

**PARTNER-NETWORKING-EVENT**

**HERZLICH WILLKOMMEN**



# Marktblick Aftersales



**Stefan Reindl**  
Geschäftsführer  
Zukunftswerkstatt 4.0





# Finanzwirtschaftliche Situation im Kfz-Gewerbe (1)

## Schwächelnde Profitabilität im Autohausgeschäft

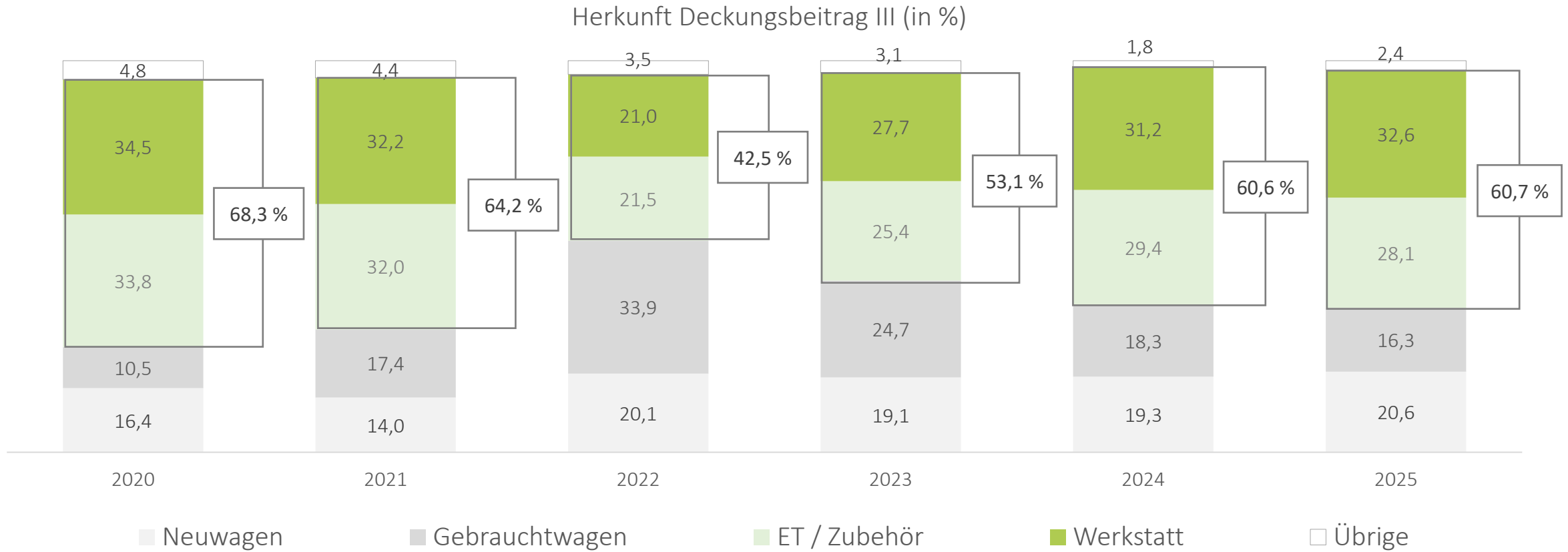
Umsatzrendite (EBT)	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025*
Branchen- durchschnitt	1,4 n=636	1,5 n=705	1,7 n=632	1,5 n=728	1,2 <sup>2</sup>	1,4 n=592	1,4 N=715	1,6 n=724	1,9 n=963	1,7 n=874	1,2 n=734	1,1 -
TOP 100 Händler	1,2 n=50	1,5 n=56	1,6 n=64	1,4 n=64	1,5 n=67	1,3 n=75	1,6 n=66	2,3 n=61	3,1 n=59	2,5 n=55	1,8 n=50	1,6 -

Profitabilität (DB III in %) (Branchendurchschnitt)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025*
Neuwagen	4,9	4,9	2,5	2,5	2,4	2,5	3,0	2,6	2,0	1,8
Gebrauchtwagen	5,4	5,2	1,2	3,1	3,1	4,2	4,7	4,0	3,7	3,1
Werkstatt	16,6	19,2	22,2	15,5	15,9	16,6	15,2	12,5	15,2	15,0
Ersatzteile/Zubehör	16,5	13,5	17,6	15,6	15,5	16,8	15,0	15,6	15,3	15,5

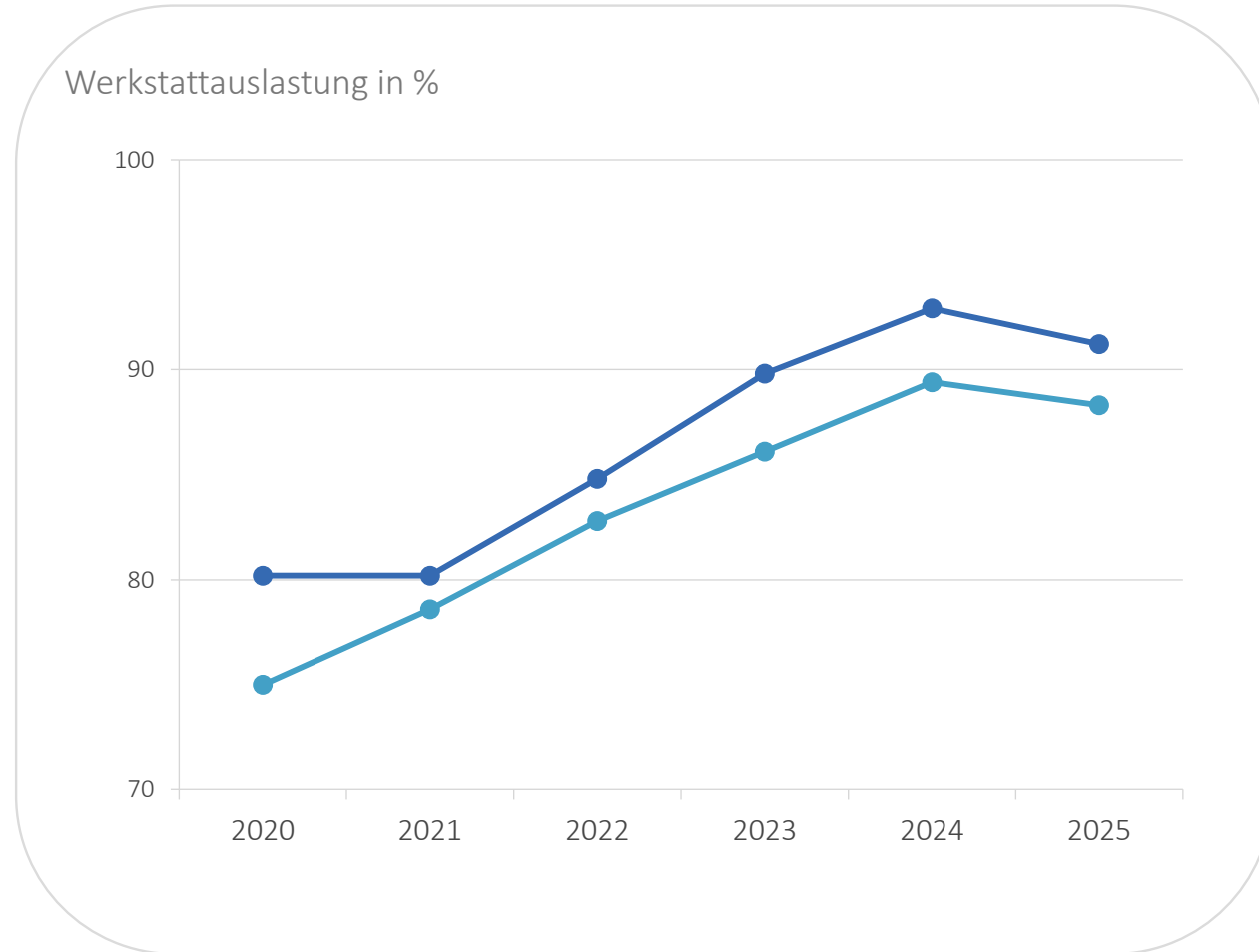
# Finanzwirtschaftliche Situation im Kfz-Gewerbe (2)

## Servicegeschäft mit schwächelnder Performance



# Entwicklung zentraler Kennzahlen im Werkstattgeschäft (1)

Entwicklung der Werkstattauslastung von 2020 bis 2025\*



## Fünf Jahre Boom – kommt die Normalisierung?

Reihen im Vergleich

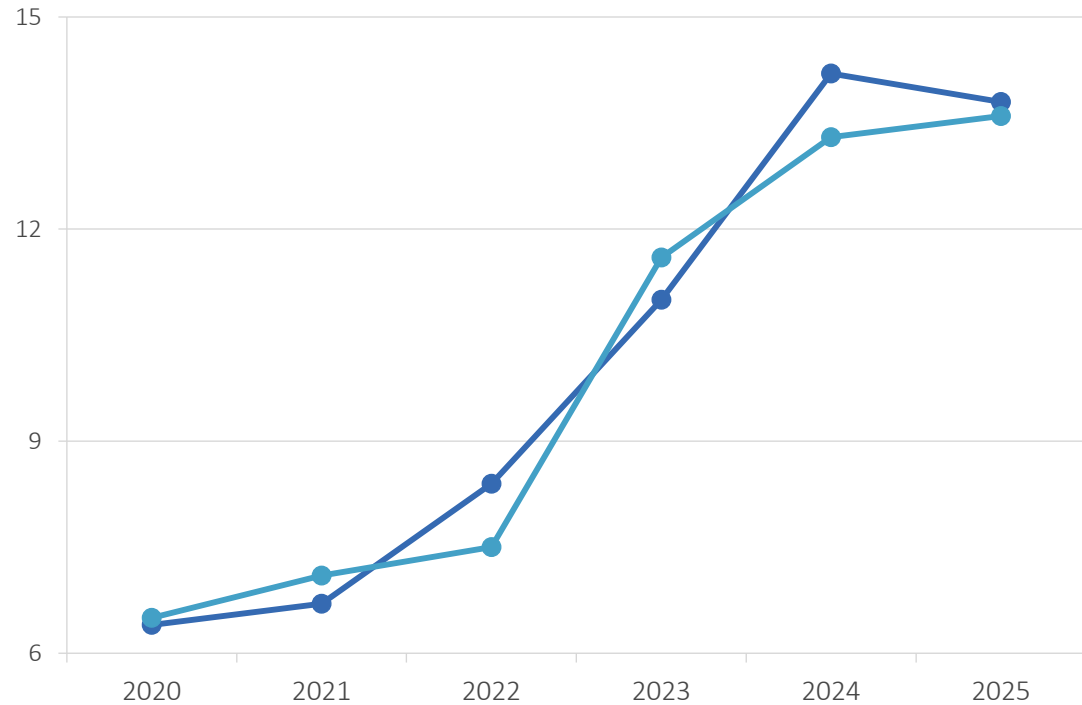
### Die Zeitreihe zeigt:

- Die Werkstattauslastung ist 2025 erstmals seit 2020 wieder rückläufig.
- Der Rückgang betrifft sowohl freie als auch markengebundene Betriebe.
- Vertragswerkstätten bleiben insgesamt auf einem höheren Auslastungsniveau.

# Entwicklung zentraler Kennzahlen im Werkstattgeschäft (2)

Entwicklung der Vorlaufzeiten von 2020 bis 2025\*

Vorlaufzeiten in Tagen



## Fünf Jahre Boom – kommt die Trendwende?

Reihen im Vergleich

### Die Zeitreihe zeigt:

- Die Vorlaufzeiten markengebundener Partner sind 2025 leicht rückläufig.
- Bei freien Werkstätten steigen die Vorlaufzeiten 2025 noch geringfügig an.
- Beide Werkstatttypen liegen 2025 deutlich über dem Niveau von 2020 bis 2022.

# Spezifische Sachverhalte im Servicegeschäft (1)

## Zentrale Herausforderungen im Werkstatt- und Teilegeschäft

Aftersales bleibt kurzfristig Umsatz- und Ergebnisanker – gleichzeitig sinkt die strukturelle Profitabilität durch Kosten-, Personal-, Technologie- und Wettbewerbsdruck.

Kosten & Preise	Personal & Kapazität	Technologie & Daten	Wettbewerb & Prozesse
Wartung + Reparatur werden teurer, Kunden reagieren preissensibler.	Hohe Auslastung trifft auf knappe Fachkräfte und neue Qualifikationen.	EV, ADAS, Software und Datenzugang erhöhen Investitions- und Know-how-Bedarf.	Freie Werkstätten, digitale Kundenerwartungen und Teilelogistik verschärfen den Effizienzdruck.

+7,4 %

Service- und Reparaturumsatz 2025 (ZDK)

10,9 J.

Ø Pkw-Alter zum 1.1.2026 (KBA)

+75 %

Ersatzteilpreise 2014–2025 (GDV)

+27 %

Wartungskosten 2020–2025 (DAT)

# Spezifische Sachverhalte im Servicegeschäft (2)

Herausforderungen: Markt, Werkstatt und Technologie

Ertragsdruck entsteht vor allem dort, wo hohe Nachfrage auf knappe Werkstattkapazität, steigende Kosten und technologisch anspruchsvollere Fahrzeuge trifft.

Profitabilität & Preise	Kapazität & Fachkräfte	Elektrifizierung	Software & ADAS
Aftersales trägt Ergebnis, aber Kosten- und Teilepreisinflation drücken Akzeptanz und Marge.	Hohe Auslastung wird durch fehlende Fachkräfte und begrenzte Produktivzeit zum Engpass.	Mehr E-Fahrzeuge verlagern das Geschäft zu Hochvolt-, Batterie- und Thermomanagementleistungen.	Diagnose, Kalibrierung und Sensorik erhöhen Komplexität, Investitions- und Haftungsanforderungen.

36 Mrd. €

Service- und Reparaturmarkt 2025 (ZDK)

87 %

Ø Werkstattauslastung 2025 (ZDK/asp)

>2 Mio.

BEV-Bestand zum 1.1.2026 (KBA)

542/604 €

Ø Wartung / Reparatur 2025 (DAT)

# Spezifische Sachverhalte im Servicegeschäft (3)

Herausforderungen: Kunde, Wettbewerb, Teile und Daten

Kundenbindung, Datenzugang und Teileverfügbarkeit entscheiden zunehmend darüber, ob Autohäuser Serviceumsätze halten und Werkstattzeit profitabel monetarisieren können.

Kunde & Bindung	Digitale Customer Journey	Teilepreise & Mix	Verfügbarkeit & Daten
Mit zunehmendem Fahrzeugalter sinkt die Bindung an Markenwerkstätten. Zeitwertgerechte Serviceangebote werden wichtiger.	Online-Termin, Statusmeldungen und digitale Freigaben werden erwartet. Medienbrüche kosten Zeit.	Ersatzteilpreisinflation und E-Mobilität verändern Margen-, Sortiments- und Argumentationslogik.	Echtzeit-Bestände, Lieferfähigkeit und Fahrzeugdaten beeinflussen Durchlaufzeit, Diagnose und Bindung.

45 %

Markenwerkstattanteil 2025 (DAT)

35 %

Anteil freie Werkstätten 2025 (DAT)

+75 %

Ersatzteilpreise 2014–2025 (GDV)

13 Tage

Ø Wartezeit auf Werkstatttermin (kfz-betrieb)

# Spezifische Sachverhalte im Servicegeschäft (4)

## Prioritäre Handlungsfelder für Autohausunternehmen

Entscheidend ist nicht nur, die Herausforderungen zu erkennen, sondern Kapazität, Preislogik, Technologiekompetenz und Teile-/Datenintegration in messbare Steuerung zu überführen.

Kapazität & Produktivität	Preis & Nutzen	EV / ADAS / Software	Teile & Daten
Werkstattplanung, Zeitwirtschaft, Qualifikation und Terminlogik müssen produktive Stunden konsequent erhöhen.	Kostenvoranschläge, Alternativen, Value-Line und Transparenz sichern Annahmequote und Kundenvertrauen.	Spezialarbeitsplätze, Tooling und Zertifizierungen machen das Autohaus zukunfts- und haftungssicher.	DMS/CRM, Bestandsprognose und Lieferantenanbindung reduzieren Fehlteile und Durchlaufzeiten.

### Auslastung

Produktive Stunden / Durchlaufzeit /  
Erstlösungsquote

### Akzeptanz

Annahmequote Zusatzarbeiten /  
Reklamationsquote

### Kompetenz

Schulungsstand / Anteil qualifizierter Aufträge

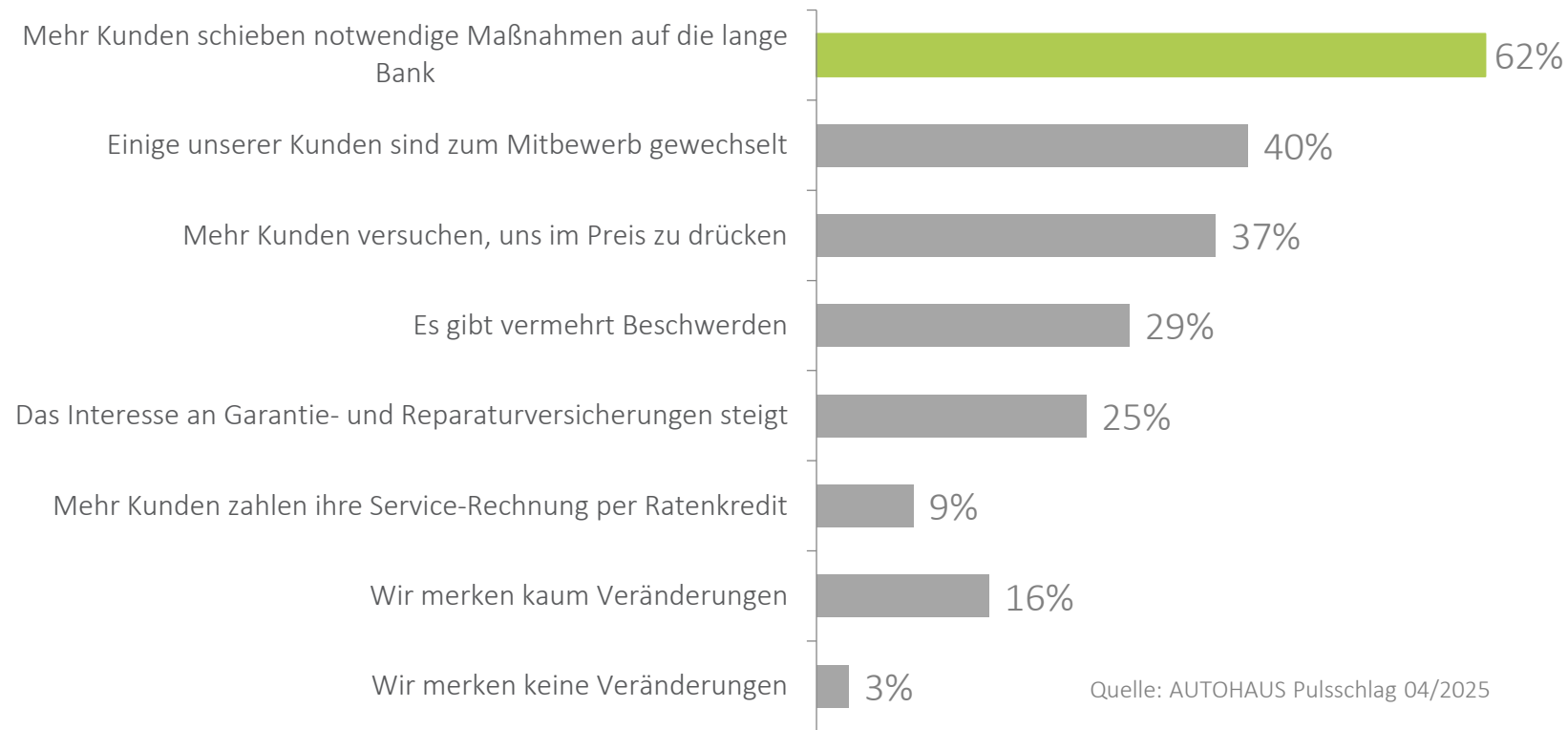
### Verfügbarkeit

Teileverfügbarkeit / Lagerumschlag / ET-Marge

# Zwischenfazit: Spezifische Sachverhalte im Servicegeschäft

## Kundenreaktion auf steigende Werkstattpreise

Die Werkstattkosten (Service und Reparaturen) für Kunden sind in den letzten Jahren gestiegen. Wie reagieren die Kunden?



## Kundenreaktion auf Kostensteigerungen: Aufschieben und Anbieter wechseln

- Steigende Werkstattkosten führen an erster Stelle dazu, dass Kunden notwendige Wartungsmaßnahmen am Fahrzeug auf die lange Bank schieben, das sagen uns 62 % der Befragten.
- 40 % berichten von Kunden, die zu Mitbewerbern gewechselt seien, 37 % sagen, Kunden würden versuchen, die Werkstatt im Preis zu drücken.

# Marktblick Handel



**Benedikt Maier**  
Geschäftsführer  
Zukunftswerkstatt 4.0



# kfz-betrieb

PLUS-Artikel Awards & Events Neuzulassungen Branchenindex Trend-Tacho Automechanika Services Seminare

Themen • Neuwagen • „Steigende Kosten bleiben die große Herausforderung“

**kb+** Volkswagen Deutschland

## „Steigende Kosten bleiben die große Herausforderung“

31.03.2026 · Von **Dr. Martin Achter** · 10 min Lesedauer

Die Erträge der VW-Partner haben 2025 gelitten. VW-Deutschland-Chef Achim Schaible will die Kosten in den Betrieben um ein Fünftel senken. Ertragspotenziale sieht er künftig bei Gebrauchtwagen, im Service, bei Karosserie und Kalibrierung. Der Neuwagenhandel bleibt umkämpft.




Achim Schaible, Vorsitzender und Sprecher der Geschäftsführung von Volkswagen Deutschland, sieht künftige Ertragspotenziale für Händler in verschiedenen Sparten. Hart umkämpft bleibt aus seiner Sicht allerdings das Neuwagengeschäft.

(Bild: Volkswagen AG)

**AUTOHAUS** NACHRICHTEN MEINUNGEN RECHT & STEUERN AKADEMIE AUTOMARKEN

### Neue E-Auto-Prämie: Förderportal startet am Dienstag

15.09.2025 15:13 Uhr | Lesedauer: 3 min



Die E-Auto-Förderung geht in eine neue Runde.  
© Foto: Julian Strasschulte/dpa

Ab Dienstag startet die neue Förderung für Elektroautos. Je nach persönlichen Umständen sind bis zu 6.000 Euro Unterstützung drin.

von dpa, SPX

🗨️ Kommentare 🗳️ Teilen 📄 Folgen auf G

#Elektromobilität #E-Auto-Prämie #Förderportal #Elektroautos #Neuwagen #Volkswagen #Elektromobilität #Bundesregierung #Elektroautos

**f** Wer sich ein neues Elektroauto kauft, kann ab dem kommenden Dienstag staatliche Erstattung beantragen. Bundesumweltminister Carsten Schneider (SPD) wolle das Förderportal an diesem Tag freischalten, teilte sein Ministerium mit.

**x**

**in**

**Automobilwoche**  
A CHASSIS FAMILY BRAND

Autohersteller Zulieferer Handel Marktanalysen News Podcasts Events

### Mega-Deal: Mercedes verkauft Niederlassung Berlin



Die Mercedes hier am Galaxier und sechs weitere Standorte der Niederlassung Berlin übernimmt die britisch-amerikanische GAHL. (Foto: Mercedes)

📄 von Christoph Sawatzki 📄 von Armin Weller 13.09.2025, 09:48 MEZ

**Neuer Handelsriese auf dem deutschen Markt: Mercedes hat seine Niederlassung Berlin an die britisch-amerikanische GAHL-Gruppe verkauft.**

Mercedes-Benz hat das Herzstück seines deutschen Niederlassungsnetzes verkauft: Der Standort Berlin geht an die Global Auto Holdings (GAHL), die internationale Autoausgruppe übernimmt sieben Standorte in der Hauptstadt und in Brandenburg.

**Handelsblatt** Anmelden


Autoindustrie

### Chinas Autobauer beschleunigen Expansion in Europa

Während der Heimatmarkt unter Druck steht, wachsen chinesische Hersteller in Europa deutlich. Mit einer neuen Strategie wollen BYD und Co. ihren Marktanteil weiter ausbauen.

Bekim Buehler, Michael Scheppe, Felix Stöppler  
08.09.2025 · 28:23 Uhr

🔔 Artikel ändern für Abonnenten verfügbar



100 Elektroautos auf der Automesse Peing. Chinesische Hersteller drängen nach Europa. Foto: Reuters

## Neue E-Auto-Prämie: Förderportal startet am Dienstag

15.05.2026 15:13 Uhr | Lesezeit: 3 min



Die E-Auto-Förderung geht in eine neue Runde.  
© Foto: Julian Stratenschulte/dpa

**Ab Dienstag startet die neue Förderung für Elektroautos. Je nach persönlichen Umständen sind bis zu 6.000 Euro Unterstützung drin.**

von dpa, SP-X

[Kommentare](#) [Teilen](#)

[Folgen auf:](#)

[#Elektromobilität](#) [#E-Auto-Prämie](#) [#Förderung](#) [#Elektroauto](#) [#Neuwagen](#) [#Plug-in-Hybrid](#) [#Autohandel](#) [#Autoindustrie](#) [#Autobranche](#)

**f** Wer sich ein neues [Elektroauto](#) kauft, kann ab dem kommenden Dienstag staatliche [Förderung](#) beantragen. Bundesumweltminister Carsten  
**X** Schneider (SPD) wolle das Förderportal an diesem Tag freischalten, teilte  
**in** sein Ministerium mit.

**kfz betrieb**

PLUS-Artikel Awards & Events Neuzulassungen Branchenindex Trend-Tacho Automechanik Services Seminare

Themen: Neuzulassungen - „Steigende Kosten bleiben die große Herausforderung“

**kfz+ Volkswagen Deutschland**

„Steigende Kosten bleiben die große Herausforderung“

31.03.2025 · Von Dr. Martin Achter · 10 min Lesezeit

Die Erträge der VW-Partner haben 2025 gelitten. VW-Deutschland-Chef Achim Schaab will die Kosten in den Betrieben um ein Fünftel senken. Ertragspotenziale sieht er künftig bei Gebrauchtwagen, im Service, bei Karosserie und Kalibrierung. Der Neuwagenhandel bleibt umkämpft.



Achim Schaab, Vorstandsrat und Sprecher der Geschäftsführung von Volkswagen Deutschland, sieht künftige Ertragspotenziale für Händler in verschiedenen Sparten, nur umkämpft bleibt aus seiner Sicht allerdings das Neuwagengeschäft.  
(Foto: Volkswagen AG)

**Automobilwoche**  
A CHRYSLER BRAND

Autohersteller Zulieferer Handel Marktanalysen News Podcasts Events

**Mega-Deal: Mercedes verkauft Niederlassung Berlin**

[Teilen](#)



Die Mercedes-Benz am Sauerländer und sechs weitere Standorte der Niederlassung Berlin übernimmt die britisch-amerikanische GAHL. (Foto: Mercedes)

Von Christoph Benschke · Von Andrej Walter · 13.05.2025, 09:49 MEZ

**Neuer Handelsriese auf dem deutschen Markt: Mercedes hat seine Niederlassung Berlin an die britisch-amerikanische GAHL-Gruppe verkauft.**

Mercedes-Benz hat das Herzstück seines deutschen Niederlassungsnetzes verkauft: Der Standort Berlin geht an die Global Auto Holdings (GAHL). Die internationale Autohausgruppe übernimmt sieben Standorte in der Hauptstadt und in Brandenburg.

**Handelsblatt** [Anmelden](#)

Autoindustrie


**Chinas Autobauer beschleunigen Expansion in Europa**

Während der Heimatmarkt unter Druck steht, wachsen chinesische Hersteller in Europa deutlich. Mit einer neuen Strategie wollen BYD und Co. ihren Marktanteil weiter ausbauen.

Bekim Busch, Michael Schepp, Felix Stöpler  
08.05.2025 · 28:23 Uhr

[Artikel ändern](#) [Für Abonnenten verfügbar](#)

[Drucken](#) [Teilen](#) [Vergrößern](#) [Verkleinern](#) [Zurück](#) [Vorwärts](#)



100 Elektroautos auf der Automesse Peing. Chinesische Hersteller drängen nach Europa. Foto: Reuters

**kfz betrieb**

PLUS-Artikel Awards & Events Neuzulassungen Branchenindex Trend-Tacho Automechanik Services Seminare

Themen > Neuzulassungen > „Steigende Kosten bleiben die große Herausforderung“

**kb+ Volkswagen Deutschland**

**„Steigende Kosten bleiben die große Herausforderung“**

31.03.2025 · Von Dr. Martin Achter · 10 min Lesedauer

Die Erträge der VW-Partner haben 2025 gelitten. VW-Deutschland-Chef Achim Schauble will die Kosten in den Betrieben um ein Fünftel senken. Ertragspotenziale sieht er künftig bei Gebrauchtwagen, im Service, bei Karosserie und Kalibrierung. Der Neuwagenhandel bleibt umkämpft.




Achim Schauble, Vorstandsvorsitzender und Sprecher der Geschäftsführung von Volkswagen Deutschland, sieht künftig Ertragspotenziale für Händler in verschiedenen Sparten, nur umhängt bleibt aus seiner Sicht allerdings das Neuwagengeschäft. (Foto: Volkswagen AG)

**AUTOHAUS** NACHRICHTEN MEINUNGEN RECHT & STEUERN AKADEMIE AUTOMARKEN

**Neue E-Auto-Prämie: Förderportal startet am Dienstag**

13.05.2025 15:13 Uhr | Lesedauer: 3 min



Die E-Auto-Förderung geht in eine neue Runde. © Foto: Julian Braunschweig/dpa

Ab Dienstag startet die neue Förderung für Elektroautos. Je nach persönlichen Umständen sind bis zu 6.000 Euro Unterstützung drin.

von dpa, SP-X

Kommentare Teilen E-Mail drucken

#elektromobilität #E-Auto-Prämie #Förderportal #Elektroautos #Neuwagen #Wahlrecht/Politik #Autohandel #Autoindustrie #Automarkten


Wer sich ein neues Elektroauto kauft, kann ab dem kommenden Dienstag staatliche Förderung beantragen. Bundesumweltminister Carsten Schneider (SPD) wollte das Förderportal an diesem Tag freischalten, teilte sein Ministerium mit.

**Automobilwoche**  
A CRAIN FAMILY BRAND

Autohersteller Zulieferer Handel Marktanalysen News Podcasts Events

**Mega-Deal: Mercedes verkauft Niederlassung Berlin**

Teilen



Die Mercedes-Welt am Salzufer und sechs weitere Standorte der Niederlassung Berlin übernimmt die britisch-amerikanische GAHL. (Foto: Mercedes)

Von Christoph Baeuchle · Von Armin Wutzer 13.05.2025, 08:49 MESZ

**Neuer Handelsriese auf dem deutschen Markt: Mercedes hat seine Niederlassung Berlin an die britisch-amerikanische GAHL-Gruppe verkauft.**

Mercedes-Benz hat das Herzstück seines deutschen Niederlassungsnetzes verkauft: Der Standort Berlin geht an die Global Auto Holdings (GAHL). Die internationale Autohausgruppe übernimmt sieben Standorte in der Hauptstadt und in Brandenburg.

**Handelsblatt** Anmelden


Autointustrie

**Chinas Autobauer beschleunigen Expansion in Europa**

Während der Heimatmarkt unter Druck steht, wachsen chinesische Hersteller in Europa deutlich. Mit einer neuen Strategie wollen BYD und Co. ihren Marktanteil weiter ausbauen.

Sabine Quasthoff, Michael Scheppe, Felix Stöppler  
08.05.2025 - 18:23 Uhr

Artikel anhängen für Abonnenten verfügbar



US-Elektroautos auf der Autobahn Peking. Chinesische Hersteller drängen nach Europa. Foto: REUTERS

**kfz betrieb**

PLUS-Artikel Awards & Events Neuzulassungen Branchenindex Trend-Tacho Automechanik Services Seminare

Themen > Neuzulassungen > „Steigende Kosten bleiben die große Herausforderung“

**kfz Volkswagen Deutschland**

**„Steigende Kosten bleiben die große Herausforderung“**

31.03.2025 · Von Dr. Martin Achter · 10 min Lesedauer

Die Erträge der VW-Partner haben 2025 gelitten. VW-Deutschland-Chef Achim Schauble will die Kosten in den Betrieben um ein Fünftel senken. Ertragspotenziale sieht er künftig bei Gebrauchtwagen, im Service, bei Karosserie und Kalibrierung. Der Neuwagenhandel bleibt umkämpft.




Achim Schauble, Vorstand und Sprecher der Geschäftsführung von Volkswagen Deutschland, sieht künftig Ertragspotenziale für Händler in verschiedenen Sparten, nur umkämpft bleibt aus seiner Sicht allerdings das Neuwagengeschäft. (Foto: Volkswagen AG)

**AUTOHAUS** NACHRICHTEN MEINUNGEN RECHT & STEUERN AKADEMIE AUTOMARKEN

**Neue E-Auto-Prämie: Förderportal startet am Dienstag**

15.05.2025 15:13 Uhr | Lesedauer: 3 min



Die E-Auto-Förderung geht in eine neue Runde. © Foto: Julian Braunschweig/dpa

Ab Dienstag startet die neue Förderung für Elektroautos. Je nach persönlichen Umständen sind bis zu 6.000 Euro Unterstützung drin.

von dpa, SP-X

Kommentare Teilen Eidenen a.v. G

#Elektroautos #E-Auto-Prämie #Förderportal #Elektroauto #Neuwagen #Wahlkampf #Autohandel #Autoindustrie #Autobranche


Wer sich ein neues Elektroauto kauft, kann ab dem kommenden Dienstag staatliche Förderung beantragen. Bundesumweltminister Carsten Schneider (SPD) wollte das Förderportal an diesem Tag freischalten, teilte sein Ministerium mit.

**Automobilwoche**  
A CARMA FAMILY BRAND

Autohändler Zulieferer Handel Marktanalysen News Podcasts Events

**Mega-Deal: Mercedes verkauft Niederlassung Berlin**

Mercedes hat am Samstag und sechs weitere Standorte der britisch-amerikanischen GAHL-Gruppe verkauft. (Foto: Mercedes)



Mercedes-Benz hat das Herzstück seines deutschen Niederlassungsnetzes verkauft. Der Standort Berlin geht an die Global Auto Holdings (GAHL). Die internationale Autohausgruppe übernimmt sieben Standorte in der Hauptstadt und in Brandenburg.

von Christoph Bauwinkle · von Armin Wacker · 13.05.2025, 08:00 MEZ

**Neuer Händlerreise auf dem deutschen Markt: Mercedes hat seine Niederlassung Berlin an die britisch-amerikanische GAHL-Gruppe verkauft.**

**Handelsblatt** Anmelden


Autoindustrie

**Chinas Autobauer beschleunigen Expansion in Europa**

Während der Heimatmarkt unter Druck steht, wachsen chinesische Hersteller in Europa deutlich. Mit einer neuen Strategie wollen BYD und Co. ihren Marktanteil weiter ausbauen.

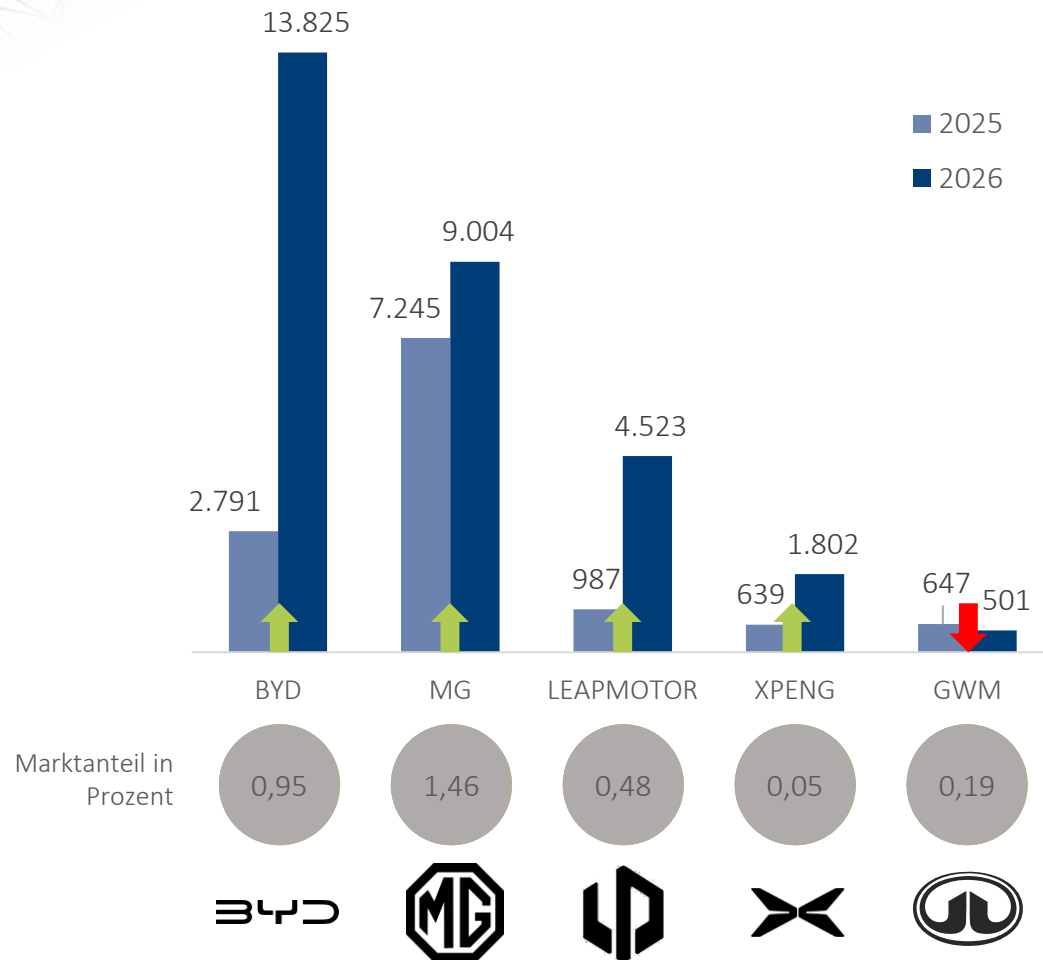
Sabine Gusbeth, Michael Scheppe, Felix Stippler  
05.05.2026 - 16:23 Uhr

Artikel anhören für Abonnenten verfügbar

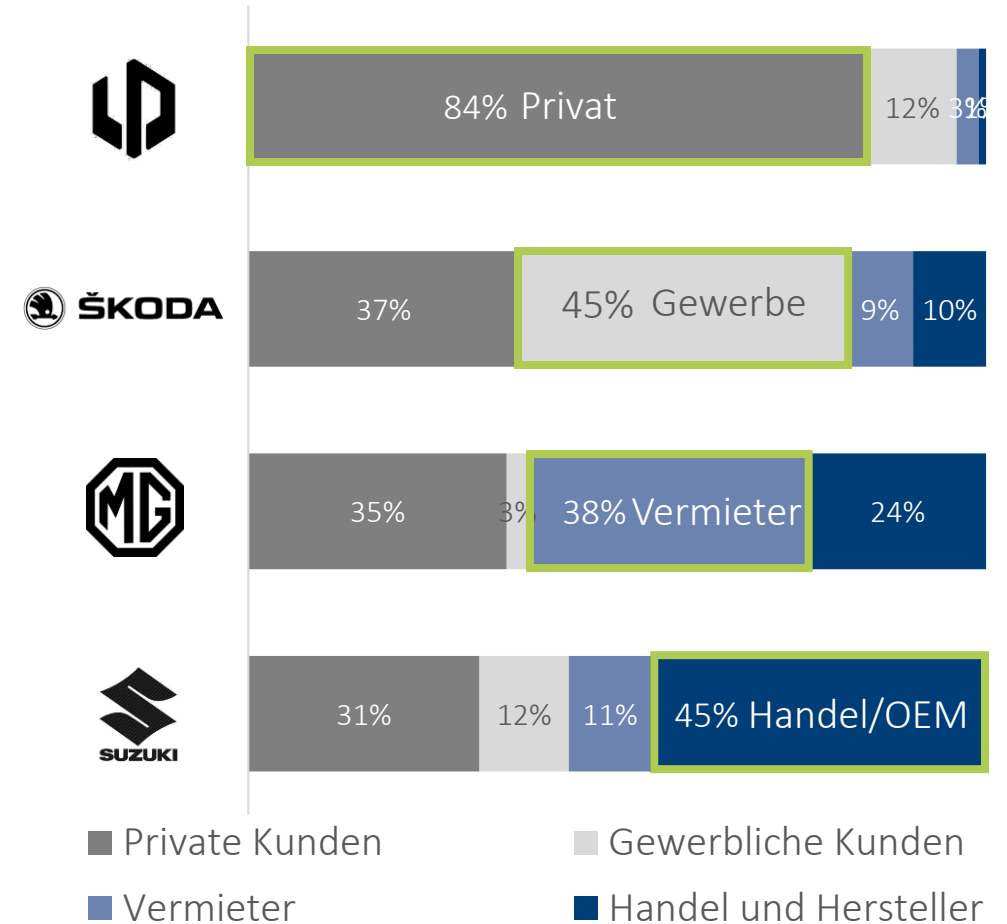


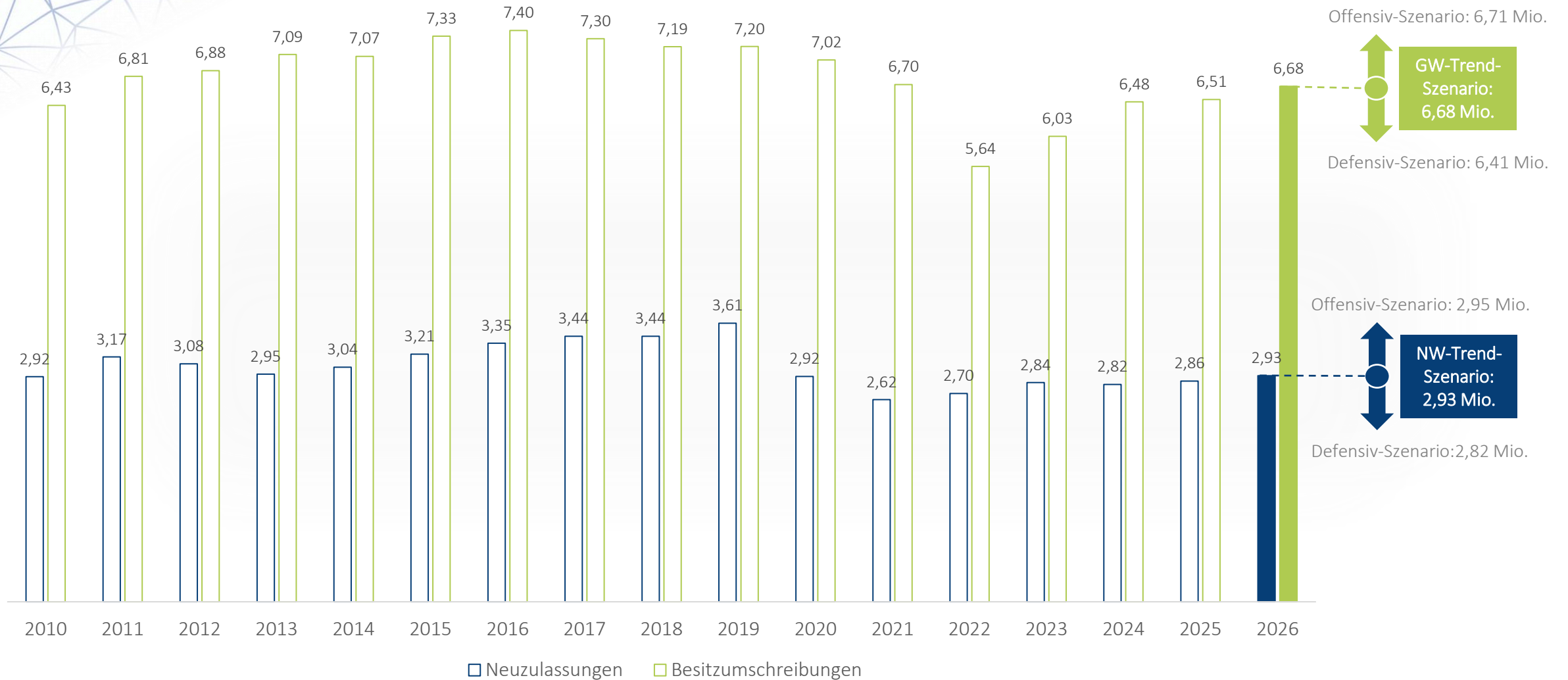
MG-Elektroauto auf der Automesse Peking: Chinesische Hersteller drängen nach Europa. Foto: REUTERS

### Pkw-Neuzulassungen 2026 vs. 2025 (Jan. - Apr.)



### Neuzulassungen nach Sparten 2026 (Jan. - Mär.)





Quelle: Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) | Prognosen 2026: Institut für Automobilwirtschaft (IfA)

# PARTNER-NETWORKING-EVENT

SAVE THE DATE: 09. Juni 2027



