

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Kfz-Werkstatt-Portale 2016

Werkstattsuche nicht immer erfolgreich – Portale zwischen „sehr gut“ und „ausreichend“ – Testsieger ist Drivelog

Hamburg, 18.08.2016 – Die Wahl der Kfz-Werkstatt ist häufig ein Stochern im Nebel. Wo wird gute Arbeit zu fairen Preisen geboten? Hilfreich können hier spezielle Vergleichsportale sein. Kostenlos sind alle, empfehlenswert dagegen nur einige. Das zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Kfz-Werkstatt-Portale unter die Lupe genommen hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.08.2016, 18:35 Uhr*).

Nützliche Schnellsuche

Die Suche nach Werkstätten ist bei den meisten Portalen anhand der eigenen Fahrzeugdaten einfach und schnell möglich – meist genügen wenige Angaben und Mausklicks. Über das Angebot an gängigen Werkstatteleistungen wird die zielgerichtete Suchanfrage überall erleichtert. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bemerkt: „Je weiter die Werkstatt entfernt liegt, umso unattraktiver wird das Angebot. Für viele Nutzer ist deshalb die Werkstattsuche in der Nähe interessant. Immerhin sechs der neun Portale bieten eine spezielle Umkreissuche mit wählbarem Radius an.“

Suchanfragen nicht immer erfolgreich

1 x „sehr gut“, jeweils 3 x „gut“ und „befriedigend“ und 2 x „ausreichend“ – während die Branche ein durchschnittliches Gesamtergebnis erzielt, fallen die Unterschiede zwischen den einzelnen Portalen vergleichsweise groß aus. Die Leistungsanalyse deckt auf, dass nur die Hälfte der Online-Dienste bei allen Suchanfragen im Test zumindest zwei Kfz-Werkstätten vorschlägt – das Minimum für einen Werkstatt- beziehungsweise Angebotsvergleich. Neben den Leistungen sind auch die Websites von unterschiedlicher Qualität; drei der neun Werkstatt-Portale bieten einen insgesamt guten Internetauftritt. Marktforschungsexperte Markus Hamer bilanziert: „Gerade für Standard-Werkstattleistungen eignen sich die Portale. Einige Unternehmen liefern hier sogar Werkstattangebote mit verbindlichen Festpreisen. Bei anderen gibt es dagegen nur grobe Kostenvoranschläge. Das verhindert leider den direkten Preisvergleich.“

Die besten Werkstatt-Vergleichsportale

Als Testsieger geht Drivelog mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Untersuchung hervor. Das Vergleichsportal liefert im Test für jeden Musterfall eine größere Anzahl an Werkstattangeboten, die unmittelbar angezeigt werden. Zudem können Zusatzservices wie Ersatzwagen, Abschleppdienst oder Reparaturfinanzierung beim Vergleich einbezogen werden. Der bedienungsfreundliche Internetauftritt punktet insbesondere auch mit zahlreichen themenspezifischen Informationen und Funktionen beispielsweise der Auswahlmöglichkeit zwischen freien und Vertragswerkstätten oder der Verwaltung der Autodaten im persönlichen Kundenbereich, um spätere Suchanfragen zu vereinfachen. Den zweiten Rang belegt Autoservice.com mit einem guten Qualitätsurteil. Eine Suchanfrage ist für sämtliche Standard-Werkstatteleistungen möglich – vom Reifen- oder Zahnriemenwechsel bis hin zum Lichtanlagen-Check. Für konkrete Reparaturangebote ist das Hochladen entsprechender Schadenfotos möglich. In der Nutzerbewertung der Bedienungsfreundlichkeit und der Inhalte schneidet das Portal im Anbietervergleich am besten ab.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Autoscout24 erreicht den dritten Rang (Qualitätsurteil: „gut“). Das Portal ermöglicht eine einfache Suche in der näheren Umgebung ebenso wie eine gezielte nach üblichen Werkstatteleistungen und Reparaturen. Der Werkstattbereich bei Autoscout24 liefert im Test für jeden Musterfall eine Auswahl entsprechender Fachbetriebe. Nützlich sind unter anderem diverse Filter- und Sortierfunktionen der Suchergebnisse sowie die Möglichkeit von Online-Terminvereinbarungen. Mit Werkstars auf Rang vier erzielt ein weiteres Kfz-Werkstatt-Portal das Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Online-Portale, die einen Preisvergleich im Bereich von Kfz-Werkstatt-Dienstleistungen anboten. Die Servicequalität wurde bei den Unternehmen anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie je einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 99 Servicekontakte mit den Kfz-Werkstatt-Portalen in die Auswertung ein. In einem zweiten Schritt erfolgte die Analyse des Angebotsvergleich sowie des Leistungsumfangs. Dabei erfolgten die Durchführung der Suchanfragen anhand vorab definierter Musterfälle und die Erhebung der Portalleistungen bei allen Anbietern stichtagsbezogen zeitlich parallel (Stichtag: 30.05.2016).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.