

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos-Studie

Gebrauchtwagenkauf wird immer digitaler

- 60 % der Käufer und Interessenten bevorzugen Online-Kontakt
- 80 % nutzen Internetquellen zur Information vor dem Kauf
- Bewegtbild nimmt in der Bedeutung stark zu

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

www.dekra.de/presse

Der Gebrauchtwagenkauf wird immer digitaler, Käufer und Interessenten setzen auf Online-Instrumente. Das zeigt eine aktuelle Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. Vier von fünf Gebrauchtwagenkäufern und -interessenten nutzen Internetquellen zur Information. Insgesamt 60 % der Befragten bevorzugen den digitalen Kontakt mit Gebrauchtwagenhändlern. Bei der letzten Befragung im Jahr 2017 lag dieser Wert noch bei 52 %.

In der Aufschlüsselung der digitalen Kontaktwege liegt E-Mail mit 48 % unverändert an der Spitze (2017: 46 %), in anderen Bereichen sind aber stärkere Zuwächse zu verzeichnen: 21 % bevorzugen heute WhatsApp zur Kontaktaufnahme; vor vier Jahren waren das noch 12 %. Eine spezielle App des Händlers oder des Fahrzeugherstellers ist für 14 % der favorisierte Kanal, am liebsten über Facebook nehmen 8 % Kontakt auf.

Eine Minderheit von 34 % ist immer noch am direkten, persönlichen Kontakt interessiert. Vor vier Jahren waren das noch 44 %. Das persönliche Gespräch vor Ort verliert dabei – wohl auch wegen der Corona-Pandemie – an Bedeutung und ist noch für 25 % der favorisierte Weg; vor vier Jahren lag der Wert noch bei 36 %. 9 % der Befragten rufen am liebsten beim Händler oder Autohaus an, ein fast unveränderter Wert im Vergleich zur letzten Befragung.

Auf die Frage, wie sie auf ihr aktuelles Fahrzeug aufmerksam geworden sind, antworteten 58 % der Gebrauchtwagenbesitzer, das sei via Internet geschehen. Für 79 % der Befragten sind Onlinekanäle als Informationsquellen wichtig. Bei den Gebrauchtwagenbesitzern geben 72 % an, dass sie sich online informiert haben; bei den Interessenten haben 87 % es vor.

Online-Fahrzeughörsen haben die größte Relevanz

Die Internetquellen, die vor dem Kauf eines Gebrauchtwagens am häufigsten genutzt werden, sind Online-Fahrzeughörsen wie mobile.de oder autoscout24. Insgesamt 68 % der Befragten geben an, sie zu nutzen. Die Börsen werden von 47 % auch als wichtigste Quellen eingestuft. Beide Werte sind zwar deutlich

Datum Stuttgart, 26.08.2021 / Nr. 081
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

gesunken (2017: 77 % bzw. 63 %); dennoch behalten die Fahrzeugbörsen sowohl bei der Häufigkeit der Nutzung als auch bei der Relevanz den Spitzenplatz. Auf Rang zwei der am häufigsten genutzten Quellen rangiert allerdings bereits die Webseite eines Autohändlers (41 %) vor Webseiten von Fahrzeugherstellern (30 %), speziellen Gebrauchtwagen-Apps (25 %) und Internet-Foren (20 %). Auch was die Einstufung als wichtigste Quelle angeht, liegt die Händler-Webseite auf Platz zwei (12 %) vor Gebrauchtwagen-Apps (8 %), Hersteller-Webseiten (6 %) und Internet-Foren (5 %).

„Diese Zahlen zeigen, dass der erfolgreiche Verkauf von Gebrauchtwagen heute kaum noch vorstellbar ist, ohne selbst auf den meistgenutzten Fahrzeugbörsen präsent zu sein“, kommentiert Guido Kutschera, Vorsitzender der Geschäftsführung der DEKRA Automobil GmbH. „Allerdings sehen wir auch, dass die eigene Webseite für den Handel ein wichtiger Kanal mit viel Potenzial ist, der auf keinen Fall vernachlässigt werden darf.“

YouTube liegt im Trend

Eine Entwicklung, die die DEKRA / Ipsos-Befragung auch belegt, ist die wachsende Bedeutung des Themas Bewegtbild. Speziell YouTube-Videos wie zum Beispiel Gebrauchtwagen-Kauftipps oder -Tests liegen im Trend. 16 % der Befragten in der aktuellen Studie erklärten, dass sie solche Videos als Informationsquelle nutzen. Das ist im Vergleich zu 2017 (6 %) mehr als das Dreifache. „Natürlich spielt sich das Ganze noch auf relativ niedrigem Niveau ab, doch die Zuwachsraten sollten Gebrauchtwagenhändler durchaus als Denkanstoß für die Zukunft nehmen“, so Kutschera.

Neben den Internet-Quellen nutzen immer noch viele Gebrauchtwagenkäufer und -interessenten verschiedene Offline-Möglichkeiten, sich zu informieren. Dabei liegt der Gebrauchtwagenhändler immer noch klar an der Spitze. 58 % der Befragten nutzen diese Informationsquelle. Gespräche mit Freunden, Kollegen oder Verwandten geben 41 % als gern genutzte Quelle an. Es folgen der Test eines Mietwagens mit 12 % und gedruckte Tageszeitungen oder Zeitschriften mit ebenfalls 12 %. Dass sie gar keine Offline-Quellen nutzen und sich komplett aufs Internet verlassen, erklären 14 % der Befragten.

Gebrauchtwagenhändler haben nach wie vor gute Chancen

Aus Sicht des DEKRA Geschäftsführers zeigen die Ergebnisse der Befragung, dass Gebrauchtwagenhändler und Autohäuser mit der richtigen Strategie nach wie vor gute Chancen am Markt haben. „Was die Information von Gebrauchtwageninteressenten angeht, wird deutlich: Der Gebrauchtwagenhandel hat weiterhin einen hohen Stellenwert – wenn er fürs Online-Geschäft aufgestellt ist. Wer die wichtigsten Online-Fahrzeugbörsen konsequent für seine eigenen Fahrzeugangebote nutzt und sich gleichzeitig auf die Optimierung der eigenen Webseite fokussiert, hat gute Möglichkeiten, als relevanter Akteur im Gebrauchtwagengeschäft erfolgreich zu sein“, so Guido Kutschera. „Wichtig ist

aber auch die Anmerkung, dass diejenigen Kunden, die dann doch persönlich zum Händler kommen oder ihn offline kontaktieren, einen Top-Service erwarten.“

Zur aktuellen Studie

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im Mai und Juni 2021 insgesamt 1.000 Personen, von denen die Hälfte innerhalb der letzten zwei Jahre einen Gebrauchtwagen gekauft haben und die andere Hälfte einen Gebrauchtwagenkauf in nächster Zeit erwägt.

Weitere Informationen und eine Möglichkeit, die gesamte Studie zu bestellen, gibt es unter www.dekra.de/sales-studie-2021.

Über DEKRA

Seit fast 100 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 2020 hat DEKRA einen Umsatz von nahezu 3,2 Milliarden Euro erzielt. Rund 44.000 Mitarbeiterinnen und 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 und nachhaltige Welt. DEKRA gehört schon heute mit dem Platinum-Rating von EcoVadis zu den Top-1-Prozent der nachhaltigen Unternehmen im Ranking.