen Pkw verfügt. Die Unterschiede zum Durchschnitt sind bemerkenswert, weil sich dadurch viele der vorherigen Bedenken abschwächen. Das spricht dafür, dass man den Menschen niederschwellige Angebote machen muss, Elektromobilität – idealerweise über einen längeren Zeitraum – zu erleben. Natürlich gibt es weiterhin Herausforderungen rund um die Ladeinfrastruktur, aber die Sichtweise auf Elektromobilität ändert sich spürbar.“

Uta Heller und Dr. Martin Endlein, Autoren des DAT Reports



E2 BEV: Einschätzung von Pkw-Haltern 2024

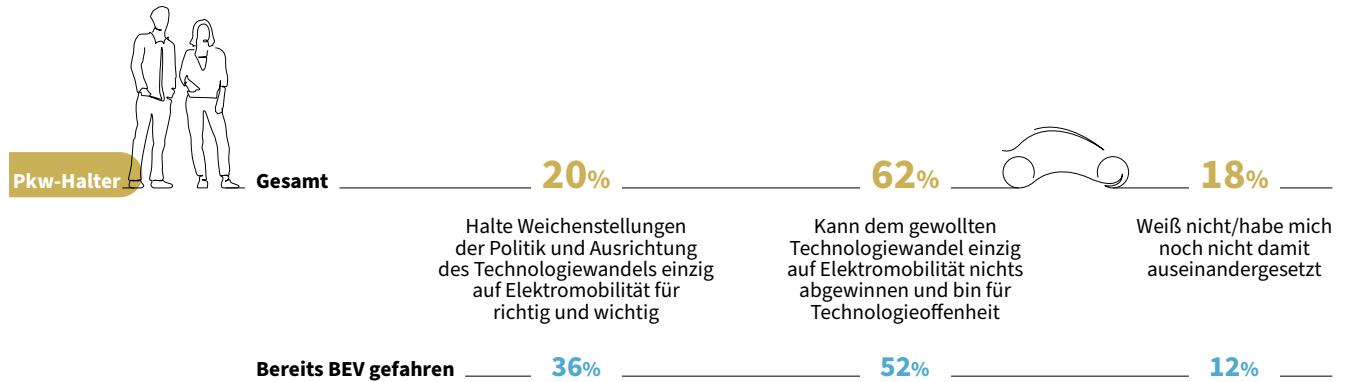


Quelle: DAT

E2 Mehr Zuspruch bei E-Erfahrenen

Generell zeigt die Befragung für den DAT Report 2025, dass Personen, die bereits E-Erfahrungen haben, E-Autos deutlich positiver sahen. Etwa zwei Drittel der Menschen mit BEV-Erfahrung schätzten die Nutzung als umweltfreundlich (66%) und den Fahrspaß als hoch (62%) ein. Unter den Pkw-Haltern insgesamt waren dies nur 54% (umweltfreundlich) und 34% (hoher Fahrspaß). Immerhin für fast die Hälfte der BEV-Erfahrenen sei das BEV das perfekte Alltagsauto. Generell unter allen Pkw-Haltern lag dieser Wert bei nur 30%.

E4 Technologiewandel: Einschätzung der Pkw-Halter 2024



Quelle: DAT

E4 Mehrheit der Pkw-Halter für Technologieoffenheit

20% der Pkw-Halter hielten die Weichenstellungen der Politik und die Ausrichtung des Technologiewandels einzig in Richtung Elektromobilität für richtig und wichtig. 62% konnten zum Zeitpunkt der Befragung dem gewollten Technologiewandel einzig in Richtung Elektromobilität allerdings nichts abgewinnen und waren für Technologieoffenheit. Die verbleibenden 18% wussten es nicht oder hatten sich damit noch nicht auseinandergesetzt. Die Werte liegen in etwa auf Vorjahresniveau, was zeigt, dass solch große Veränderungen ihre Zeit benötigen. Deutlich weniger Skepsis herrschte bei Pkw-Haltern, die bereits ein BEV gefahren sind.

E7 Umstiegswille steigt mit höherem Kenntnisstand

Vor drei Jahren konnte sich noch fast die Hälfte (46%) der Pkw-Halter vorstellen auf ein E-Auto umzusteigen. Die Bereitschaft sank aktuell auf 38%. Interessant ist dabei, dass Personen, die bereits ein BEV gefahren sind, sich einen Umstieg eher vorstellen können. Von denen, die E-Erfahrung haben, könnten sich 52% den Umstieg auf ein BEV vorstellen.

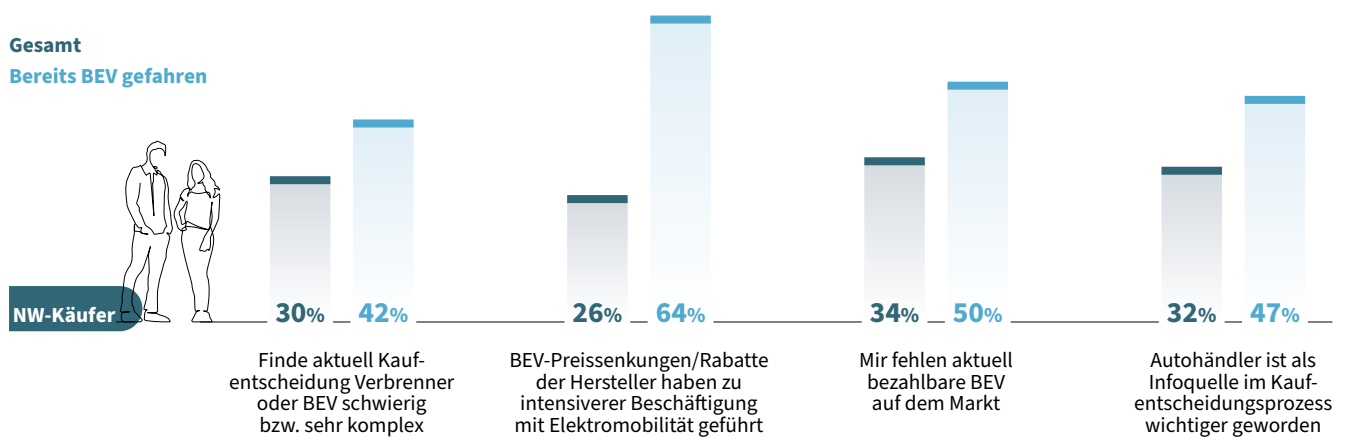
E8 Bei E-Erfahrenen steigt das Interesse an BEV und PHEV im Kaufprozess

Das Interesse an BEV oder PHEV ist bis 2022 bzw. 2023 stark gestiegen. PHEV erreichten 2022 mit 33% ihren Höhepunkt, bei den BEV folgte der Peak mit 30% im Jahr 2023. Im Autojahr 2024 sanken die Zustimmungquoten deutlich: bei BEV auf 23% und bei PHEV auf 26%. Diejenigen Neuwagenkäufer, die bereits selbst ein BEV gefahren sind, zeigten deutlich mehr Interesse an elektrifizierten Fahrzeugen: 57% hatten ein BEV beim Kaufprozess in Erwägung gezogen, 47% ein PHEV. ►

E9 Neuwagenkäufer: Unausgereifte Ladeinfrastruktur spricht gegen BEV-Kauf

Die Mehrheit privater Neuwagenkäufer entschied sich 2024 für einen Verbrenner. Hauptgründe sind nicht mehr Zweifel an den Herstellern und deren Technologie, sondern die Zweifel an der Fähigkeit der Ladeinfrastruktur. Erstmals sprach bei den Verbrennerkäufern die unausgereifte Infrastruktur mit 42% knapp vor der Reichweite (41%) gegen den Kauf eines BEV.

E11 Verhaltensweisen und Einschätzungen der Neuwagenkäufer 2024



Quelle: DAT

E11 Erfahrung mit BEV wirkt sich auf Kaufverhalten aus

Für 30% aller Neuwagenkäufer war die Entscheidung einen Verbrenner oder ein BEV zu kaufen schwierig bzw. sehr komplex. Von den Neuwagenkäufern, die bereits ein BEV gefahren sind, sagten das sogar 42%. Bei der Frage nach bezahlbaren BEV beklagten 34% der durchschnittlichen Neuwagenkäufer, dass ihnen diese auf dem Markt fehlten. In der Personengruppe der BEV-Erfahrenen waren hingegen 50% dieser Meinung und damit jeder Zweite.

Höherer Beratungsbedarf bei BEV-Erfahrenen

Aufgrund immer größer werdender Entscheidungsvielfalt brauchte nahezu jeder private Neuwagenkäufer eine Beratung in Bezug auf E-Mobilität. 47% der Personen, die bereits ein BEV gefahren sind, bestätigten, dass der Autohändler als Informationsquelle im Kaufentscheidungsprozess wichtiger geworden sei. Bei der Betrachtung aller Neuwagenkäufer war dies nur knapp ein Drittel (32%). Das zeigt, dass jemand, der sich bereits mit dem Thema Elektromobilität auseinandergesetzt hat, mehr Beratung braucht. Diese kann sich auf das Fahrzeug und die dazu gehörende Ladeinfrastruktur beziehen. ►

E14 Gebrauchtwagenkäufer: Hohe Anschaffungskosten sprechen gegen BEV-Kauf

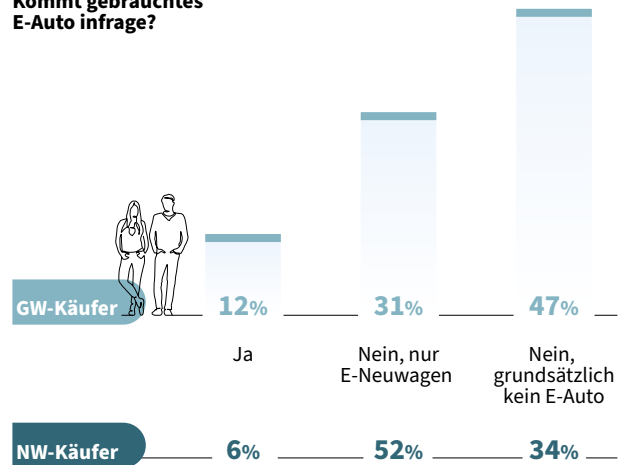
Die hohen Anschaffungskosten nannten 48% der Gebrauchtwagenkäufer als Grund, sich gegen ein BEV zu entscheiden. Die begrenzte Reichweite stand mit 45% an zweiter Stelle, gefolgt von zu langen Ladezeiten und unausgereifter Infrastruktur. Nur noch jeder Fünfte (22%) sah in der Antriebsbatterie einen Unsicherheitsfaktor, während dieser im Vorjahr von 26% genannt wurde.

E15 Skepsis gegenüber gebrauchten BEV

Ein gebrauchtes E-Auto ist für die Mehrheit keine Kaufoption. Fast die Hälfte der befragten Gebrauchtwagenkäufer (47%) sprach sich grundsätzlich gegen ein E-Auto aus – egal ob neu oder gebraucht. Ein BEV käme generell nur für 31% der Gebrauchtwagenkäufer infrage, allerdings dann nur als Neuwagen. Lediglich 12% der Gebrauchtwagenkäufer konnten sich zum Zeitpunkt der Befragung grundsätzlich ein gebrauchtes BEV vorstellen. Wer bereits E-Erfahrung hat, denkt ganz anders: 35% könnten sich ein gebrauchtes BEV vorstellen, 43% würden es nur als Neuwagen kaufen, und nur noch 11% lehnen BEV grundsätzlich ab.

E15 Gebrauchte BEV als Kaufoption 2024

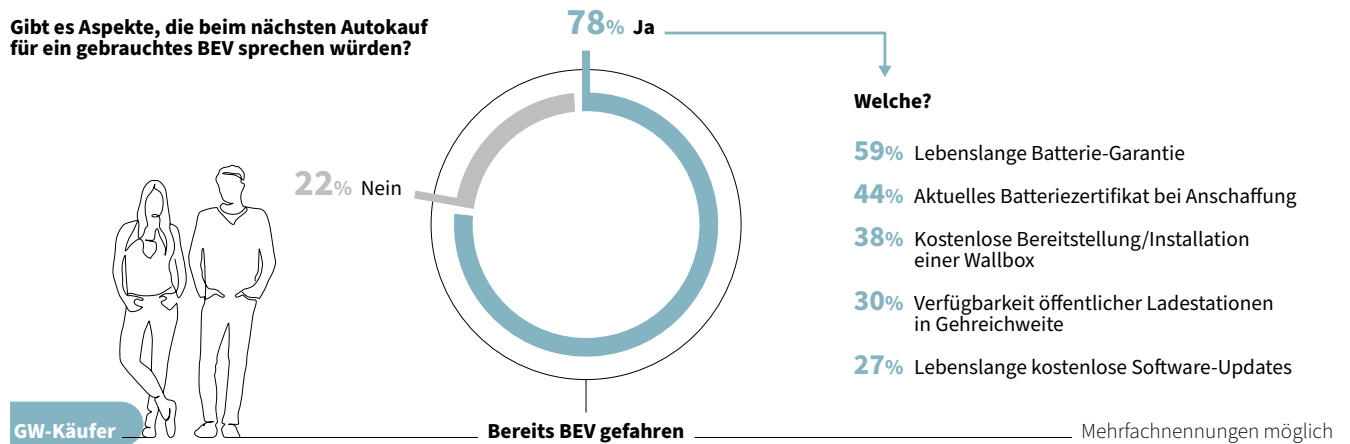
Kommt gebrauchtes E-Auto infrage?



Quelle: DAT Differenz zu 100% = weiß nicht/keine Angaben

E16 Einschätzung von Gebrauchtwagenkäufern zu gebrauchten BEV 2024

Gibt es Aspekte, die beim nächsten Autokauf für ein gebrauchtes BEV sprechen würden?



Quelle: DAT

E16 Garantie auf Akku essenziell bei gebrauchten BEV

Die Attraktivität gebrauchter BEV steigt, wenn die Käufer Erfahrung mit einem E-Auto haben. 78% würden Aspekte sehen, die beim nächsten Autokauf für ein gebrauchtes BEV sprechen würden. Darunter fällt vor allem eine lebenslange Garantie auf den Akku (59%) oder ein aktuelles Batteriezertifikat bei der Anschaffung (44%).

Auswahl weiterer im DAT Report ausgewerteter Fakten aus dem Kapitel „Antriebsarten“:

- Technologiebegeisterte kaufen BEV
- Pkw-Halter: Einschätzung zu chinesischen Herstellern
- Pro&Contra Verbrenner
- Private Lademöglichkeit fördert Akzeptanz von E-Mobilität

► **Pkw-Kauf**

Customer Journey der Gebrauchtwagen- und Neuwagenkäufer

Das Autojahr 2024 war von leicht rückläufigen Neuzulassungs- und starken Besitzumschreibungszahlen geprägt. Nach Informationen des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) lag die Anzahl der neu zugelassenen Fahrzeuge kumuliert nur sehr leicht unterhalb der des Vorjahres (-1,0% gegenüber 2023) und erreichte 2.817.331 Einheiten. Die Besitzumschreibungen stiegen gegenüber 2023 dagegen deutlich um 7,4% auf 6.479.953 Pkw. Von allen Neuzulassungen entfielen 32,5% auf private Halter. Mehr als zwei Drittel waren somit gewerblich zugelassene Neuwagen.



„ Wir sehen, dass Endverbraucher immer seltener zu einem Neuwagen greifen. Viele haben auf dem Gebrauchtwagenmarkt ihr Wunschfahrzeug gefunden. Auffällig hierbei war, dass vor allem der Markenhandel viele Fahrzeuge verkaufen konnte. Private Anbieter hatten sich 2024 sehr stark mit dem Verkauf ihrer Fahrzeuge zurückgehalten.“

Uta Heller und Dr. Martin Endlein, Autoren des DAT Reports

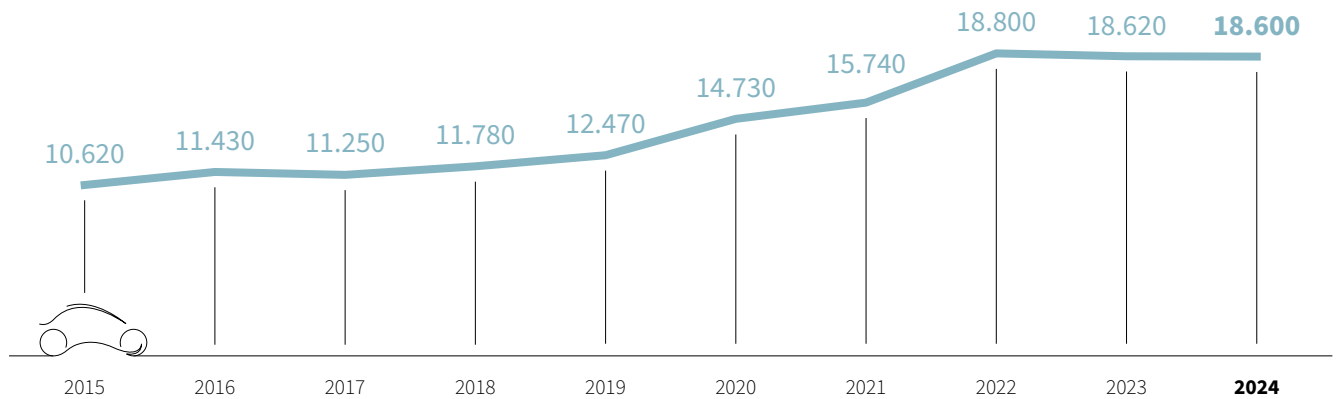
P11 Zuverlässigkeit auf Rang 1 beim Gebrauchtwagenkauf

Die Zuverlässigkeit steht beim Autokauf ganz oben. Dies ist sicherlich auch der generellen Stimmung geschuldet, da andere Verkehrsmittel als immer unzuverlässiger angesehen werden. Weitere Bewertungskriterien beim Gebrauchtwagenkauf waren die Unfallfreiheit, der Preis und das Aussehen des Fahrzeugs.

Auch beim Neuwagenkauf belegt das Kriterium Zuverlässigkeit Rang 1 vor dem Aussehen und der Serienausstattung. Wichtiger als im Vorjahr bewerteten die Neuwagenkäufer den Anschaffungspreis und die Garantieleistungen (P27)

P20 Gebrauchtwagenpreise

Durchschnittspreise in Euro



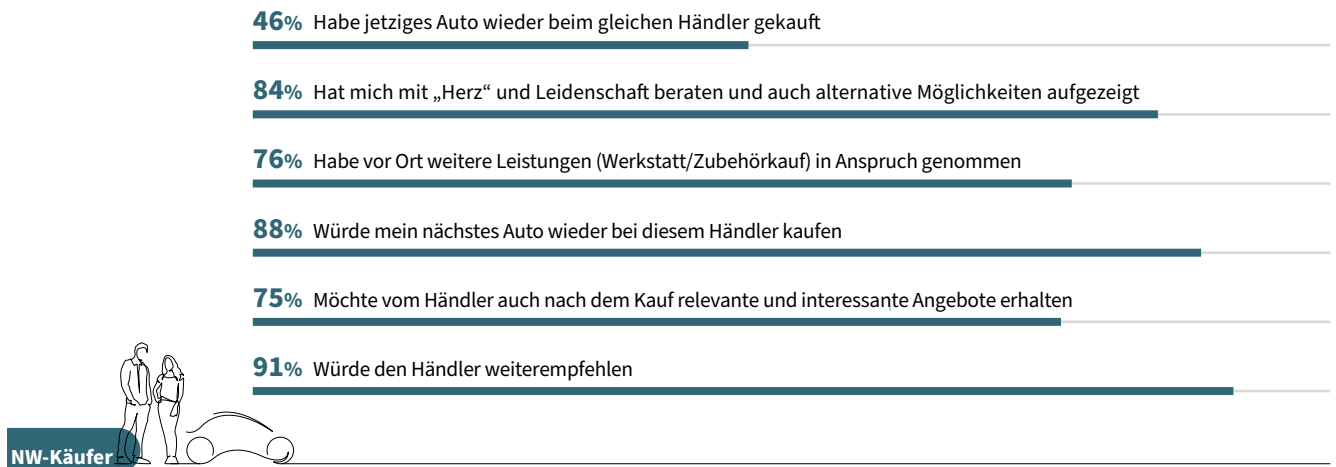
Quelle: DAT

P20 Gebrauchtwagenpreise nicht weiter gestiegen, Neuwagenpreise leicht gefallen

Insgesamt stagniert das Preisniveau für Gebrauchtfahrzeuge. Im Schnitt kostete ein Gebrauchtwagen 18.600 Euro. Je nachdem, wo der Pkw erworben wurde, variieren die Preise deutlich. Auf dem Privatmarkt haben die Preise leicht zugelegt auf 13.070 Euro. Beim freien Handel sanken sie auf 13.390 Euro. Der Markenhandel verkaufte 2024 seine Gebrauchtwagen im Schnitt für 26.140 Euro und damit nahezu auf dem Vorjahresniveau.

Der Anschaffungspreis für einen Neuwagen 2024 sank im Vergleich zum Vorjahr leicht auf 43.530 Euro. Die im DAT Report erhobenen Neuwagenpreise sind die Transaktionspreise, die ein Endverbraucher beim Kauf tatsächlich bezahlt hat. Auch Nachlässe sind in diesen Preisen berücksichtigt. ►

P30 Urteil des Neuwagenkäufers über seinen Händler 2024



Quelle: DAT

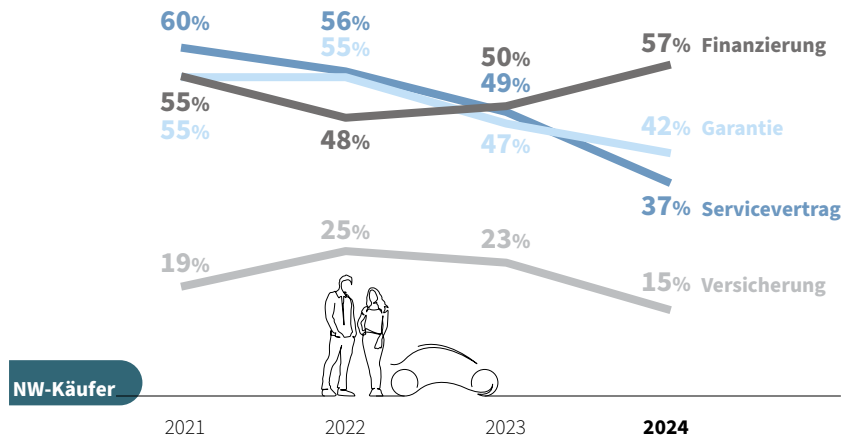
P30 Steigender Zuspruch zum Handel

Der Automobilhandel konnte 2024 seine Relevanz als wichtige Anlaufstelle in der Customer Journey weiter ausbauen. In einem Jahr, in dem – wenn auch nach wie vor hochpreisig – wieder genügend Fahrzeuge verfügbar waren, hat der Handel an Bedeutung und Ansehen hinzugewonnen. Um elf Prozentpunkte auf 46% ist der Anteil der Neuwagenkäufer gestiegen, die ihr Auto wieder beim gleichen Händler gekauft haben. Sehr positiv hat sich in diesem Zusammenhang auch die Quote – nämlich auf 88% (Vorjahr: 80%) – derjenigen entwickelt, die wieder bei diesem Händler kaufen würden.

P33 Sympathisches Auftreten wichtiger Grund bei der Händlerwahl

Vor allem das sympathische Auftreten ist deutlich wichtiger geworden. Während im Vorjahr 55% der Neuwagenkäufer angaben, dass ihnen dieses Kriterium wichtig ist, so war es 2024 für 65% ein wesentlicher Grund bei der Händlerwahl, was einer Steigerung von zehn Prozentpunkten entspricht. Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass die Komponente Mensch bei der Wahl des richtigen Automobilhändlers entscheidender ist als harte Faktoren wie Standort, Finanzierungsangebote oder das Sortiment. ►

P41 Abschluss von Zusatzleistungen beim Handel



Quelle: DAT

P41 Finanzierungsangebot wichtigste Zusatzleistung

Neuwagenkäufer haben 2024 viel häufiger das Angebot einer Finanzierung über den Händler in Anspruch genommen als im Vorjahr (von 50 auf 57%). Sicherlich ein Effekt, der aus den nach wie vor hohen Neuwagenpreisen resultiert. Die Finanzierung ist von allen gelisteten Zusatzleistungen die einzige, deren Anteil gestiegen ist. Die Anteile für Garantie, Versicherung sowie Service- und Wartungsverträge sind dagegen allesamt zurückgegangen. Oftmals hat dies jedoch mit umfangreichen Service- und Garantiepaketen zu tun, die im Fahrzeugpreis bereits inkludiert sind.

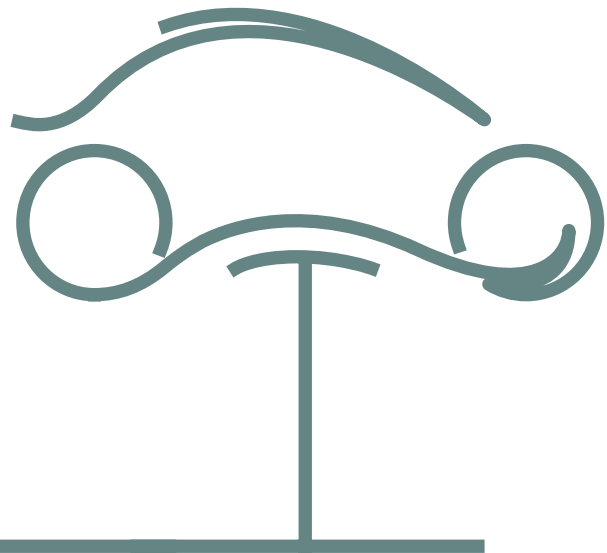
Auswahl weiterer im DAT Report ausgewerteter Fakten aus dem Kapitel „Pkw-Kauf“:

- Privatleasingquote für Neuwagen, aufgeschlüsselt nach Antriebsart
- Rolle des Internets beim Autokauf – Informationsquellen und Kaufprozess
- Analyse der Kaufpreisklassen
- Verhältnis der Pkw-Käufer zur Automarke
- Händlerwahl, Händlerzufriedenheit und Kauforte

► Pkw-Halter als Werkstattkunde

Reparatur, Wartung und Kommunikationsverhalten

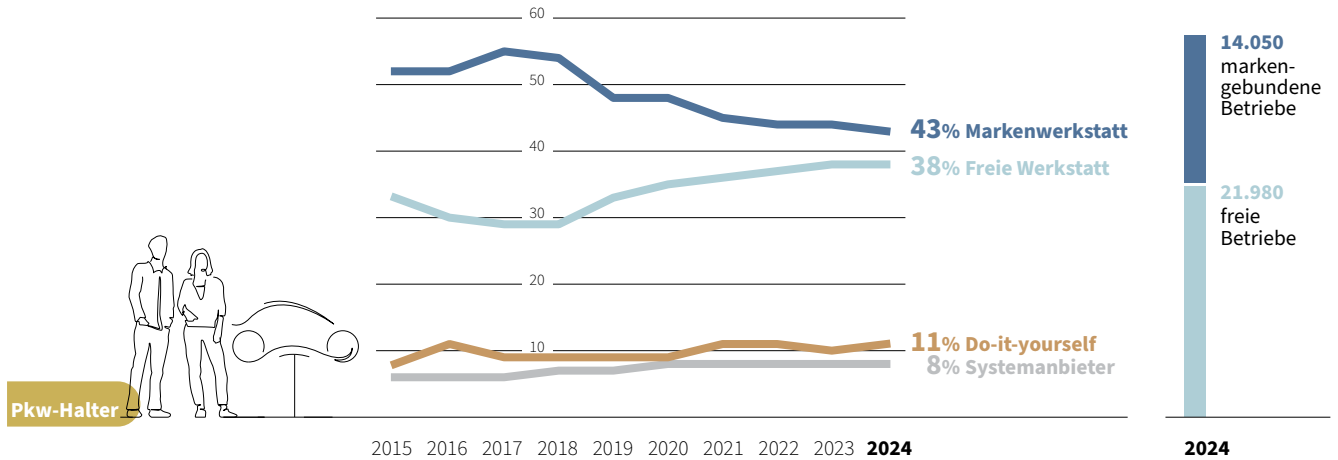
Die Werkstatt ist für den Erhalt der individuellen Mobilität elementar, und dabei spielt es keine Rolle, ob der Verbraucher mit einem Verbrenner oder einem Elektrofahrzeug unterwegs ist. Um die Verkehrssicherheit eines Pkw zu gewährleisten, brauchen auch Letztgenannte ab und an neue Bremsen, auch sie verfügen über Betriebsstoffe, die erneuert, und Baugruppen, die kontrolliert werden müssen.



” Die Beziehung der Menschen zu ihren Autos bewegt sich in einem Korridor von besonders innig bis zu besonders emotionslos. Was allen aber ähnlich ist: Sie hält im Schnitt fünf bis neun Jahre, und in dieser Zeit hat jeder Pkw-Halter unterschiedlich häufig damit zu tun, dass das eigene Fahrzeug auch fahrbereit bleibt. Die Befragung für den DAT Report 2025 beinhaltet daher auch aufschlussreiche Fragen zur Beziehung der Pkw-Halter zu ihrer Werkstatt.“

Uta Heller und Dr. Martin Endlein, Autoren des DAT Reports

W1 Durchführungsort aller Werkstattarbeiten/Anzahl Werkstätten



Quelle: DAT/ZDK

Differenz zu 100% = keine Angaben

W1 Werkstattarbeiten meist in Fachbetrieben

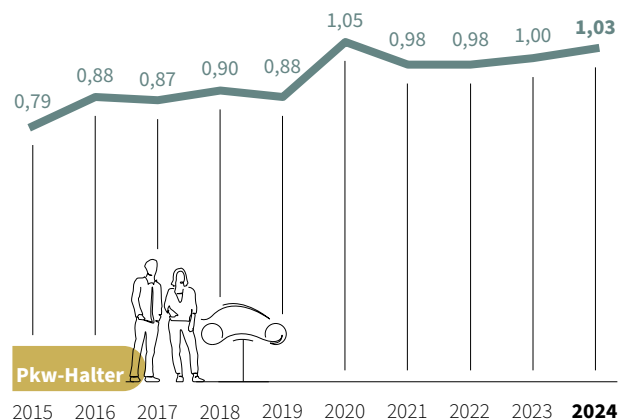
Für Arbeiten an ihrem Auto suchten Endverbraucher am häufigsten Markenwerkstätten (43%) auf. Über einen längeren Zeitraum betrachtet wird deutlich, dass noch 2017 ihr Marktanteil bei 55% lag. Im Rückgang spiegelt sich die sinkende Anzahl der fabrikatsgebundenen Werkstätten wider. Mit etwas Abstand folgen die freien Werkstätten mit 38%. Ebenfalls auf Vorjahresniveau lagen die Systemanbieter mit 8% Marktanteil. Minimal zulegen konnte 2024 der Do-it-yourself-Anteil auf 11%.

W2 Hoher Wert an Wartungsarbeiten

Die Wartungsarbeiten an Pkw – sprich große, kleine und sonstige Inspektionen – haben in den letzten zwei Jahren an Bedeutung gewonnen. Addiert man sämtliche Wartungsarbeiten und rechnet diese auf den einzelnen Pkw um, so kommt man für 2024 auf einen Wert von 1,03. Pkw-Halter führten diese Arbeiten damit fast so häufig durch wie letztmalig während der Coronajahre (2020: 1,05). Damals lagen die vorrangigen Beweggründe im Wunsch nach permanenter Fahrbereitschaft und kontaktfreier Mobilität. Im vergangenen Jahr basierten diese eher auf dem Bedürfnis, in wirtschaftlich unsicheren Zeiten das vorhandene Auto möglichst lang und störungsfrei nutzen sowie halten zu können. Im Schnitt bezahlten die Pkw-Halter 389 Euro für eine Wartung.

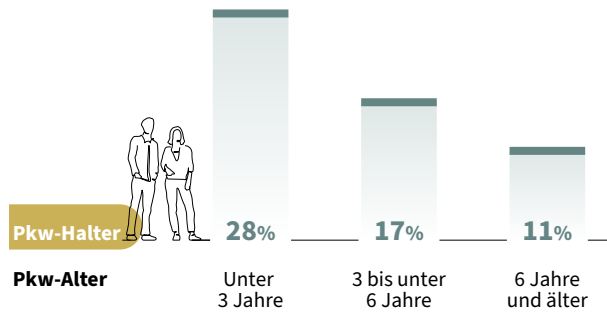
W2 Wartungshäufigkeit

Pro Pkw/Jahr



Quelle: DAT

W10 Softwareprobleme in Pkw 2024

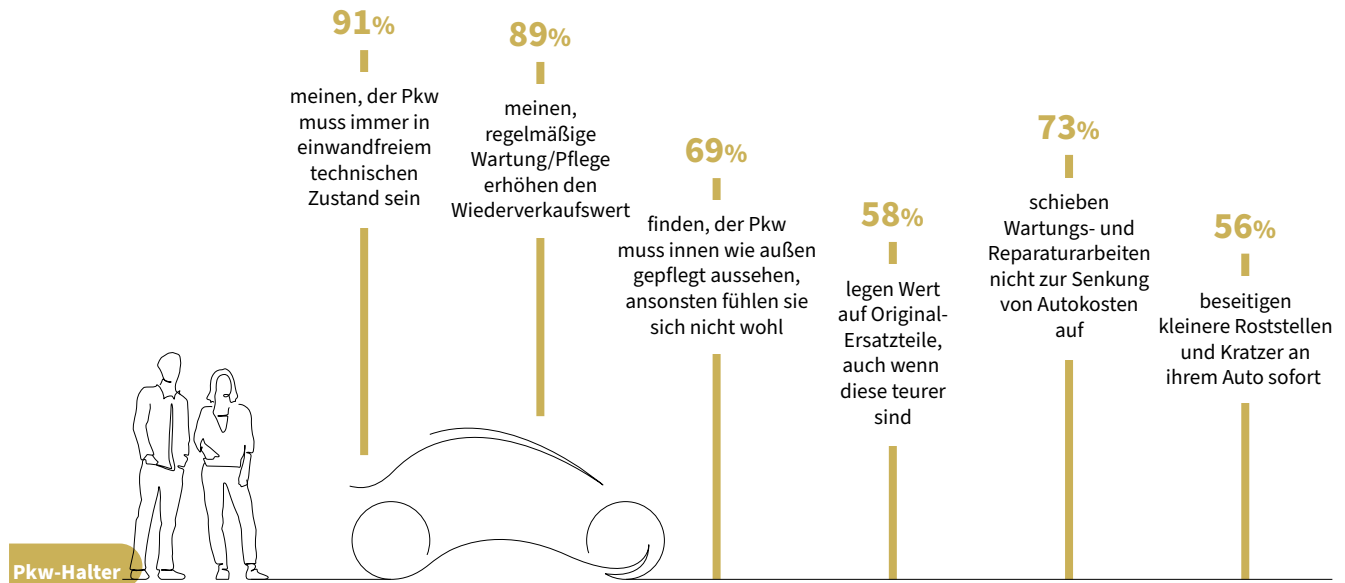


Quelle: DAT

W10 Softwareprobleme treten häufig auf

Elektronik und Software sind schnelllebigere als die grundlegende Technik. Ihre Systemreife erreichen sie oft erst nach diversen Updates. So verwundert es nicht, dass bei 28% der Halter jüngerer Pkw Probleme mit Elektronik oder Software vorlagen (z. B. beim Display, Connectivity, Assistenzsystemen). Mit zunehmendem Pkw-Alter sinkt der Anteil der Pkw-Halter, die Softwareprobleme beim eigenen Fahrzeug bestätigten.

W17 Aussagen der Pkw-Halter 2024 zu Werterhalt und Pflege



Quelle: DAT

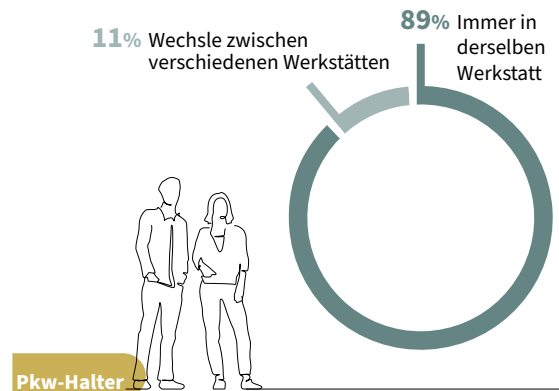
W17 Regelmäßige Wartung und Pflege besonders relevant

Private Pkw-Halter haben nahezu alle eine sehr klare Haltung zum technischen Zustand ihres Fahrzeugs: 91% bestätigten, dass ihr Fahrzeug in einwandfreiem technischem Zustand sein müsse. Um dieses Ziel zu erreichen, bedarf es regelmäßiger Wartung und Pflege. Diese ist den Haltern ebenfalls sehr wichtig – sogar unter dem Aspekt, dass sich ihrer Ansicht nach solche Arbeiten nicht nur förderlich auf den technischen Zustand, sondern auch auf den Wiederverkaufswert auswirken (89%).

W20 W20 Hohe Werkstatttreue

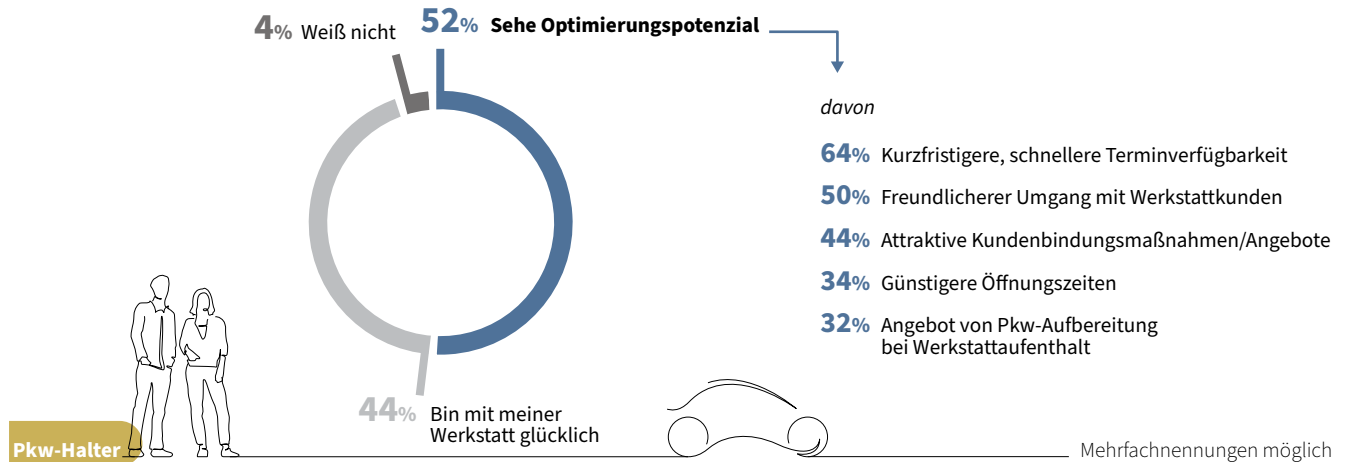
Statistisch betrachtet war jeder Pkw-Halter im Jahr 2024 mit seinem Auto 1,5-mal in einer Werkstatt. Dabei waren 89% treue Stammkunden, nur 11% der Pkw-Halter gaben an, dass sie bei der Vergabe von Aufträgen zwischen verschiedenen Werkstätten wechseln. Die Stammkundenquote variiert in den verschiedenen Haltergruppen nur wenig.

W20 Werkstatttreue: Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten 2024



Quelle: DAT

W22 Optimierungspotenzial in der Werkstatt: Sicht der Markenwerkstatt-Kunden 2024



Quelle: DAT

W22 Kunden fordern bessere Terminverfügbarkeit

Erstmals sollten Pkw-Halter angeben, an welchen Stellen sie Optimierungspotenzial bei ihrer Markenwerkstatt sehen. Vor allem bei der kurzfristigeren und schnelleren Terminverfügbarkeit (64%) sehen Pkw-Halter Entwicklungsmöglichkeiten. Mit deutlichem Abstand folgte auf dem zweiten Rang der Umgangston (50%). Knapp dahinter wurden die entweder unattraktiven oder ganz fehlenden Kundenbindungsmaßnahmen genannt. Sehr ähnlich zeigen sich die Ergebnisse bei der Beurteilung der freien Betriebe (W23).

Auswahl weiterer im DAT Report ausgewerteter Fakten aus dem Kapitel „Pkw-Halter als Werkstattkunde“:

- Wartungs- und Reparaturhäufigkeit
- Unfallschäden: Reparaturen, Schadenregulierung und Dokumentation
- Gründe für die Werkstattwahl
- Kommunikation mit der Werkstatt
- Kostenvoranschläge und Onlineverhalten

Über den DAT Report

Der DAT Report der Deutschen Automobil Treuhand GmbH (DAT) erscheint seit 1974 und gilt seit über 50 Jahren als verlässliche, neutrale Quelle für exakte, repräsentative Fakten über die automobilen Befindlichkeiten in Deutschland. Diese umfangreiche und in Deutschland einzigartige Studie gilt seit fünf Jahrzehnten als wichtiges Instrument zur strategischen Planung in der Automobilwirtschaft.

Basis für den DAT Report ist stets eine repräsentative Befragung von Endverbrauchern, die von einem Marktforschungsinstitut im Auftrag der DAT vorgenommen wird. Der aktuelle DAT Report 2025 betrachtet das Autojahr 2024. Er umfasst 84 Seiten, 114 Grafiken und entsprechende Kommentierungen.

Ab Mitte Februar 2025 wird der neue DAT Report der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Die Studie ist kostenpflichtig. Alle Informationen zu den Bestellmodalitäten finden sich unter dat.de/report

Für den DAT Report 2025 wurden im Auftrag der DAT durch das Marktforschungsinstitut GfK insgesamt 4.664 Personen zum Autokauf und zum Werkstattverhalten befragt. Für den Pkw-Kauf waren es 2.602 Personen (Befragung via CAPI durch Face-to-Face-Interviews; 1.300 private Neuwagenkäufer, 1.302 Gebrauchtwagenkäufer); Bedingung: Der Pkw-Kauf musste im Zeitraum März bis Oktober 2024 stattgefunden haben. Der Befragungszeitraum dauerte von Juli bis Oktober 2024. Für den Reparatur- und Wartungsbereich sowie das Werkstattverhalten wurden 2.062 Autofahrer/private Pkw-Halter befragt (Fragebogen via CAWI/Access-Panel). Der Befragungszeitraum war Oktober 2024. Alle Stichproben sind gewichtet und daher repräsentativ für private Autokäufer und Pkw-Halter in Deutschland.

Auf den Social-Media-Kanälen der DAT werden regelmäßig Zahlen aus dem DAT Report unter dem Hashtag #datreport publiziert. Zudem erscheinen monatlich separate Ausarbeitungen zu unterschiedlichen Themen. Infos hierzu sind über den kostenfreien Newsletter erhältlich (Anmeldung unter dat.de/newsletter).

Über die DAT

Die Deutsche Automobil Treuhand GmbH (DAT) ist ein international tätiges Unternehmen der Automobilwirtschaft, das umfassende Kraftfahrzeugdaten erhebt, ergänzt, erstellt, aufbereitet, strukturiert und dem Markt dann flächendeckend über unterschiedlichste Medien und Softwarelösungen zur Verfügung stellt.

Die DAT versteht sich als neutrales Bindeglied zwischen den unterschiedlichen Interessengruppen der Automobilbranche und wird seit über 90 Jahren von ihren Gesellschaftern VDA, VDIK und ZDK getragen. Ein aus verschiedenen Verbraucherverbänden gebildeter Beirat überwacht die Aktivitäten und insbesondere die Wahrung der uneingeschränkten Neutralität der DAT im Sinne der privaten und gewerblichen Verbraucher.

DAT. Automobiles Wissen beginnt mit uns.

Pressekontakte für weitere Anfragen

Dr. Martin Endlein

Leiter Unternehmenskommunikation
T: +49 711 4503-488
M: +49 175 587 4675
martin.endlein@dat.de

Uta Heller

Leiterin Research & Publications
T: +49 711 4503-389
uta.heller@dat.de

Dr. Karin Bayha

Referentin Unternehmenskommunikation
T: +49 711 4503-558
karin.bayha@dat.de

Bernd Reich

Referent Unternehmenskommunikation
T: +49 711 4503-440
bernd.reich@dat.de



dat.de

KURZBERICHT