



Studie 2023

Die Besten rund ums Auto

Portale, Werkstätten, Zubehörteile und vieles mehr – mit welchen Unternehmen, Marken und Dienstleistungen **Autofahrer besonders zufrieden** sind



Die Studie
DEUTSCHLAND TEST hat über 240 Marken untersucht und fast 35 000 Stimmen ausgewertet

Foto: Adobe Stock

Der Name Volkswagen trifft es schon ganz gut: Deutschland ist ein Autoland. Jeder siebte Arbeitsplatz hängt – direkt oder indirekt – an der Automobilindustrie. Und das Geschäft läuft wieder. Nach Zahlen von Statista lag der Gesamtumsatz der Branche im letzten Jahr in Deutschland bei gut 506 Milliarden Euro, ein Plus von gut 40 Prozent auf Sicht der letzten zehn Jahre. Auch die Corona-Delle aus den Jahren 2020 und 2021, als die Erlöse bei 378 und 411 Milliarden Euro lagen, ist damit längst ausgebügelt.

Und so ist es kein Wunder, dass das Auto in Deutschland nach wie vor das Reisemittel Nummer eins ist. Laut Statistischem Bundesamt liegt der Anteil bei Urlaubs- und Geschäftsreisen bei 69 Prozent. Gegenüber dem Vor-Corona-Jahr 2019 ist das ein Anstieg von zehn Prozentpunkten. Der Anteil der Flugreisen ging hingegen – sicher auch

infolge der gestiegenen Preise – deutlich zurück, während Zugreisen ihr Niveau zumindest halten konnten.

Das Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und DEUTSCHLAND TEST haben nun erstmals auch die Automobilindustrie in einer Branchenstudie auf den Prüfstand gestellt. Untersucht wurden mehr als 240 Unternehmen, Marken und Dienstleister. Befragt wurden mehrere Zehntausend Verbraucher nach ihrer Gesamtzufriedenheit mit dem/den jeweiligen Anbieter(n).

Betrachtet wurden insgesamt 18 Branchen „rund ums Auto“ – von Auto-Abos über Servicewerkstätten bis hin zu Reifenherstellern. Beim Vergleich der Ergebnisse der einzelnen Branchen schlossen die Hersteller von Fahrradträgern insgesamt am besten ab (Mittelwert 2,47). Die ersten fünf Plätze komplettieren die Bereiche Dachboxen (2,49), Autowaschanlagen (2,53), Auto-

glasreparaturen und die Hersteller von Motorölen (beide 2,57). Am wenigsten gut bewertet wurden die Autoteileshops (3,12), die mit insgesamt 25 untersuchten Anbietern gleichzeitig auch die größte Gruppe im Test stellten.

Auch zwischen den einzelnen Unternehmen ging es eng zu. Branchenübergreifend lagen die besten zehn Anbieter am Ende gerade einmal 0,06 Notenpunkte auseinander. Den ersten Platz durften sich zwei Unternehmen teilen: Carglass (Autoglasreparaturen) und Thule (Fahrradträger). Beide Anbieter kamen auf einen Wert von 2,27. Der dritte Platz ging an Mr. Wash (2,28), knapp dahinter folgten Junited Autoglas, pitstop und Dr. Wack (jeweils 2,29). Wer in welcher Branche Spitzenklasse ist, zeigt die Übersicht aller Testsieger auf der nächsten Seite. ■

THORSTEN JACOBS

Methodik

Studie

Mit welchen Unternehmen, Marken oder Dienstleistungen aus dem Themenfeld Auto sind die Menschen besonders zufrieden? Zum ersten Mal ging DEUTSCHLAND TEST dieser Frage nach und führte zusammen mit den Experten des Kölner Analyse- und Beratungshauses ServiceValue eine breit angelegte Online-Umfrage durch. Dabei kamen insgesamt 243 Unternehmen, Marken oder Dienstleistungen aus 18 Branchen/Kategorien auf den Prüfstand. Die Studie erfolgte eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen, Marken oder Dienstleistungen. Durchgeführt wurde die Erhebung im Juni 2023.

Fragestellung

Die Fragestellung an die Teilnehmer lautete: „Wie zufrieden sind Sie mit den Produkten und Dienstleistungen der folgenden Anbieter in Bezug auf das Thema ‚Rund ums Auto‘? In Klammern (...) steht die Branchenzuordnung der Anbieter. Bitte antworten Sie aus Ihrer Kundenerfahrung der letzten 36 Monate.“ Auf einer fünfstufigen Antwortskala konnten die Verbraucher wählen zwischen: sehr zufrieden (1), zufrieden (2), eher zufrieden (3), eher nicht zufrieden (4), unzufrieden (5) beziehungsweise kann ich nicht beurteilen (-). Erfasst und ausgewertet wurden unterm Strich rund 35 000 Stimmen.

Auswertung

Die Auswertung erfolgte durch die ServiceValue-Experten für jede Branche/Kategorie separat. Unternehmen, Marken oder Dienstleistungen, die über dem jeweiligen Mittelwert lagen, bekamen das Prädikat „Hohe Kundenzu-



friedenheit“ (sie sind in der Bestenliste weiß unterlegt; s. Tabelle nächste Seite). Anbieter, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „Hoch“ bewerteten Unternehmen/Marken/Dienstleistungen lagen, erhielten innerhalb dieser Branche/Kategorie das Prädikat „Sehr hoch“ (hellgelb unterlegt). Die Unternehmen/Marken/Dienstleistungen mit dem Bestwert innerhalb der jeweiligen Branche/Kategorie bekamen die Auszeichnung „Höchste Kundenzufriedenheit“ (gelb).

Gut, besser, ausgezeichnet.



SCAN ME

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf deutschlandtest.de und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



Die Testsieger

Branche/Unternehmen	Score
Auto-Abos	
ViveLaCar	2,48
Carminga	2,55
TrustedCars	2,56
Cluno	2,64
FlexxDrive	2,67
Autobanken	
Bank11	2,44
PSA Bank (Citroën, Peugeot)	2,48
RCI Banque (Renault, Nissan)	2,52
Volkswagen Financial Services (Audi, Seat, Škoda, VW)	2,55
Mercedes-Benz Bank	2,59
MKG Bank	2,64
Autosuche/-kauf/-verkauf	
autohero.com	2,51
instamotion.com	2,54
autouncle.de	2,57
meinauto.de	2,57
mobile.de	2,58
neuwagen24.de	2,59
ALLES.AUTO	2,60
carwow.de	2,60
autohaus24.de	2,61
wirkaufendeinauto.de	2,62
autoscout24.de	2,63
12neuwagen.de	2,65
12gebrauchtwagen.de	2,75
heycar	2,77
auto.de	2,81
automarkt.de	2,84
Autoglasreparatur	
Carglass	2,27
junited AUTOGLAS	2,29
Wintec Autoglas	2,35
Scheiben-Doktor	2,56
Autohändler	
Scherer	2,44
Gottfried Schultz	2,45
LUEG	2,48
Feser-Graf Gruppe	2,49
ahg	2,51
Moll Gruppe	2,57
Jacobs Gruppe	2,60
Jacob Fleischhauer	2,63
Senger	2,63
Rosier	2,64
B&K	2,65
Hahn Gruppe	2,66
Autoleasing-Portale	
LeasingMarkt.de	2,51
leasingtime.de	2,64
goleasy.de	2,68
vehiculum.de	2,69
Gefyourdrive	2,69



Autoreparatur Neben den klassischen Servicewerkstätten nahmen ServiceValue und DEUTSCHLAND TEST in dieser Studie 17 weitere Branchen unter die Lupe

Branche/Unternehmen	Score
null-leasing.com	2,75
sparneuwagen.de	2,76
sixt-leasing.de	2,80
Automobilclubs	
Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)	2,57
Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)	2,60
Automobilclub von Deutschland (AvD)	2,64
Automobil-Club Verkehr (ACV)	2,68
Verkehrsclub Deutschland (VCD)	2,69
Autoservice	
pitstop	2,29
Vergölst	2,31
First Stop	2,36
ATU	2,37
premio Reifen + Autoservice	2,41
Quick Reifendiscount	2,42
DRIVER Center	2,47
Pneuhage	2,50
Bosch Car Service	2,52
EUROMASTER	2,56
point S	2,58
Autoteileshops	
motointegrator.de	2,49
kfzteile24.de	2,50
oscaro.de	2,53
atp-autoteile.de	2,57
kfzteile.com	2,67
autoteiledirekt.de	2,72
felgenoutlet.de	2,77
bandel-online.de	2,84
rexbo.de	2,88
motor-oel-guenstig.de	2,99
parts2go.de	3,03

Branche/Unternehmen	Score
autoersatzteile.de	3,12
Autovermieter	
Sixt	2,47
Europcar	2,52
Buchbinder	2,55
Budget	2,56
STARCAR	2,57
Avis	2,64
Autowaschanlagen	
Mr. Wash	2,28
CleanCar	2,33
IMO Car Wash	2,47
Best Carwash	2,53
Dachboxen	
THULE	2,28
Atera	2,31
Kamei	2,36
Farad	2,42
Hapro	2,45
Fahrradträger	
THULE	2,27
EUFAB	2,30
Atera	2,38
MFT	2,40
Fahrzeuopflege/-reinigung	
Dr. Wack	2,29
Liqui Moly	2,34
Sonax	2,41
3M	2,42
Liquid Elements	2,44
Licargo	2,45
Koch Chemie	2,52
Emma Grün	2,52
Klarberg	2,56
Meguiars	2,60
Kfz-Werkstattportale	
autobutler.de	2,55

Branche/Unternehmen	Score
11880-werkstatt.com	2,60
autoservice.com	2,69
fairgarage.de	2,79
Motoröl	
Liqui Moly	2,37
Mobil	2,39
Castrol	2,40
Mannol	2,43
Motul	2,57
Reifenhändler	
reifen.com	2,36
reifen-pneus-online.de	2,39
reifendirekt.de	2,40
reifen24.de	2,54
goodwheel.de	2,59
tirendo.de	2,60
reifentiefpreis.de	2,77
Reifenhersteller	
Continental	2,42
Michelin	2,45
Dunlop	2,46
Pirelli	2,52
Hankook	2,53
Bridgestone	2,60
Nokian	2,63
Kleber	2,64
Nexen	2,65
Fulda	2,69
Goodyear	2,69
Uniroyal	2,73
Falken	2,75
Vredestein	2,76

Quelle: ServiceValue (2023); abgebildet sind nur Anbieter, die über dem Mittelwert der Branche liegen; gelb = „Höchste Kundenzufriedenheit“, hellgelb = „Sehr hohe Kundenzufriedenheit“, weiß = „Hohe Kundenzufriedenheit“