

## Presseinformation

DEKRA / Ipsos-Studie in China, den USA, Deutschland und Frankreich

# Internationaler Trend: Digitalisierung auf dem Gebrauchtwagenmarkt

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

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

- Mehrheit informiert sich online und will digitalen Kontakt zum Händler
- Große Erwartungen in Sachen Reaktionszeit auf digitale Anfragen
- In China ist das Internet noch wichtiger als in den anderen drei Ländern

**Der Verkauf von Gebrauchtwagen wird zunehmend zum digitalen Geschäft – und das gilt international. Nach einer gemeinsamen Befragung der Expertenorganisation DEKRA und des Marktforschungsinstituts Ipsos in Deutschland, Frankreich, den USA und China spielen Internetquellen vor dem Kauf in allen vier Ländern eine entscheidende Rolle. Außerdem ist eine Mehrheit der Gebrauchtwagenkäufer in allen vier Ländern online auf ihr aktuelles Fahrzeug aufmerksam geworden. Insgesamt ist die Digitalisierung des Gebrauchtwagenmarktes in China am weitesten fortgeschritten.**

90 % der chinesischen Gebrauchtwagenkäufer bevorzugen den digitalen Kontakt mit dem Händler. Auch in den USA (71 %), Frankreich (61 %) und Deutschland (60 %) tut das eine Mehrheit – doch auch der persönliche Kontakt spielt für eine nennenswerte Zahl von Käufern und Interessenten noch eine Rolle (Deutschland 34 %, Frankreich 32 %, USA 27 %). In China bevorzugen nur 10 % der Befragten den persönlichen Kontakt.

Die Nutzung von Internetquellen zur Information vor dem Gebrauchtwagenkauf gehört in allen vier Ländern für eine Mehrheit zum Standard. Während sich in Frankreich 75 %, in den USA 78 % und in Deutschland 79 % der Befragten online informieren, gibt es in China (97 %) fast niemanden, der das nicht tut.

Online-Verkaufsseiten werden in allen vier Ländern am häufigsten genutzt und von den Befragten als am relevantesten eingestuft (Deutschland 47 %, China 38 %, USA 30 %, Frankreich 27 %). Webseiten von Autohändlern liegen in Sachen Relevanz in den USA (17 %), Frankreich (17 %) und Deutschland (12 %) auf dem zweiten Rang, während in China spezielle Gebrauchtwagen-Apps am zweitwichtigsten sind (24 %).

## Erstkontakt mit Gebrauchtwagen mehrheitlich im Internet

Beim Thema Digitalisierung geht es nicht nur um unverbindliche Information, sondern auch um konkrete Verkäufe. Das zeigen die Antworten auf die Frage, wie

Datum Stuttgart, 22. November 2021 / Nr. 105  
Kontakt Wolfgang Sigloch  
Telefon direkt 0711.7861-2386  
Telefax direkt 0711.7861-742386  
E-Mail [wolfgang.sigloch@dekra.com](mailto:wolfgang.sigloch@dekra.com)

Gebrauchtwagenbesitzer auf ihr aktuelles Fahrzeug aufmerksam geworden sind – also auf einen Gebrauchtwagen, den sie tatsächlich gekauft haben. Während in Frankreich (57 %), Deutschland (58 %) und den USA (60 %) schon jeweils deutlich über die Hälfte diesen ersten Kontakt mit dem Fahrzeug im Internet hatten, liegt der Wert in China sogar bei 89 %.

### **Digitale Anfragen müssen sehr schnell beantwortet werden**

Große Erwartungen haben Gebrauchtwagenhändler in allen vier Ländern bezüglich der schnellen Reaktion auf Online-Anfragen zu erfüllen. Eine Reaktion innerhalb von maximal zwei Stunden erwarten in Deutschland 41 %, in Frankreich 47 %, in den USA 60 % und in China sogar 81 % der Befragten. Gerade einmal eine halbe Stunde für eine Antwort hält in China ein Drittel der Befragten für angemessen. In den USA sind das 14 %, in Frankreich 8 %, in Deutschland 6 %.

Die Bedeutung von Kundenbewertungen ist in den Ländern sehr unterschiedlich. Auf die Frage, welchen Einfluss Konsumenten- oder Käuferbewertungen auf ihr Kaufverhalten beim Thema Gebrauchtwagen haben, berichten in den USA nur 25 % der Befragten von sehr oder eher großem Einfluss. In Deutschland sagen das 37 % und in Frankreich 47 %, während es in China fast drei von vier Befragten (73 %) sind.

Soweit sich Gebrauchtwagenkäufer und -interessenten noch offline informieren, nutzen in Frankreich (50 %), den USA und Deutschland (beide 58 %) die meisten von ihnen den Händler als Anlaufstelle. In China spielen dagegen Gespräche mit Freunden, Kollegen oder Verwandten am häufigsten eine Rolle (76 %).

### **Entscheidendes Kriterium beim Kauf ist nicht überall der Preis**

Wenn es darum geht, wo letztlich konkret gekauft wird, nennen die Befragten in China (47 %), den USA (43 %) und Frankreich (41 %) am häufigsten den Anschaffungspreis als Kriterium. In Deutschland ist der Preis nur das zweitwichtigste Kriterium (30 %) hinter der unkomplizierten Abwicklung des Kaufs.

Für die Online-Studie befragte Ipsos im Auftrag von DEKRA im Mai und Juni 2021 in jedem der vier Länder rund 1.000 Personen, von denen jeweils 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.*