



DAT Report 2026

Was will der **Werkstattkunde**?





Die neutrale Dateninstanz
der automobilen Wirtschaft

VDA

Verband der Automobilindustrie



Zentralverband Deutsches
Kraftfahrzeuggewerbe



Verband der Internationalen
Kraftfahrzeughersteller

Repräsentative Umfrage

Wissen basiert auf Endverbrauchersicht



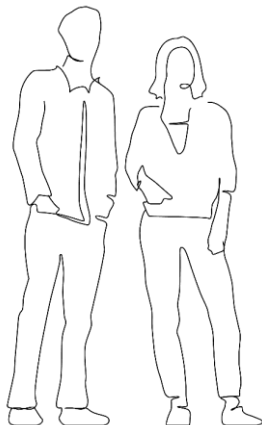
Pkw-Halter

GW-Käufer

NW-Käufer

50 Jahre
DAT REPORT

Der private Pkw-Halter 2025



53 Jahre alt

31 Jahre Fahrpraxis

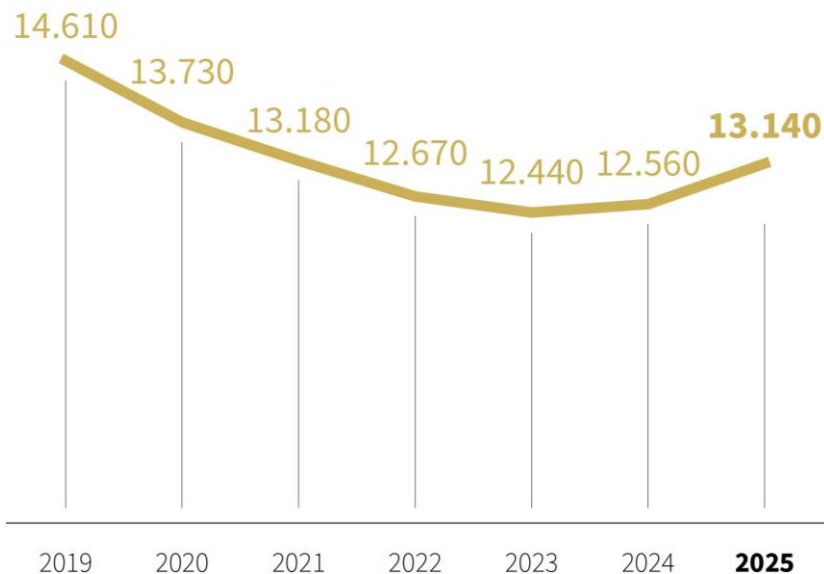
1,4 Pkw im Haushalt

6,4 Pkw bereits besessen

3.426€ Haushaltsnettoeinkommen



Jährliche Kilometerlaufleistung



Pkw-Halter



Differenz zu 100% = rein geschäftlich

Der automobile Endverbraucher und die Werkstatt

Wartung und Reparatur 2025

Wartungskosten in Euro **542**

Reparaturkosten in Euro **604**

Wartungshäufigkeit **0,97**

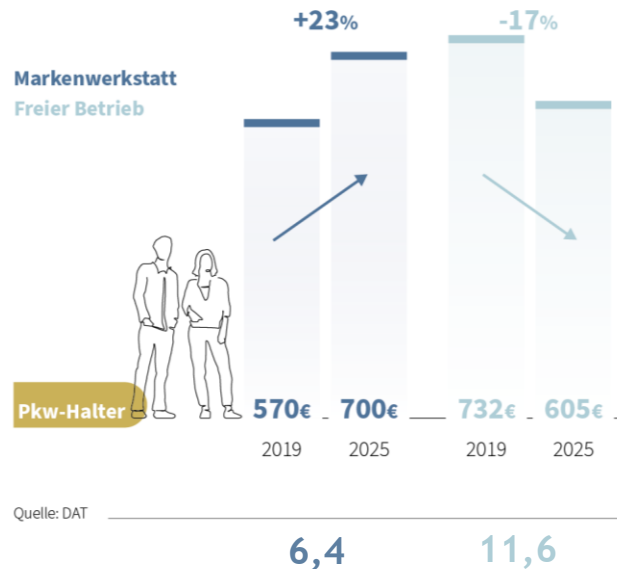
Reparaturhäufigkeit **0,35**



Reparaturhäufigkeit so niedrig wie nie zuvor



Entwicklung der Reparaturkosten nach Durchführungsorten



Softwareprobleme in Pkw 2025

23% der Halter mit Pkw unter 3 Jahre
hatten Softwareprobleme

Waren Sie deswegen in der Werkstatt?

Ja, im Rahmen eines Servicetermins **58%**

Ja, extra deswegen **42%**



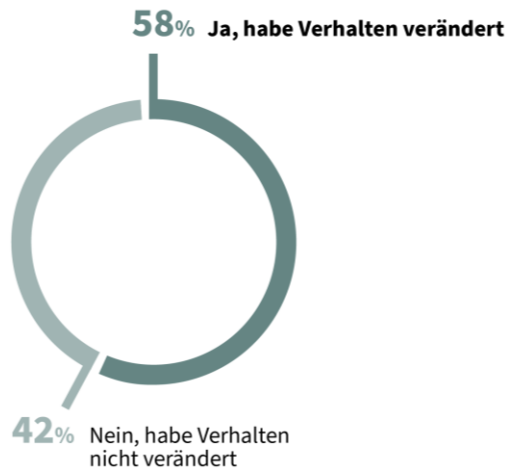
Sicht auf Werkstattkosten 2025

55% Bin zunehmend unzufrieden mit
der Entwicklung der Werkstattkosten

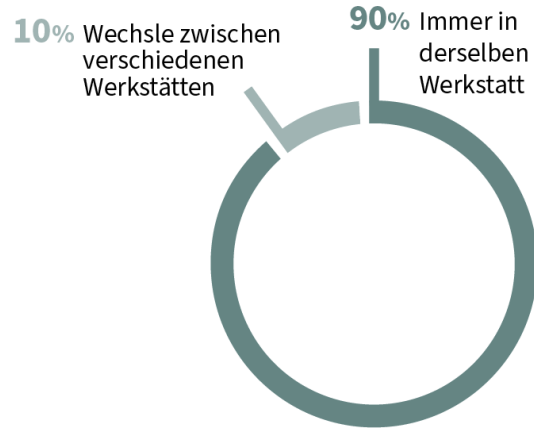
59% Zu Senkung von Reparaturkosten würde ich auch gebrauchte,
jedoch funktionstüchtige Teile einbauen lassen

Verändertes Werkstattverhalten 2025

Haben Sie vor dem Hintergrund
der gestiegenen Preise in den
letzten 2-3 Jahren ihr
Werkstattverhalten geändert?



Verändertes Werkstattverhalten 2025



43% Lasse nur noch das Nötigste machen

33% Setze vermehrt auf DIY/frage Bekannte/Verwandte

26% Suche günstigere Werkstätten

Zufriedenheit der Pkw-Halter 2025

Kunden bei
Markenwerkstatt

Höchste Zufriedenheit

Niedrigste Zufriedenheit

Qualität
der Arbeit

Zuverlässig-
keit

Zusatz-
leistungen

Preis-
Leistungs-
Verhältnis



Pkw-Halter

Zufriedenheit der Pkw-Halter 2025

Kunden bei
Markenwerkstatt

Höchste Zufriedenheit

Niedrigste Zufriedenheit

Qualität
der Arbeit

Zuverlässig-
keit

Zusatz-
leistungen

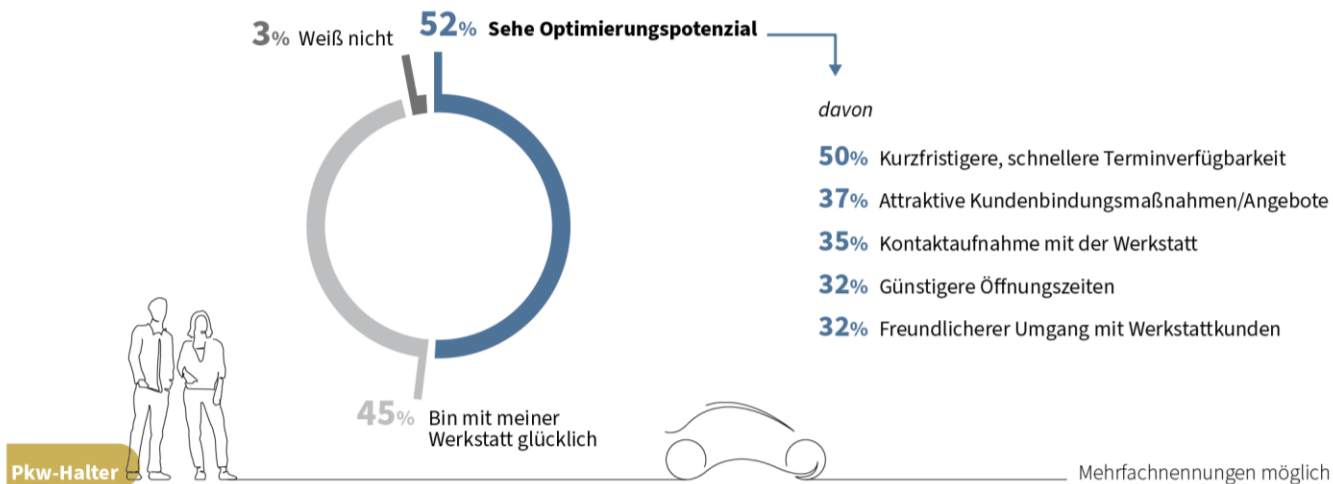
Preis-
Leistungs-
Verhältnis

Anzahl Werkstattaufenthalte $\bar{x}$ 1,6



Pkw-Halter

Optimierungspotenzial in der Werkstatt: Sicht der Markenwerkstatt-Kunden 2025

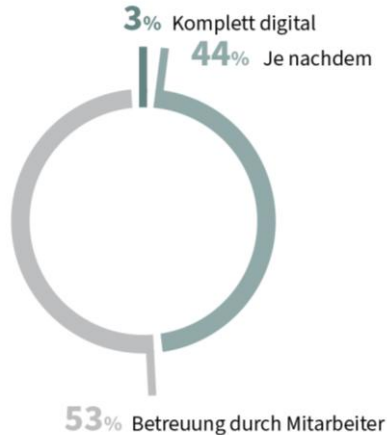


Quelle: DAT

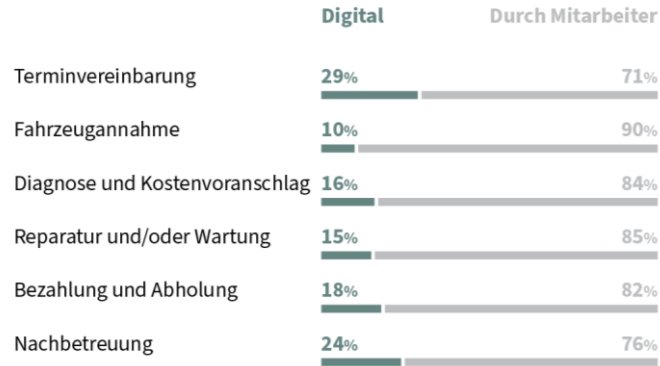
Kunde und Werkstatt

Meinung zur Digitalisierung der Werkstattprozesse

Bevorzugte Abwicklung insgesamt



Prozesse: Bevorzugte Abwicklung



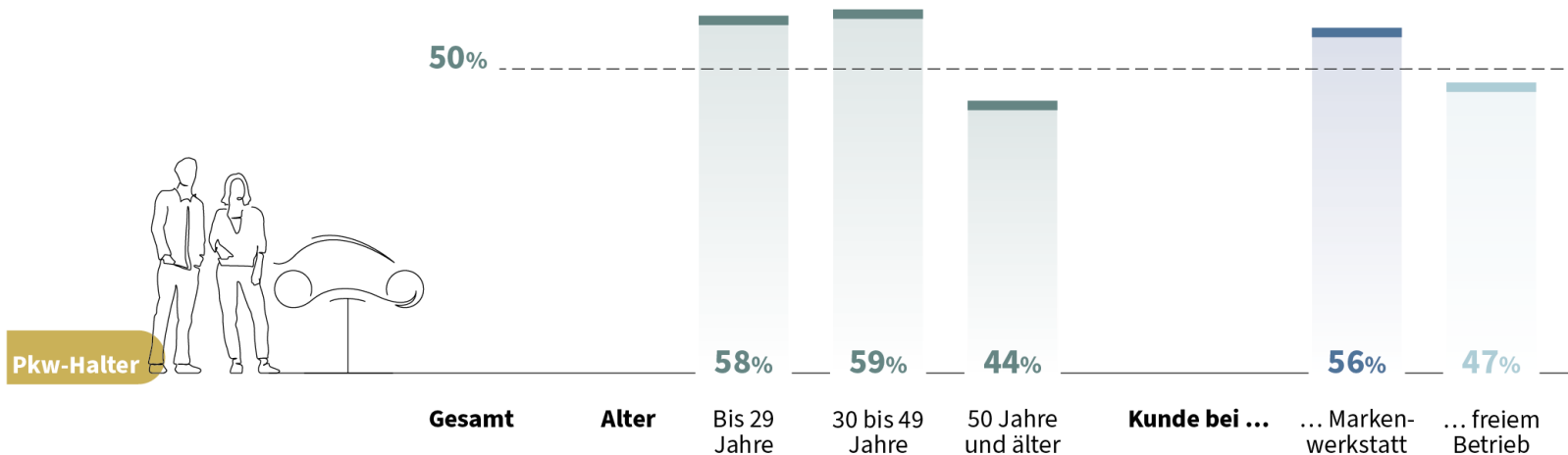
Pkw-Halter

Mehrfachnennungen möglich

Quelle: DAT

50%
der Pkw-Halter
würden Pkw-Reparaturen
oder einen Kundendienst
verbindlich online buchen

Online-Buchungsbereitschaft für Kundendienst/Reparaturen

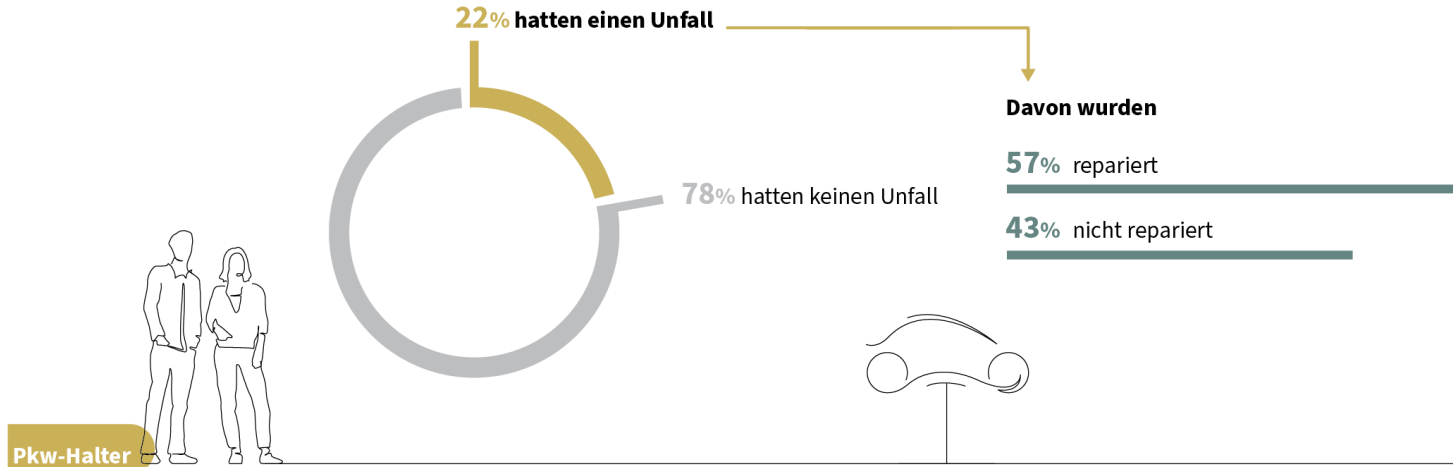


Quelle: DAT

Unfallreparaturen/Schadenregulierung



Unfallschäden der PKW-Halter 2025



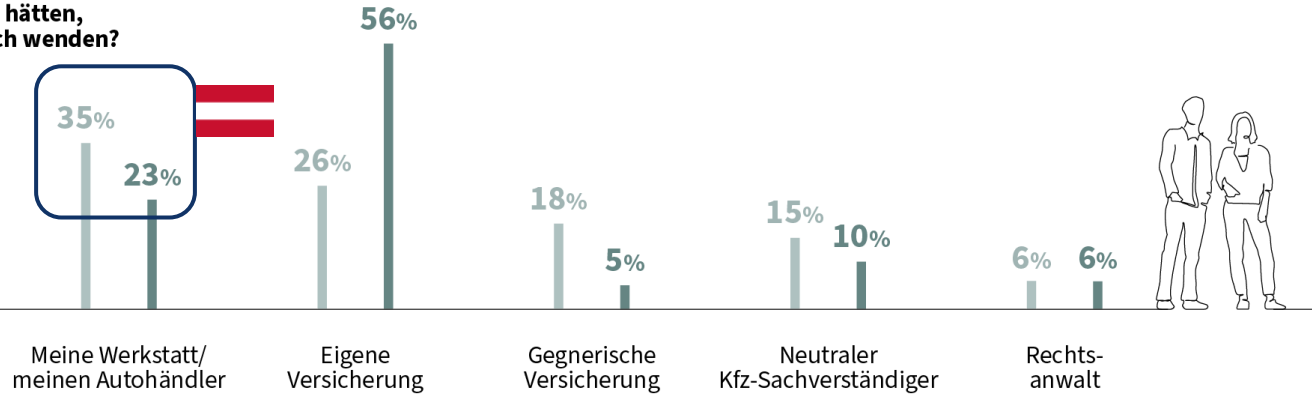
Quelle: DAT

Anlaufstelle nach Unfall 2025

Wenn Sie einen Unfall hätten,
an wen würden Sie sich wenden?

Unfallgeschädigter
Unfallverursacher

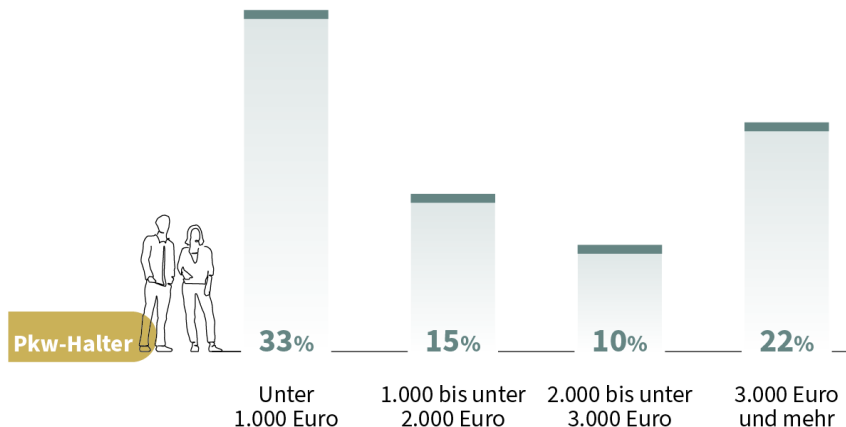
Pkw-Halter



Quelle: DAT

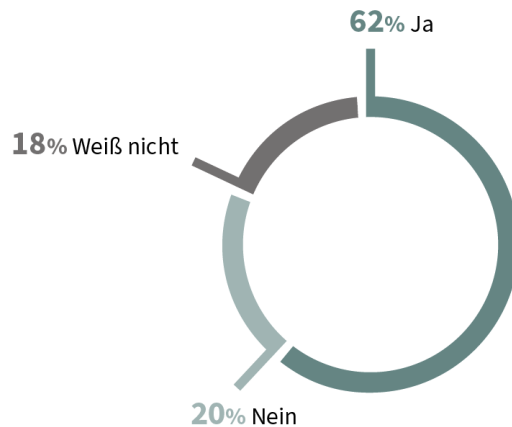
Schadensummen bei durchgeführten Unfallreparaturen

Schadensumme bei durchgeführten Unfallreparaturen 2025



Quelle: DAT Differenz zu 100% = weiß nicht

Selbsteinschätzung: Schadendokumentation per Smartphone 2025



DAT

Automobiles Wissen
beginnt mit uns.

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

