



Die Digitalisierung geht mit großen Schritten voran und macht auch vor Kfz-Betrieben nicht länger Halt. Zumindest, wenn es nach den Kunden ginge. 38 Prozent der rund 1.000 Befragten wünschen sich eine Werkstatt-App zur Kontaktaufnahme, Vereinbarung von Serviceterminen und Information über Rabattaktionen. Die Hälfte aller Umfrageteilnehmer würde online gern Einblick in Wartungsintervalle sowie eigene Aufträge und Rechnungen nehmen, etwa über einen Kundenaccount auf der Werkstatt-Website. Fotos von der Reparatur an ihrem Fahrzeug würden sich immerhin 36 Prozent im Netz anschauen.

Eher kritisch bewerten die Befragten hingegen die Verkehrstelematik: 70 Prozent fürchten, dass ihre Daten missbraucht werden, 60 Prozent fühlen sich überwacht, aber 47 Prozent verbinden mit der neuen Technik auch die Hoffnung, dass die Zahl der Raser und Drängler reduziert wird. Ein wichtiges Thema, von dem auch Werkstätten betroffen sind, ist der Teilekauf im Internet: Etwa 33 Prozent der Umfrageteilnehmer haben schon einmal Teile im Netz gekauft.

Erstaunlich: Mehr als 66 Prozent bevorzugen den telefonischen oder persönlichen Kontakt zu ihrer Werkstatt. Stattliche 75 Prozent gaben an, noch nie eine E-Mail an den Betrieb ihrer Wahl geschrieben zu haben.

Die komplette Studie kann man kostenlos bei der Dekra anfordern. Wo? Natürlich online unter www.dekra-infoportal.de

Quelle: [kfz-betrieb](#) | Bild: Fotolia #73097562, industrieblick