

Presseinformation

Aktuelle DEKRA / Ipsos-Studie

Gebrauchtwagenkäufer erwarten besten Service im Internet

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

www.dekra.de/presse

- Schnelle Reaktion auf digitale Kontaktaufnahme wird immer wichtiger
- Ein Drittel erwartet Terminvereinbarung über Händler-Webseite
- Auswahl, Sortierfunktionen und einfache Bedienbarkeit sind Top-Prioritäten

Gebrauchtwagenkäufer und -interessenten stellen hohe Service-Ansprüche in Sachen Digitalisierung. Das ist ein Ergebnis einer aktuellen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos. Insbesondere beim Thema Reaktionsgeschwindigkeit steigen die Erwartungen an den Gebrauchtwagenhandel.

Auf eine Anfrage per E-Mail oder über die Webseite des Händlers erwarten 41 % der Befragten eine Reaktion innerhalb von maximal zwei Stunden. Das ist im Vergleich zur letzten Befragung im Jahr 2017 ein massiver Anstieg – damals wollten 14 % die Rückmeldung innerhalb von zwei Stunden. 15 % der Befragten finden, die Reaktion sollte innerhalb von einer Stunde erfolgen; 6 % halten sogar nur eine halbe Stunde für eine angemessene Reaktionszeit. Drei bis sechs Stunden ist für 18 % in Ordnung, 30 % geben 24 Stunden an.

„Die Tendenz ist klar: Die Kundinnen und Kunden erwarten heute eine deutlich schnellere Reaktion als noch vor ein paar Jahren. Von anderen Bereichen und Branchen sind sie heute im Online-Geschäft praktisch Echtzeit-Kommunikation gewöhnt und erwarten Vergleichbares auch im Gebrauchtwagenhandel“, so Jann Fehlauer, Geschäftsführer der DEKRA Automobil GmbH. „Auf diese veränderte Erwartungshaltung müssen sich Händler einstellen, wenn sie am Markt Erfolg haben wollen.“

Digitale Angebote und Kundenservices sind gefragt

Beim Gebrauchtwagenkauf erwarten viele Interessenten verschiedene digitale Services. Gut ein Drittel (34 %) erwarten beispielsweise die Möglichkeit, über die Webseite des Händlers einen Termin zu vereinbaren (2017: 30 %); 14 % möchten die Terminvereinbarung über WhatsApp oder andere Apps (2017: 8 %).

Auf der Webseite des Händlers wünschen sich 34 % einen Preiskalkulator, 31 % suchen nach Kundenbewertungen. Eine Online-Chat-Funktion für Fragen erwarten 16 %. Gut jeder vierte Befragte (28 %) wünscht sich, ein Angebot für ein

Datum Stuttgart, 17.09.2021 / Nr. 090
Kontakt Wolfgang Sigloch
Telefon direkt 0711.7861-2386
Telefax direkt 0711.7861-742386
E-Mail wolfgang.sigloch@dekra.com

konkretes Gebrauchtfahrzeug via Internet zu bekommen. 17 % wollen den kompletten Kaufprozess online abwickeln – vor vier Jahren noch 11 %.

„Die gestiegenen Erwartungen der Gebrauchtwagenkäufer und -interessenten in Sachen Digitalisierung sind vermutlich auch durch die Corona-Lage beeinflusst“, so der DEKRA Geschäftsführer. „Allerdings wird sich dieses Rad auch nach einem Ende der Pandemie nicht mehr zurückdrehen: Was an digitalen Möglichkeiten gelernt ist und geschätzt wird, das wird die Kundschaft auch in Zukunft erwarten.“

Bei der Gestaltung eigener Gebrauchtwagen-Webseiten sollten Händler Wert auf bestimmte Punkte legen, die Kunden zum Beispiel von Online-Fahrzeuggbörsen gewohnt sind, so die Ergebnisse der DEKRA / Ipsos-Befragung. Als sehr wichtig oder eher wichtig wurden von 83 % der Befragten vielfältige Sortierfunktionen zum Beispiel nach Fahrzeugalter, Preis, Motorisierung oder Farbe eingestuft. Auch einfache Bedienbarkeit (81 %) und Auswahl (81 %) rangieren weit oben in der Priorität, ebenso wie direkte Fahrzeugvergleiche (73 %). Leasing- und Finanzierungsangebote sind für 39 % sehr wichtig oder eher wichtig.

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.