

## Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos-Studie

# Unkompliziert und günstig: Was Gebrauchtwagenkäufer suchen

- Kompetente Beratung und Nähe zum Wohnort ebenfalls wichtig
- Das Ambiente spielt praktisch keine Rolle
- Kundenbewertungen sind wichtig, aber nicht allein entscheidend

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

[www.dekra.de/presse](http://www.dekra.de/presse)

**Bei der Entscheidung, wo ein Gebrauchtwagen gekauft wird, spielt für die Interessenten eine Kombination von Kriterien eine wichtige Rolle. Das ist ein Ergebnis einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. „Die Zahlen zeigen: Es gibt nicht die eine entscheidende Größe, die alles bestimmt“, so Jann Fehlauer, Geschäftsführer der DEKRA Automobil GmbH. „Vielmehr sollten Gebrauchtwagenhändler versuchen, sich auf den verschiedenen relevanten Gebieten gleichermaßen gut aufzustellen.“**

In der Studie mit Gebrauchtwagenkäufern und -interessenten sagten 36 % der Befragten, dass die unkomplizierte Abwicklung des Kaufs für sie eine wichtige Rolle spielt. Damit ist der Wert im Vergleich zur Vorgänger-Studie aus dem Jahr 2017 unverändert. Der Anschaffungspreis ist für 30 % der Befragten wichtig, wenn es darum geht, zu entscheiden, wo man kauft. Auch auf das Thema Gebrauchtwagengarantie bzw. Haftung für Sachmängel legen 30 % Wert. Es folgen die Themen Bequemlichkeit (29 %), kompetente Beratung (26 %), Lage bzw. Entfernung zum Wohnort (26 %), Sicherheit (25 %), positive Erfahrungen aus der Vergangenheit (25 %), Service (22 %), die Auswahl an Fahrzeugen (20 %) sowie die Betreuung bei Werkstattbesuchen (18 %).

### Kundschaft will überzeugt werden

„Die Liste enthält eine Reihe von Entscheidungskriterien, bei denen das Kfz-Gewerbe gute Chancen hat, sich positiv hervorzutun und so am Markt erfolgreich zu sein“, so der DEKRA Geschäftsführer. „Es zeigt sich aber auch, dass die Kundschaft überzeugt werden will und der Handel nichts für selbstverständlich halten sollte. Denn nur zehn Prozent der Befragten nennen die Tatsache, irgendwo Stammkunde zu sein, als Entscheidungskriterium.“

Praktisch keinen Wert legt die große Mehrheit der Gebrauchtwagenkäufer und -interessenten auf das Ambiente. Nur 6 % nennen es als Kriterium.

Datum Stuttgart, 02.09.2021 / Nr. 082  
Kontakt Wolfgang Sigloch  
Telefon direkt 0711.7861-2386  
Telefax direkt 0711.7861-742386  
E-Mail [wolfgang.sigloch@dekra.com](mailto:wolfgang.sigloch@dekra.com)

Auch der Einfluss von Kundenbewertungen auf den Gebrauchtwagenkauf wurde in der aktuellen DEKRA / Ipsos-Studie abgefragt. 37 % der Befragten gaben an, Kundenbewertungen hätten einen sehr großen oder eher großen Einfluss. 14 % sagen, sie hätten eher keinen oder überhaupt keinen Einfluss. „Daraus leitet sich für den Gebrauchtwagenhändler die Schlussfolgerung ab, dass Kundenbewertungen zwar einerseits wichtig, andererseits aber auch nicht allein entscheidend sind“, so Fehlauer.

### **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](http://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.*