Kundenmonitor® Deutschland

Serviceprofil: Kfz-Prüfstellen 2016

1,99

Branchenwert Globalzufriedenheit 2016

Top Glaubwürdigkeit und Vertrauen für Kfz-Prüfstellen

Kfz-Prüfstellen haben Potential für einen Mehrwert über die reine Fahrzeugprüfung hinaus. Dies zeigt sich bei der Zustimmung zur Aussage „Der Anbieter bietet weitergehende Informationen rund ums Kfz“. 83 Prozent der Befragten geben an, dass diese Aussage voll und ganz oder weitgehend zutrifft.

Bezüglich der Glaubwürdigkeit und dem Einsatz von elektronischen Hilfsmitteln zur Unterstützung des Kfz-Prüfverfahrens haben die befragten Prüfstellenkunden keine Bedenken. 98 Prozent stimmen diesen beiden Aussagen zu. 95 Prozent vertrauen ihrer Kfz-Prüfstelle voll und ganz oder weitgehend.

Diese guten Ergebnisse zeigen sich auch bei der Globalzufriedenheit. Mit einem Mittelwert von 1,99 hält die Branche das Niveau von 2014 (1,97). Im branchen-

Branchensteckbrief

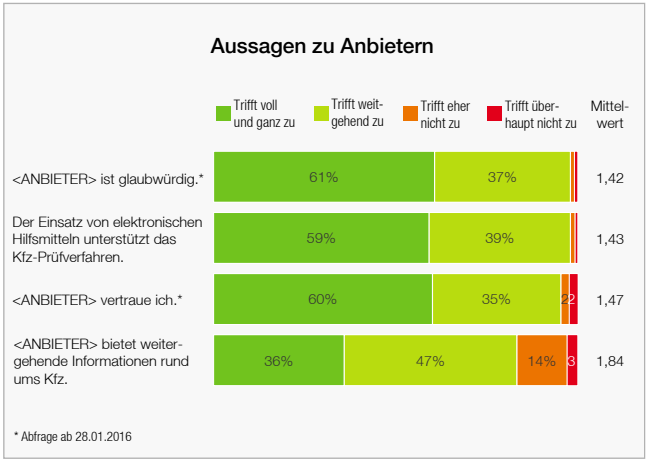
Geführte Interviews: 1.004

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

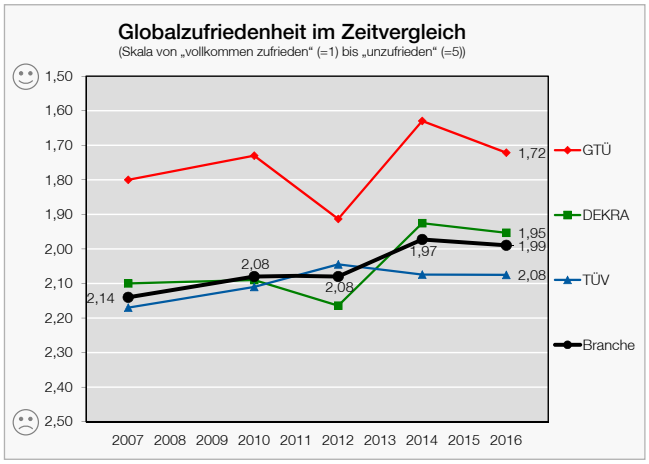
Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
02.10.2015 bis 30.07.2016

Befragte bewerten ihre Kfz-Prüfstelle als glaubwürdig und vertrauen ihr



Im Anbietervergleich der Globalzufriedenheit liegt GTÜ 2016 signifikant vor DEKRA und TÜV



Made by ServiceBarometer AG

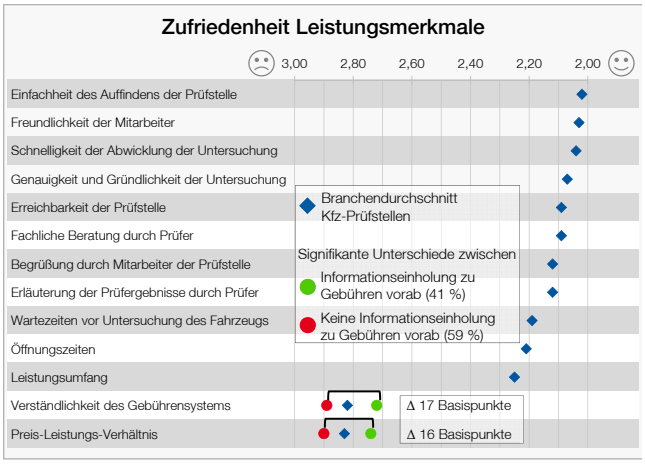
Kundenmonitor® Deutschland

Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

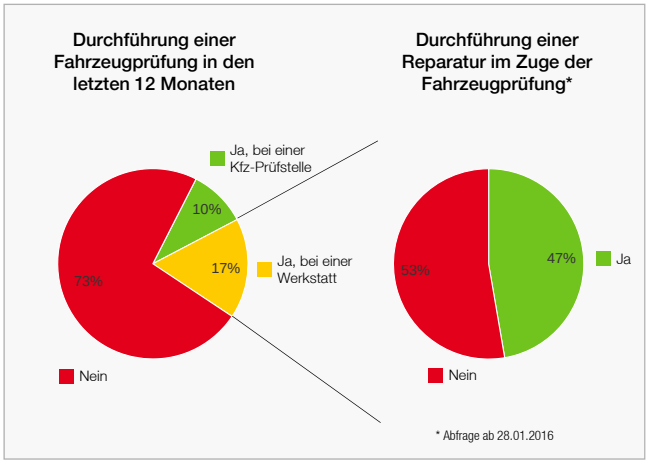
Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland

vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
= 1	= 2	= 3	= 4	= 5

Informationseinholung zu Gebühren vorab verbessert Wahrnehmung von Preis-Leistungs-Verhältnis und Verständlichkeit des Gebührensystems



Die Hälfte der Befragten, die für eine Fahrzeugprüfung eine Werkstatt aufsuchen, lassen dort gleichzeitig ihr Kfz reparieren



übergreifenden Ranking liegen die Kfz-Prüfstellen damit im vorderen Bereich. GTÜ behauptet mit einem Mittelwert von 1,72 trotz eines Rückgangs von 9 Basispunkten gegenüber 2014 weiterhin den Spitzenplatz unter den drei größten Anbietern. Mit signifikantem Abstand folgen DEKRA mit einem Wert von 1,95 (-3 Basispunkte) und die TÜV-Gesellschaften, die mit 2,08 ihren Mittelwert halten.

Wirft man einen Blick auf die Zufriedenheit mit den abgefragten Leistungsmerkmalen, sind die Befragten mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis (2,83) und der Verständlichkeit des Gebührensystems (2,82) mit Abstand am unzufriedensten. Aspekte wie die Einfachheit des Auffindens der Prüfstelle (2,02), deren Erreichbarkeit (2,09) und die Abwicklungsschnelligkeit der Untersuchung (2,04) oder Servicemerkmale wie Freundlichkeit (2,03) und fachliche Beratung (2,09) schneiden wesentlich besser ab. Haben sich die Kunden aber vorab über das Gebührensystem der Prüfstelle informiert, was bei 41 Prozent der Befragten der Fall ist, steigt die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis auf ein Niveau von 2,74 und mit der Verständlichkeit des Gebührensystems auf 2,72. Diese Werte sind signifikant besser als ohne vorherige Informationseinholung über das Gebührensystem (Preis-Leistungs-Verhältnis 2,90, Verständlichkeit Gebührensystem 2,89).

10 Prozent der Befragten haben in den letzten 12 Monaten eine Fahrzeugprüfung bei einer Kfz-Prüfstelle durchführen lassen. Mit einem Anteil von 17 Prozent sind die Werkstätten starke Konkurrenz für eine Fahrzeugprüfung. Jeder zweite Werkstattnutzer hat gleichzeitig auch Reparaturen am Fahrzeug vornehmen lassen. Dies scheint für Autobesitzer ein entscheidender Auswahlgrund für Werkstätten zu sein.

Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland: ***ServiceBarometer AG***

Weitere Ergebnisse unter www.kundenmonitor.de
frank.dornach@servicebarometer.de
Telefon: (089) 89 66 69 22