



TREND-TACHO: GARANTIEANGEBOTE

Autofahrer sind uninformiert

Ein Drittel der Käufer von Neuwagen und ein Viertel der Erwerber von gebrauchten Fahrzeugen stellten bei ihren Automobilhändlern und Versicherern schon einmal Garantieansprüche. 98 beziehungsweise 95 Prozent von ihnen waren mit der Abwicklung der Garantiearbeiten zufrieden. Diese hohe Prozentzahl an zufriedenen Kunden spricht für einen guten Service der Kfz-Betriebe.

Allerdings haben viele Fahrzeughalter Informationslücken. So meinen 36 Prozent der Käufer von neuen Autos, dass ihre Fahrzeuggarantie auch verschlissene Ersatzteile abdeckt. Gut jeder zweite Neuwagenkäufer ist davon überzeugt, dass er zum Erhalt seiner Garantieansprüche „auf jeden Fall“ in eine Vertragswerkstatt fahren muss. Nur 40 Prozent wissen, dass die Werks-
garantie nicht verloren geht, wenn sie Wartungs- und Inspektionsarbeiten innerhalb der Garantielaufzeit von Freien Werk-

stätten durchführen lassen. Hier besteht Aufklärungsbedarf. Denn 72 Prozent der Neu- und 79 Prozent der Gebrauchtwagenbesitzer möchten im Garantiefall die Werkstatt selbst aussuchen können.

Auf die Frage „Welche Laufzeit würden Sie bei einer Garantie für Ihr Fahrzeug bevorzugen?“ nannten 34 Prozent der Fahrer von Neuwagen „fünf Jahre“. Von den Gebrauchtwagenfahrern favorisieren 29 Prozent eine „Fünfjahresgarantie“.

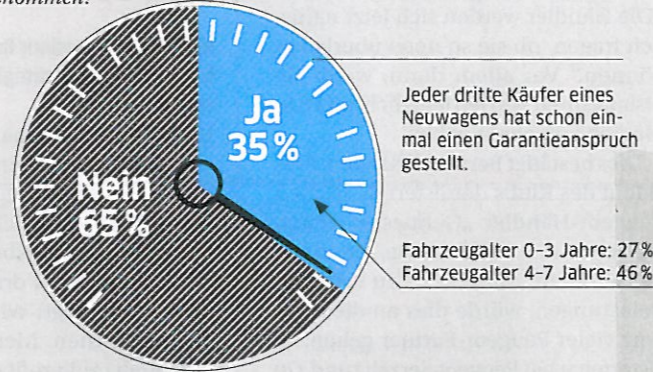
Auf relativ großes Interesse (55 Prozent) stoßen Garantiepakete, die neben der Herstellergarantie auch zusätzliche Mobilitäts- und Serviceleistungen wie Pannenhilfen, Inspektionen oder Updates der Navigationskarten beinhalten. **NORBERT RUBBEL**

kfz-betrieb DIGITAL

Unter www.trend-tacho.de/ finden Sie alle veröffentlichten Trend-Tacho-Ergebnisse.

Garantiefälle

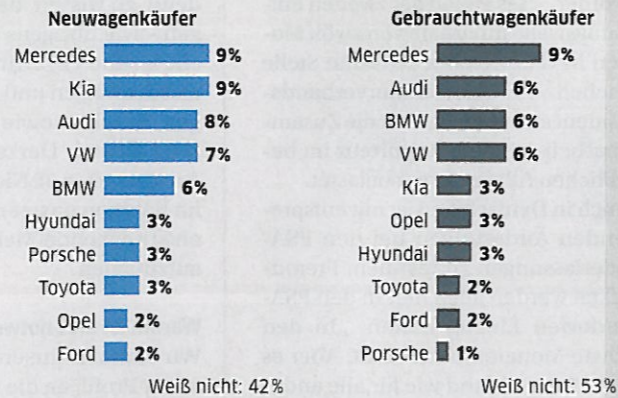
Haben Sie die Garantie für Ihr Fahrzeug schon einmal in Anspruch genommen?



Quelle: BBE/»kfz-betrieb« **kfz-betrieb**

Herstellerranking

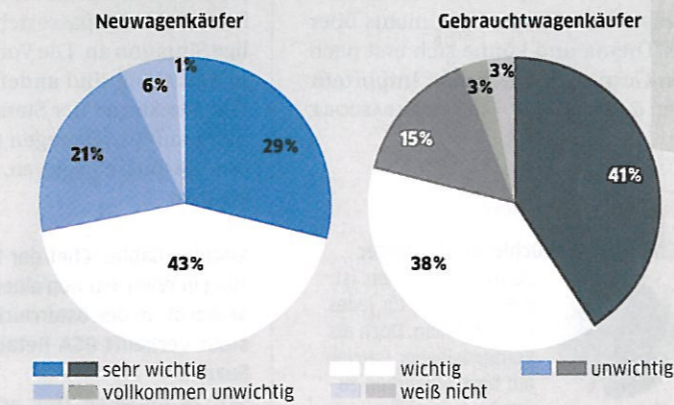
Welcher Automobilhersteller bietet seinen Neuwagenkäufern die beste Garantie?



Nach Ansicht der Neuwagenkäufer nehmen Mercedes-Benz und Kia beim Qualitätsranking den ersten Platz ein. **Quelle: BBE/»kfz-betrieb«** **kfz-betrieb**

Freie Werkstattwahl

Wie wichtig ist es bei einer Fahrzeuggarantie für Sie, die Werkstatt frei auswählen zu können?



Die große Mehrheit der befragten Autofahrer möchte im Garantiefall die Werkstatt selbst aussuchen. **Quelle: BBE/»kfz-betrieb«** **kfz-betrieb**

KOMMENTAR

kfz-betrieb

Autokäufer vor Garantieabschluss umfassend informieren

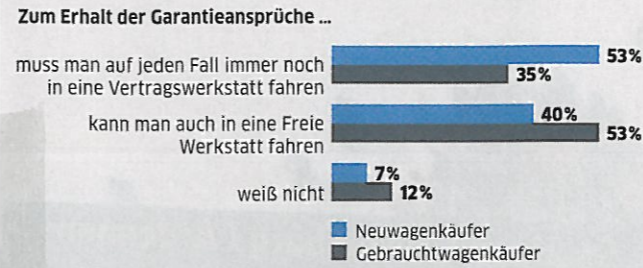


Peter Schuler, Bundesgeschäftsführer der KÜS.

„Garantien sind ein starkes Kundenbindungsinstrument. Sie werden wahrgenommen als Sicherheiten gegen unvorhergesehene Kosten. Bemerkenswert ist dabei, dass Rundumversicherungen auf großes Interesse stoßen. Eher erschreckend ist die Tatsache, dass die Autofahrer sehr schlecht über die Leistungen wie Laufzeiten und Umfang der Garantien informiert sind. Verschleißteile werden auch auf Garantie ersetzt – so zumindest der Glaube der Autofahrer laut Trend-Tacho. Bemerkenswert ist auch die Furcht, Garantieansprüche zu verlieren. Daher kommt für den Großteil der Befragten nur der Besuch in der Vertragswerkstatt infrage. Eine umfassende Information vor Abschluss einer Garantieversicherung hat Vorteile und spart Geld.“

Wartungen von markenfremden Werkstätten

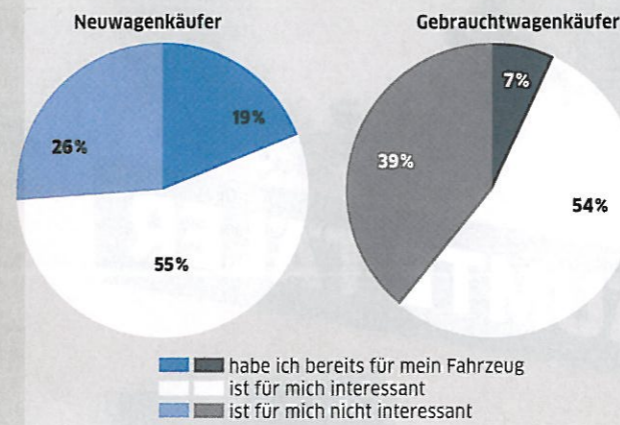
Gehen Garantieansprüche verloren, wenn eine Freie Werkstatt innerhalb der Garantielaufzeit Wartungs- und Inspektionsarbeiten durchführt?



53% meinen, dass nur Vertragswerkstätten Servicearbeiten innerhalb der Garantielaufzeit durchführen dürfen. **Quelle: BBE/»kfz-betrieb«** **kfz-betrieb**

Garantiepakete

Wie interessant sind für Sie Garantiepakete, die neben einer Gewährleistung auch Mobilitäts- und Serviceleistungen (Pannenhilfe, Inspektionen, Ersatzwagen) enthalten?



Garantiepakete mit zusätzlichen Serviceleistungen stoßen bei den befragten Autofahrern auf großes Interesse. **Quelle: BBE/»kfz-betrieb«** **kfz-betrieb**

KOMMENTAR

kfz-betrieb

Die deutschen Autofahrer sind Garantiebefürworter

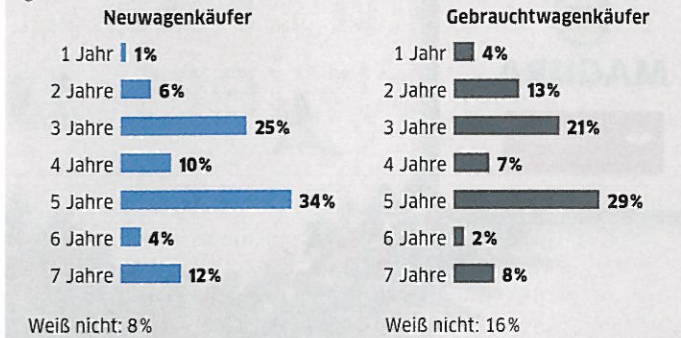


Agnieszka Sion, Research Analyst, BBE Automotive GmbH.

„Der Autofahrer ist verunsichert. Einerseits möchte er gerne eine freie Werkstattwahl haben. Andererseits wurde ihm anscheinend glaubhaft vermittelt, er müsse zu seinem Händler beziehungsweise in eine Vertragswerkstatt seiner Fahrzeugmarke fahren, um Garantieansprüche nicht zu verlieren. Die Automobilhersteller scheinen gute Überzeugungsarbeit geleistet zu haben. Dies ist umso einfacher, je uninformatierter der Autofahrer ist. Unwissenheit ist hier verbreitet, wie der Glaube, dass im Rahmen der Garantie sogar die Verschleißteile ersetzt werden. Der Autofahrer ist ein Garantiebefürworter und hat ein ausgeprägtes Interesse an Garantiepaketen. Die Freien Werkstätten können hier profitieren: Für viele Befragte kommen auch sie als Anbieter infrage.“

Länge der Garantie

Welche Laufzeit würden Sie bei einer Garantie für Ihr Fahrzeug bevorzugen?

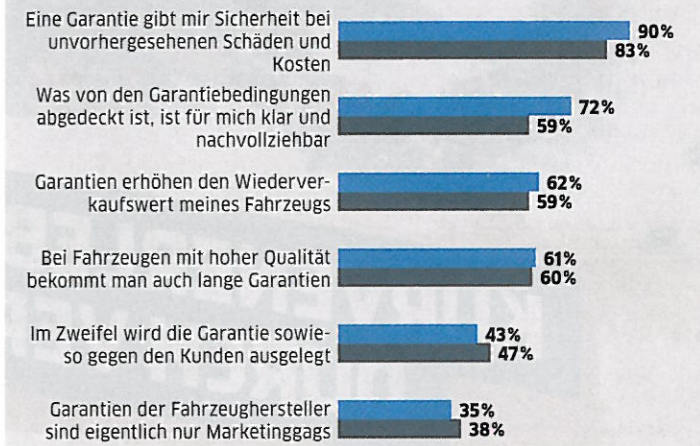


Weiß nicht: 8% (Neuwagenkäufer), 16% (Gebrauchtwagenkäufer)

Gut ein Drittel der befragten Neuwagenkäufer favorisiert eine Garantielaufzeit von fünf Jahren. **Quelle: BBE/»kfz-betrieb«** **kfz-betrieb**

Einstellungen zu Garantien

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?



■ Neuwagenkäufer trifft voll zu
■ Gebrauchtwagenkäufer trifft voll zu

Die meisten Autofahrer sind für Garantien, um sich vor großen Schäden und vor allem Kosten zu schützen. **Quelle: BBE/»kfz-betrieb«** **kfz-betrieb**

INFOS ZUR STUDIE

kfz-betrieb

- BEFRAGTE:** Pkw-Fahrer und -Fahrerinnen in Deutschland, die für die Reparatur und Wartung ihres Fahrzeugs verantwortlich sind
- STICHPROBE:** n = 1.000, repräsentative Zufallsauswahl
- DURCHFÜHRUNG:** ABH Marketingservice GmbH und BBE Automotive GmbH
- AUFTRAGGEBER:** KÜS Kraftfahrzeug-Überwachungsorganisation freiberuflicher Kfz-Sachverständiger e. V. und »kfz-betrieb«

Informationen zu den bereits erschienenen Trend-Tachos erhalten Sie unter www.trend-tacho.de

Die komplette Trend-Tacho-Studie mit allen Befragungsergebnissen zu den Kenntnissen der Autofahrer über die Garantielaufzeit und -abdeckung sowie zur Zahlungsbereitschaft für Garantiepakete, Zufriedenheit mit der Kulanz- und Garantieabwicklung erhalten Sie für nur 49 Euro. E-Mail: info@kfz-betrieb.de