

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos-Studie

Ersatzteile aus dem Internet: Autobesitzer sind nur teilweise von der Qualität überzeugt

- Weniger als jeder Dritte hat „volles Vertrauen“ zu online gekauften Teilen
- Mehr als die Hälfte wünscht sich Einbau mitgebrachter Teile in Werkstätten
- Befragung unter 1.000 Autobesitzern

DEKRA e.V.
Konzernkommunikation
Handwerkstraße 15
D-70565 Stuttgart

www.dekra.de/presse

Ersatzteile aus dem Internet sind für viele Autobesitzer ein Thema. Mehr als die Hälfte wünscht sich, dass ihre Werkstatt auch mitgebrachte Teile einbaut. Das hat eine aktuelle Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos ergeben. Nach der Qualität gefragt, sind allerdings viele Autobesitzer skeptisch: Weniger als jeder Dritte glaubt, dass die online gekauften Teile mit denen aus der Werkstatt mithalten können.

Was für Ersatzteile aus dem Internet spricht, ist für viele Autobesitzer klar: „Kfz-Teile aus dem Internet sind deutlich günstiger“ – dieser Aussage stimmen 52 Prozent der Befragten „voll und ganz“ oder „eher“ zu. Gegenüber der letzten DEKRA / Ipsos-Befragung zu diesem Thema im Jahr 2017 ist das ein leichter Rückgang (damals 59 Prozent). 56 Prozent der Befragten sind heute dafür, dass Werkstätten auch mitgebrachte Teile – ggf. gegen Mehrkosten – einbauen sollten. (2017: 58 Prozent)

Ob man selbst bei Reparaturen auf online bestellte Ersatzteile setzen würde, ist dagegen eine andere Frage. Denn bei der Qualität machen viele ein Fragezeichen: Der Aussage „Die Qualität von Ersatzteilen aus dem Internet ist die gleiche wie bei Werkstätten“ stimmten nur 32 Prozent der Befragten zumindest eher zu. Bei dem Satz „Ich habe volles Vertrauen zu Ersatzteilen, die man über das Internet kaufen kann“ gaben nur noch 28 Prozent Zustimmung zu erkennen. Damit ist das Vertrauen in die Qualität in den letzten drei Jahren leicht zurückgegangen. 2017 sprachen 37 Prozent den Internet-Ersatzteilen eher ebenbürtige Qualität zu, 31 Prozent erklärten volles Vertrauen.

„Natürlich ist der Online-Einkauf heute in vielen Lebensbereichen gang und gäbe. Deshalb verwundert es kaum, dass recht viele Autobesitzer auch bei Fahrzeug-Ersatzteilen gerne die Vorteile des Internets nutzen wollen“, so Jann Fehlauer, Geschäftsführer der DEKRA Automobil GmbH. „Auf der anderen Seite schwingt eben immer auch eine gewisse Unsicherheit mit – auch das zeigt unsere Befragung. Nur wer sich selbst sehr gut auskennt, kann bei online bestellten Teilen die Qualität einschätzen. Sich hier auf den Fachmann in der Werkstatt zu

Datum Stuttgart, 07.12.2020 / Nr. 111
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

verlassen, ist im Sinne der Sicherheit bestimmt nicht die schlechteste Entscheidung.“

Der Vergleich beider Befragungen zeigt insgesamt auch, dass die Bedeutung der Online-Teile aktuell zumindest nicht spürbar zunimmt. 2017 waren noch 59 Prozent der Meinung, dass Teile im Internet deutlich günstiger zu bekommen sind. Für den Einbau mitgebrachter Teile in Werkstätten hatten sich damals 58 Prozent ausgesprochen. 2020 sagten 34 Prozent der Befragten, sie hätten schon einmal Ersatzteile für ihr Auto online bestellt, 15 Prozent planen das nach eigener Aussage. Hier sind die Ergebnisse seit 2017 praktisch unverändert (damals 35 bzw. 15 Prozent).

Für die aktuelle Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im September 2020 insgesamt 1.000 Autobesitzer, die selbst für die Wartung und Reparatur ihres Fahrzeugs verantwortlich sind. Weitere Informationen und eine Möglichkeit, die gesamte Studie zu bestellen, gibt es unter www.dekra.de/aftersales-studie-2020.

Über DEKRA

Seit mehr als 90 Jahren arbeitet DEKRA für die Sicherheit: Aus dem 1925 in Berlin gegründeten Deutschen Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V. ist eine der weltweit führenden Expertenorganisationen geworden. Die DEKRA SE ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des DEKRA e.V. und steuert das operative Geschäft des Konzerns. Im Jahr 2019 hat DEKRA einen Umsatz von 3,4 Milliarden Euro erzielt. Fast 44.000 Mitarbeiter sind in rund 60 Ländern auf allen fünf Kontinenten im Einsatz. Mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen arbeiten sie für die Sicherheit im Verkehr, bei der Arbeit und zu Hause. Das Portfolio reicht von Fahrzeugprüfungen und Gutachten über Schadenregulierung, Industrie- und Bauprüfung, Sicherheitsberatung sowie die Prüfung und Zertifizierung von Produkten und Systemen bis zu Schulungsangeboten und Zeitarbeit. Die Vision bis zum 100. Geburtstag im Jahr 2025 lautet: DEKRA wird der globale Partner für eine sichere Welt.