

Pressemitteilung

## Händlerbewertungen entscheidend: Kein Autokauf bei schlechten Rezensionen

**Kleinmachnow/Berlin, 5. September 2024 – Positive Online-Bewertungen sind das A und O – auch beim Autokauf. Eine aktuelle Umfrage\* von mobile.de, Deutschlands größtem Fahrzeugmarkt, zeigt, dass sich knapp zwei Drittel (62,7 Prozent) der potenziellen Autokäuferinnen und -käufer so stark von negativen Online-Bewertungen beeinflussen lassen, dass sie bei zu wenigen Sternen selbst auf den perfekten Deal verzichten würden.**

- **Bewertungen sind relevant:** 32 Prozent der potenziellen Käuferschaft lesen Online-Bewertungen, 36 Prozent planen den Vorab-Check des Autohändlers anhand von dessen Beurteilung.
- **Keine Sterne, kein Verkauf:** 85,5 Prozent der Befragten wägen einen Kauf bei schlechten Bewertungen zumindest ab, nur jedem Elften (8,7 Prozent) sind die Erfahrungen anderer egal.
- **Gute Bewertungen bilden Vertrauen:** Die Mehrheit derer, die sicher Bewertungen vor dem Gang ins Autohaus lesen (32 Prozent), schenkt diesen großes Vertrauen (46,8 Prozent).

„Online-Bewertungen sind für zwei von drei Autokäuferinnen und -käufer ein wichtiger Faktor im Kaufprozess. Interessenten verlassen sich auf die Erfahrungen anderer Kunden, um ihre Entscheidung zu treffen. Das unterstreicht die Bedeutung einer positiven Online-Präsenz für den Handel“, sagt Ajay Bhatia, Chief Executive Officer (CEO) bei mobile.de. Autohändler, die auf mobile.de aktiv sind, können ihre Bewertungen sichtbar machen und so das Vertrauen potenzieller Kunden stärken. Generell hält jeder vierte Deutsche (24,7 Prozent) Online-Bewertungen von Autohändlerinnen und -händlern für vertrauenswürdig. Nur 5,4 Prozent halten sie für gar nicht glaubhaft.

### **Wer Bewertungen liest, nimmt sie auch ernst**

Jeder dritte Autokäufer (32 Prozent) wirft vor dem Besuch eines Händlers einen Blick in dessen Online-Bewertungen. Für 78,7 Prozent von ihnen wiegen die Bewertungen dabei so schwer, dass sie eine Besuchs- oder Kaufentscheidung davon stark (52,3 Prozent) oder sogar sehr stark (26,4 Prozent) abhängig machen. Verfügt der Händler über zu wenig Sterne, kann dies letztlich sogar zur Absage eines Angebots führen: Für jeden Vierten (26,3 Prozent), der Bewertungen prüft, kommt

ein Geschäft mit einem schlecht bewerteten Händler nicht infrage. Für die Mehrheit (59,2 Prozent) kommt es dabei darauf an, auf welchen Aspekt – Händler oder Fahrzeuge – sich die Bewertungen beziehen.

### **Fahrzeugqualität vor Servicequalität**

Zwar ist für einen großen Teil der Befragten mit 40,5 Prozent die Gesamtbewertung des Händlers das wichtigste Kriterium, doch auch Kommentare zur Qualität der Fahrzeuge und zum persönlichen Umgang bergen Relevanz. Dabei haben ganz klar Bewertungen zur Fahrzeugqualität (22,5 Prozent) und dem Preis-Leistungs-Verhältnis (17 Prozent) die Nase vorn. Am wenigsten entscheidend für potenzielle Käuferinnen und Käufer sind Kommentare zur Kundenbetreuung (11,8 Prozent).

### **Autohandel überwiegend gut bewertet**

Auf Deutschlands größtem Fahrzeugmarkt wird der Autohandel weitgehend positiv bewertet: Mit im Schnitt 4,6 von fünf Sternen genießen die Betriebe bei mobile.de das Vertrauen der Nutzerinnen und Nutzer. Nur 18,6 Prozent der Autohändler verfügen über lediglich zwei Sterne oder weniger.<sup>1</sup>

### **\*Umfragebedingungen**

Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 2.136 Personen zwischen dem 26. und 27.06.2024 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.

### **Über mobile.de**

mobile.de ist Deutschlands größter Fahrzeugmarkt mit rund 1,4 Millionen inserierten Pkw, Nutzfahrzeugen, Motorrädern und E-Bikes. Sowohl Privatkunden als auch mehr als 40.000 registrierte Fahrzeughändler nutzen die Plattform und profitieren dabei von 108 Millionen Visits pro Monat (Quelle: mobile.de Google Analytics Tracking, Ø Monat Januar bis Dezember 2023). Als „One-Stop-Shop“ umfasst das Angebot von mobile.de neben dem An- und Verkauf auch Finanzierungs- und Leasinglösungen. Das 1996 gegründete Unternehmen ist ebenso wie Kleinanzeigen ein Tochterunternehmen von Adevinta, einem weltweit führenden Anbieter von Online-Kleinanzeigenportalen.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

mobile.de GmbH, Nils Möller, Senior Manager Communications  
Albert-Einstein-Ring 26, 14532 Kleinmachnow  
Tel: 0152-54802957, E-Mail: [nils.moeller@adevinta.com](mailto:nils.moeller@adevinta.com)

Achtung! GmbH, Rebecca Brand, Senior Account Manager  
Straßenbahnring 3, 20251 Hamburg  
Tel: 0151-51749050, E-Mail: [rebecca.brand@achtung.de](mailto:rebecca.brand@achtung.de)

---

<sup>1</sup> Quelle: mobile.de Dealer Rating Score, Betrachtungszeitraum: Juli 2022 bis Juli 2024