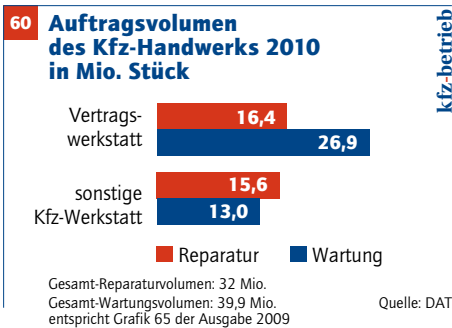
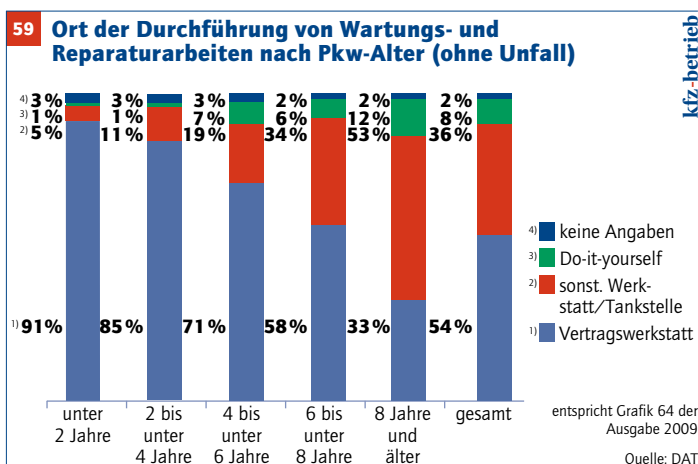


aus denen auch hervorgeht, dass sich der Do-it-yourself-Bereich rückläufig entwickelte.

Die Antworten auf die Frage an die Fahrzeughalter, ob sie Systemanbieter beauftragen, zeigen, dass die Fahrzeughalter die verschiedenen Systemanbieter immer noch nicht als eigenständige „Marke“, sondern als „sonstige Werkstatt“ in Abgrenzung zur Vertragswerkstatt sehen. Die Marktanteile der Systemanbieter insgesamt haben sich sowohl bei großer Inspektion, Unfallreparatur als auch Verschleißreparatur unterschiedlich entwickelt. Die Prozentwerte für 2009 liegen in der genannten Reihenfolge bei 4,4%, 8,9% und 6,8%; für das Jahr 2010 lauten die entsprechenden Werte: 4,7%, 3,6% und 7,8%. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Über die Entwicklung der Wettbewerbssituation insgesamt auf dem Wartungs- und Reparaturmarkt (ohne Unfallreparaturen) gibt Grafik 58 Auskunft.

Bei alten Autos dominieren die sonstigen Werkstätten

Für den Gesamtmarkt gilt naturgemäß das, was für die einzelnen Bereiche Wartung, Verschleiß und Unfall gilt: Mit zunehmendem Fahrzeugalter wechseln die Fahrzeughalter in großer Zahl von der Vertragswerkstatt zu sonstigen Werkstätten, die, wie Grafik 59 zeigt, bei den acht Jahre und älteren Fahrzeugen sogar die Vertragswerkstätten weit überholen.



Aber auch Arbeiten im Do-it-yourself haben in diesem Fahrzeugalter „Konjunktur“.

4.2 Die Wettbewerbssituation des Kfz-Handwerks

Auch 2010 ist die Zahl der Kfz-Betriebe noch etwas gesunken. Gab es 2009 noch 38.300 Kfz-Betriebe, so waren es ein Jahr später nur noch 38.050, das sind allerdings nur noch 250 Betriebe weniger, 2009 waren es 800. Diese Entwicklung muss man berücksichtigen, wenn man unter Zugrundelegung der Ergebnisse der Untersuchung über das Kundendienstverhalten die Wettbewerbssituation dieser Betriebe betrachtet. Diese 38.050 Betriebe erhielten durch die Fahrzeughalter 71,9 Mio. Reparatur- und Wartungsaufträge. Gegen-

über 2009 (66,8 Mio. Aufträge) ein Plus von 7,6%. Wie sich die Reparatur- bzw. Wartungsaufträge auf die Vertrags- bzw. sonstigen Werkstätten verteilen, zeigt Grafik 60.

2010 konnten die Vertragswerkstätten 54,0% aller Werkstattaufträge für sich verbuchen. In den Jahren zuvor waren dies 53,0% (2009), 55% (2008) und 58% (2007).

Zunahme der Aufträge für die einzelnen Betriebe

Legt man für 2010 den Pkw-Bestand einschließlich der vorübergehend stillgelegten Fahrzeuge zugrunde, dann hatte jeder der 38.050 Kfz-Betriebe statistisch 1.253 (2009: 1.232) Fahrzeuge zu betreiben. Durchschnittlich wurden an jedem Fahrzeug 1,68 (2009: 1,58) Arbeiten durchgeführt. Der Werkstättenanteil an diesen Arbeiten lag bei insgesamt 89% (2009: 89%). Dies bedeutet, dass statistisch jeder Betrieb nicht die theoretisch möglichen 1.253 Fahrzeuge, sondern nur 1.115 (2009: 1.096) Fahrzeuge betreute. Bei 1,68 Arbeiten pro Pkw entfielen damit auf jeden Kfz-Betrieb durchschnittlich 1.873 Aufträge durch die Fahrzeughalter. Das ist gegenüber 2009 (1.732 Aufträge) ein Plus von 8,1%. Die Kfz-Branche ist aus dem schweren Fahrwasser heraus. Es bleibt abzuwarten, wie schnell sie sich vollends erholen kann.

Werkstattkunden sehr zufrieden

Wie schon in den Vorjahren waren auch 2010 die Werkstattkunden mit ihrer Werkstatt insgesamt gesehen sehr zufrieden und urteilten im Schnitt durchweg mit Noten besser als 2.

Interessant ist die Feststellung, dass die Fahrzeughalter gebraucht gekaufter Fahrzeuge mittlerweile ähnliche Noten vergeben wie die Neuwagenkäufer. Weiterhin war die Bewertung in fünf Bereichen besser und in keinem Bereich schlechter. Die Bewertung der Fahrzeughalter insgesamt entnehmen Sie Grafik 61. Auch die Bewertung der Fahrzeughalter nach ihrem persönlichen Alter ergibt ein differenziertes Bild. So tendieren die 23- bis 29-Jährigen wie auch die 50-Jährigen und Älteren zu einer Note 2+. Die sehr jungen Fahrzeughalter bis 20 Jahre fühlen sich dagegen eher etwas schlechter betreut und auch die Fahrzeughalter im Alter von 30 bis 49 Jahren stehen in ihrer Bewertung bei der Note 2. Der ein oder andere Betrieb muss sicherlich noch daran arbeiten, seine Kunden zufrieden zu stellen, bei den meisten Betrieben sind die Kunden jedoch mindestens zufrieden, wenn nicht gar sehr zufrieden. Auch 2010 gab es Werkstattkunden, die mit den Leistungen ihrer Werkstatt nur wenig oder gar nicht zufrieden waren, statistisch waren dies 2010 nur noch rund 2% (2009: 6%).

Etwas weniger Kostenvoranschläge

87% der Autofahrer, die ihr Fahrzeug in einer Werkstatt reparieren und warten ließen, brachten dieses immer in dieselbe Werkstatt, waren also Stammkunden (2009: 89%); dieser Kunden-