



### **Aktuelle Ergebnisse des KÜS Trend-Tachos sprechen für Qualitäts-Ersatzteile**

Erst einmal: Herzlichen Glückwunsch! Freie Werkstätten sind Nummer 1 im Werkstattmarkt. Knapp, aber verdient, landen freie Werkstätten in der Gunst der Fahrzeughalter mit 39% vor Vertragswerkstätten mit 38%.

Die Unterschiede zeigen sich, wie könnte es anders sein, im Wesentlichen im Fahrzeugalter. 73% der Fahrzeuge bis drei Jahre werden in Vertragswerkstätten gewartet, je älter das Fahrzeug wird, desto häufiger wird es in der freien Werkstatt repariert und gewartet. Ein weiteres erfreuliches Ergebnis: Auch die Zufriedenheit ist in freien Werkstätten knapp am höchsten. Während nur 54% der Kunden von Werkstattketten angeben, erneut dorthin zu gehen, sind es 70% bei Vertragswerkstätten und 71% bei freien Werkstätten.

In der Untersuchung der KÜS wurden zudem die Durchschnittspreise der letzten durchgeführten Reparatur verglichen. Die freien Werkstätten lagen dabei im Mittelfeld bei 416 Euro, Vertragswerkstätten bei 473 Euro und Ketten bei 376 Euro. Dieses Ergebnis zeigt ganz klar: Deutsche Werkstattkunden legen großen Wert auf Qualität. Qualität sticht den günstigen Preis. Die angegebenen Gründe für Fahrzeughalter, nicht erneut in eine Werkstatt zu gehen, waren neben der schlechten Durchführung der Arbeiten, ein Vertrauensverlust und inkompetente Beratung.

Der Trend-Tacho wird für die KÜS und das Fachmagazin kfz-betrieb erstellt. Es handelt sich um eine Mixed-Mode-Befragung, telefonisch (CATI) von 300 Personen und online (CAWI) von 700 Personen. Befragt wurden Autofahrer, die für Fragen rund um das Auto mitverantwortlich sind. Die Befragung erfolgte im November 2019.