

Kfz-Reparatur und Wartung in der Werkstatt: Autofahrende besorgt hinsichtlich Kompetenz und Transparenz

- **Für rund die Hälfte der Autofahrenden sind unnötige Reparaturen ein No-Go, rund ein Viertel hat jedoch genau das bereits einmal erlebt**
- **Kompetenz, Transparenz und Freundlichkeit sind Kund:innen eindeutig am wichtigsten**
- **Die Hälfte der Elektroautofahrenden bevorzugt digitale Kommunikation mit der Werkstatt**

München, 07. März 2022. Für eine repräsentative Studie stellten die Autoexpert:innen der internationalen Reparatur- und Wartungs-App Carly die Frage in den Raum, welchen Ruf die Werkstatt von heute bei ihren Kund:innen genießt. Dabei kristallisierten sich Erwartungen und Sorgen heraus, die bei Autoreparatur und -wartung ganz oben stehen. Wie sind die Erfahrungen mit Fristen und Kostenvoranschlägen? Was ist bei der Werkstattwahl am wichtigsten? Und welche Ansprüche hat die zunehmend wachsende Anzahl an Besitzer:innen von E-Autos an ihre Werkstatt?

Große Sorge vor unnötigen Reparaturen

Der größte Anteil der Befragten sucht die Werkstatt erst dann auf, wenn es sich wirklich nicht mehr vermeiden lässt, nämlich zur alle zwei Jahre anstehenden HU- und AU-Untersuchung. Einmal Vertrauen gefasst, bleiben 79 % der Befragten ihrer Stammwerkstatt, die zu 55 % eine freie Werkstatt ist, treu – auch dann, wenn es zu Ärgernissen kommt. Denn Terminverzug scheint ein größeres Problem von Werkstätten zu sein: Über ein Drittel beklagte, dass das Auto zum vereinbarten Zeitpunkt nicht fertig war. Zudem war ein Viertel der Befragten nach der Reparatur nicht glücklicher als zuvor: Entweder wurde der Fehler nicht ordnungsgemäß behoben oder es wurden unvereinbarte Zusatzreparaturen durchgeführt. Letzteres ist vor allem vor dem Hintergrund spannend, dass 49 % der Befragten als größte Sorge nennen, dass die Werkstatt nur wirklich notwendige Reparaturen durchführt.

Einigkeit bei den wichtigsten Anforderungen an Reparatur und Wartung

Bei der Frage, wonach die Mehrheit ihre Werkstatt auswählt, herrschte die größte Einigkeit bei der Kompetenz, dicht gefolgt von Transparenz. Hier war es der Stichprobe wichtig, dass seitens der Werkstatt frühzeitig kommuniziert wird, ob zusätzliche Reparaturen notwendig werden. Auch hierin kann eine Angst vor unnötigen Reparaturen interpretiert werden. Auf Platz drei finden sich Freundlichkeit und ein respektvoller Umgang. Um mit dem Kunden/der Kundin auf Augenhöhe zu kommunizieren, sollten Werkstätten zudem einen ausführlichen Kostenvoranschlag und eine aufschlussreiche Rechnung ausgeben. Einen Kostenvoranschlag bekommen laut Umfrage 71 % der Befragten immer oder meistens, und er wird zu 87 % auch eingehalten. Ebenfalls 87 % der Befragten merkten eine ausreichende Erklärung der Rechnung positiv an. Apropos Kosten: 60 % der Befragten achten bei der Werkstattwahl darauf, dass die Kosten im angekündigten Budget bleiben.

E-Mobilist:innen sind First Mover

Um den rapide wachsenden Anteil an E-Autos in Deutschland abzubilden, änderte Carly in einem zweiten Schritt das Panel der Befragten leicht ab und inkludierte deutlich mehr Fahrer:innen von batteriebetriebenen Elektroautos. Fast die Hälfte der E-Mobilist:innen bezeichnet sich als sogenannte First Mover, das heißt als innovative Pioniere. Bei den Fahrer:innen von Verbrennern fällt diese Selbsteinschätzung mit 25 % bemerkenswert geringer aus. Klar, dass First Mover auch in Sachen Digitalisierung weit vorweggehen: 33 % der E-Autofahrenden bevorzugen digitale Terminkoordination, bei den Verbrennerfahrenden sind es 10 %. Letztgenannte greifen dazu lieber zum Telefon oder fahren gar persönlich bei der Werkstatt vorbei. Zudem auffällig: 80 % der BEV-Fahrenden schätzen ihre Autokompetenz als hoch bis sehr hoch ein, bei den Verbrennerfahrenden sind es nur 24 %.

Klares Bild von Kund:innenerfahrungen und -erwartungen

„Wir wollten mit dieser Studie abbilden, wie die Kund:innenerfahrung gegenwärtig aussieht, was gut läuft, aber auch, wo seitens der Dienstleistenden noch nachgebessert werden muss, um die bestmögliche Serviceleistung gewährleisten zu können. Denn am Ende sollte für alle Dienstleistenden, egal, ob es sich um Werkstätten handelt oder um Apps wie Carly, immer die Zufriedenheit des Kunden/der

Kundin im Mittelpunkt stehen. Es war uns daher wichtig, Kund:innenerlebnisse und -bedürfnisse herauszufinden: Rund ein Viertel der Befragten hat bereits einmal unnötig durchgeführte Reparaturen erlebt, für rund die Hälfte ist bei der Wahl der Werkstatt jedoch wichtig, dass genau das nicht passiert. Jede:r Dienstleistende muss genau hier ansetzen, um bei den wichtigsten Kriterien Kompetenz und Transparenz gut abzuschneiden. Zudem spiegeln die Ergebnisse der Studie gesamtgesellschaftliche Trends wider: Die Digitalisierung macht auch vor Werkstätten nicht halt, ob das nun neue Kommunikationswege zwischen Dienstleistenden und Kund:innen sind oder die Tatsache, dass Letztere sich bereits einiges an Wissen zu ihrem Auto im Vorfeld angeeignet haben“, fasst Avid Avini, Geschäftsführer von Carly, die Ergebnisse der Studie zusammen.

Hintergrund zur Studie

2021 waren 96 % der zugelassenen Pkw in Deutschland Verbrenner. Darauf aufbauend, setzte sich die Verteilung der Befragten wie folgt zusammen: 799 Menschen fahren einen Verbrenner, 16 ein Elektroauto und 30 einen Plug-in-Hybriden. Acht Menschen ordneten ihr Fahrzeug keiner der Kategorien zu. Zudem betrug der Anteil an neu zugelassenen Elektrofahrzeugen im Jahr 2021 etwa 14 %, ein Anstieg um fast das Doppelte im Vergleich zum Vorjahr. Bis 2030 sollen laut Bundesregierung mindestens 15 Millionen Elektroautos auf deutschen Straßen fahren, also in etwa ein Drittel der gesamten Pkw-Flotte. Um diese Verteilung bestmöglich nachzubilden, inkludierte Carly in einem zweiten, nicht repräsentativen Panel 799 Fahrer:innen von reinen Verbrennern und 108 Fahrer:innen von batteriebetriebenen Elektroautos.

Über die Carly Solutions GmbH & Co KG

Das Münchner Unternehmen Carly entwickelt und vertreibt Hard- und Software zur umfassenden Fahrzeuganalyse, um Autofahrer:innen bei Reparatur und Wartung zu unterstützen. Damit bildet Carly die Schnittstelle zwischen Fahrer:innen und den in deren Autos versteckten Informationen. Die Carly-App bietet jedem Autobesitzenden umfangreiche Diagnosemöglichkeiten: Über den gesamten Autolebenszyklus werden die Fahrzeugdaten sicht- und nutzbar gemacht. Diese Datentransparenz schützt vor Fehlkäufen oder Tachobetrug, ermöglicht Werkstattgespräche auf Augenhöhe oder

eigene Reparatur- und Wartungsarbeiten und hilft so den Nutzenden, viel Geld zu sparen. Und das auch ohne technische Vorbildung.

Mit weltweit über einer Million Nutzer:innen gehört Carly zu den beliebtesten Reparatur- und Wartungs-Apps für Fahrzeuge.

Weitere Informationen unter www.mycarly.com/de/.

Pressekontakt:

Dederichs Reinecke & Partner

André Schmidt

Tel.: + 49 40 20 91 98 223

E-Mail: andre.schmidt@dr-p.de