

Pressemitteilung

Käufer erwarten vom Autohandel einfache digitale Lösungen

Kleinmachnow/Berlin, 28. Juni 2021 – Autokäufer wünschen sich für den schnellen und bequemen Fahrzeugkauf digitale Services wie Video-Besichtigungen oder 360-Grad-Fotos. Zwar bleibt für die Hälfte der Deutschen der Besuch des Autohauses essentiell. Eine Umfrage* im Auftrag von mobile.de, die die aktuelle Einstellung zum Fahrzeugkauf untersucht, zeigt aber die große Relevanz digitaler Angebote.

Trotz der Unwägbarkeiten während der Pandemie geben drei von vier Befragten (75,4 Prozent) an, dass sie ihren Autokauf nicht verschoben haben. „Das Kaufinteresse der deutschen Konsumenten ist da, allerdings erwarten sie in viel mehr Bereichen einfache digitale Lösungen als vor Beginn der Pandemie“, so Malte Krüger, Geschäftsführer von mobile.de. „Die Nutzung von Online-Services hat in allen Branchen noch einmal einen massiven Schub erhalten.“

Hohes Interesse an digitalen Dienstleistungen

Für mehr als ein Viertel der Befragten (27,4 Prozent) sind Besichtigungen des Fahrzeugs per Live-Video eine gute Alternative zum Besuch im Autohaus. Vor allem Interessenten und Fahrer von alternativen Antrieben bestätigen das (40,9 Prozent). Um sich allgemein über das gewünschte Modell auszutauschen, finden knapp die Hälfte aller Befragten (49,6 Prozent) persönliche Video-Beratungen mit dem Händler interessant. Zudem sagen 62,5 Prozent, dass ihnen 360-Grad-Ansichten des Fahrzeugs den Autokauf erleichtern.

Corona prägt Service-Erwartungen an den Handel

Schnelligkeit und ein Rundum-Service sind essentielle Treiber im Netz. Das gilt auch für den Autohandel: 42,3 Prozent aller Befragten erwarten eine Händlerreaktion innerhalb von maximal vier Stunden. Weitere 46,4 Prozent wünschen sich eine Rückmeldung auf ihre Anfrage binnen 24 Stunden. Nur 11,3 Prozent der Umfrageteilnehmer sind bereit, länger als einen Tag auf eine Antwort zu warten.

Für 65,1 Prozent würde es den Autokauf darüber hinaus erleichtern, wenn Händler das Fahrzeug zur digital verabredeten Probefahrt vor die Haustür liefern. Bei den Kaufinteressenten wünschen sich 26,2 Prozent ein unkompliziertes Rückgaberecht wie beim Online-Kauf von anderen Produkten üblich – das würde ihre Kaufabsicht am ehesten beschleunigen.

Corona macht Leasing-Option wahrscheinlicher

Die Corona-Krise wirkt sich auch finanziell aus – für knapp jeden Fünften (17,7 Prozent) wurden Fahrzeugfinanzierung oder Leasing im vergangenen Jahr wahrscheinlicher. Dabei möchten insbesondere Jüngere die oft hohe Geldsumme für den Autokauf nicht auf einmal ausgeben; das sagen 23,6 Prozent der 18- bis 30-Jährigen. Auch bei der Anschaffung von höherpreisigen Pkw mit einem Wert über 30.000 Euro oder Stromern sind alternative Bezahlmodelle wahrscheinlicher geworden.

Händler bleiben wichtiger Touchpoint – Interesse am Online-Kauf wächst

Jeder Zweite aller Befragten (50,4 Prozent) gibt an, beim Autokauf nach wie vor den persönlichen Kontakt mit dem Händler zu suchen. An der Einstellung haben auch die Corona-bedingten Schließungen der Autohäuser sowie der Lockdown nichts geändert. 31,7 Prozent können sich einen reinen Online-Kauf vorstellen, sofern es sich um einen Neuwagen handelt. Für zusätzliche 15,2 Prozent wurde im vergangenen Jahr die Option des reinen Online-Kaufs attraktiver, ganz gleich ob Neu- oder Gebrauchtwagen.

*** Umfragebedingungen**

An der Umfrage der puls Marktforschung GmbH haben Ende April 2021 insgesamt 1.564 Personen ab 18 Jahren teilgenommen, die innerhalb der vergangenen 12 Monate ein Auto gekauft haben oder den Kauf eines Autos in den kommenden 12 Monaten planen. Die Ergebnisse sind repräsentativ.

Über mobile.de

mobile.de ist Deutschlands größter Fahrzeugmarkt mit rund 1,5 Millionen inserierten Pkw, Nutzfahrzeugen und Motorrädern sowie circa 16 Millionen individuellen Nutzern pro Monat (Quelle: AGOF digital facts mobile.de inkl. verbundener Webseiten, Betrachtungszeitpunkt Januar bis Dezember 2020). Sowohl Privatkunden als auch mehr als 42.000 registrierte Fahrzeughändler nutzen die Plattform. Als „One-Stop-Shop“ bietet mobile.de neben dem An- und Verkauf unter anderem auch Finanzierungs- und Leasinglösungen an. Das 1996 gegründete Unternehmen beschäftigt etwa 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland und ist ein Tochterunternehmen von Adevinta.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

mobile.de GmbH, Christian Maas, Director Communications
Albert-Einstein-Ring 2-6, 14532 Kleinmachnow
Tel: 030 8019 - 7226, E-Mail: chmaas@eclassifiedsgroup.com

achtung! GmbH, Miriam Heimberg, Account Manager
Straßenbahnring 3, 20251 Hamburg
Tel: 0151 440 555 89, E-Mail: miriam.heimberg@achtung.de