

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Kfz-Werkstatt-Portale 2018

Online-Werkstattsuche zumeist hilfreich – Nicht immer direkter Preisvergleich möglich – Testsieger ist Autobutler

Hamburg, 19.09.2018 – Wer nicht gerade Stammkunde einer guten Werkstatt ist, steht regelmäßig vor dem Problem: Wo gibt es Inspektion, Hauptuntersuchung oder Lichtcheck zu fairen Preisen? Spezielle Vergleichsportale bieten hier kostenlos ihre Dienste an. Nicht überall handelt es sich bei den Angeboten aber um Festpreise. Das zeigt der aktuelle Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Kfz-Werkstatt-Portale unter die Lupe genommen hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 19.09.2018, 18:35 Uhr*).

Erfolgreiche Suche nach Werkstattangeboten

Insgesamt erzielen die Kfz-Werkstatt-Portale ein gutes Gesamtergebnis. Die Unterschiede zwischen den Anbietern sind allerdings groß: Die Qualitätsurteile reichen von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Dabei sind die Musteranfragen zu typischen Leistungen, wie Inspektion oder Ölwechsel, häufig erfolgreich: Die Mehrzahl stellt für alle geprüften Dienstleistungen mehrere Werkstatt-Angebote zur Auswahl. Wichtig für den Nutzer: Fünf der acht Portale zeigen verbindliche Festpreise an – nur so sind direkte Preisvergleiche zwischen den Werkstätten möglich.

Vergleich vor allem für Standardleistungen

Bei der Suche werden allerdings Zusatzservices wie Abschleppdienst oder Reparaturfinanzierung nur selten angeboten. Auch bei Anfragen für eine Autoreparatur leisten die Portale nur eingeschränkte Dienste. So ist etwa das Hochladen von Schadensfotos nur bei drei der acht Anbieter möglich. Festpreisangebote kann man in solchen Fällen nicht erwarten. Immerhin findet der Nutzer so aber Werkstätten in seinem Umkreis. Bei sieben der acht Portale unterstützen Kundenbewertungen die Auswahl; auch eine direkte Online-Terminvereinbarung mit der Werkstatt ist im Anschluss fast überall möglich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Kaum ein Autofahrer macht sich die Mühe, verschiedene Werkstätten zu kontaktieren, um Angebote zu vergleichen. Insofern leisten die Kfz-Werkstatt-Portale gerade bei Standardleistungen gute Dienste. Am hilfreichsten sind hier die Anbieter, bei denen die Suchanfragen Festpreisangebote liefern.“

Die besten Kfz-Werkstatt-Portale

Testsieger ist Autobutler mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Portal erzielt bei der Leistungsanalyse das mit Abstand beste Ergebnis: Autobutler bietet nicht nur für sämtliche gesuchte Leistungen die Möglichkeit einer Angebotsanfrage, sondern liefert auch für alle Musterfälle im Test mehrere Werkstatt-Angebote. Nutzer können online ihre Fahrzeugdaten speichern und auch die Anfragehistorie später erneut einsehen. Der Internetauftritt überzeugt mit einer hohen Bedienungsfreundlichkeit; auch wichtige Kontaktdaten sind direkt auf der Startseite zu finden.

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

Den zweiten Rang belegt Drivelog, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Für alle Musteranfragen im Test weist das Portal Festpreisangebote von diversen Werkstätten aus. Die Angebote werden direkt angezeigt und lassen sich nach Entfernung, Kundenbewertungen oder dem nächstmöglichen Termin sortieren. Eine Vergleichsanfrage ist dabei für eine Vielzahl an Werkstattleistungen möglich. Der Internetauftritt ist optisch ansprechend und bietet gut strukturierte, umfangreiche Inhalte.

Autoservice.com positioniert sich mit einem guten Gesamtergebnis auf Rang drei. Interessenten erhalten Festpreisangebote und bei der Anfrage sind zahlreiche Zusatzservices wählbar, wie ein Hol- und Bringservice oder eine Reparaturfinanzierung. Die Internetseite ist aus Nutzersicht übersichtlich und intuitiv bedienbar. Im persönlichen Kundenbereich können Daten des eigenen Autos und Werkstattanfragen gespeichert werden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht 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 88 Servicekontakte mit den Kfz-Werkstatt-Portalen in die Auswertung ein. In einem zweiten Schritt erfolgte die Analyse des Angebots- und Leistungsumfangs. Die Prüfung der Angebotsvergleiche erfolgte durch zeitlich parallel durchgeführte Suchanfragen anhand vorab definierter Musterfälle (Erhebungszeitraum: 13.-20.06.2018).

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.