



Studie

Der Markt für Karosserie- und Lackierarbeiten
im Spannungsfeld von IAM & OES
Lieferanten-Akzeptanz, Servicestrukturen und Pro-
duktsegmentierung im Einkauf

Teaser

Impressum

Verantwortlich: Christoph Lamsfuß und Helmut Wolk

Copyright: WOLK AFTER SALES EXPERTS



51429 Bergisch Gladbach

Telefon: 02204/8425-36
Telefax: 02204/8425-39
Email: Christoph.Lamsfuss@wolk-aftersales.de
Internet: <http://www.wolk-aftersales.de>

Verwendete Fotos:

© BillionPhotos.com / Fotolia.

Bergisch Gladbach im Februar 2018

Die Vervielfältigung, der Verleih, die Vermietung sowie jede sonstige Form der Verbreitung oder Veröffentlichung, auch auszugsweise, unterliegt dem Copyright und bedarf der ausdrücklichen Zustimmung von Wolk After Sales Experts GmbH, Bergisch Gladbach.

Dieses Projekt wurde von Wolk After Sales Experts nach bestem Wissen und Gewissen und mit aller gebotenen Sorgfalt, jedoch ohne Gewähr, erstellt.

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Verwendete Definitionen und Abkürzungen.....	2
2.	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	3
3.	Einleitung.....	9
4.	Untersuchungsdesign u. Charakterisierung der teilnehmenden Werkstätten.....	14
4.1	Untersuchungsdesign.....	14
4.2	Am häufigsten reparierte Marken.....	16
4.3	Regionale Verteilung.....	18
4.4	Beschäftigtenstruktur.....	19
4.5	Werkstattdurchläufe.....	21
5.	Umsatzgenerierung in den Werkstätten.....	22
5.1	Erzielte Jahresumsätze.....	22
5.2	Entwicklung der Umsätze.....	25
5.3	(Umsatz-) Prognose für die Zukunft.....	27
5.4	Generierte Umsätze nach Tätigkeitsbereichen.....	29
5.4.1	Karosserie- und Lackarbeiten.....	31
5.4.1	Reparatur von Verschleißteilen vs. Inspektionsarbeiten.....	33
5.4.2	Reifen- und Felgenarbeiten.....	34
5.4.3	Glasarbeiten.....	35
5.5	Absolute Umsätze in Karo-/ Lackwerkstätten.....	36
5.6	Absolute Umsätze mit Karo-/ Lack- und Glasarbeiten.....	38
5.7	Verhältnis Material bzw. Lohn bei Karo-/ Lack- bzw. Glasarbeiten.....	40
5.8	Lohnanteil der Diagnose & Kalibrierung.....	42
5.9	Absolutes Umsatzvolumen von Material/Lohn sowie der Diagnose & Kalibrierung.....	44
5.10	Herausforderungen in Bezug auf die Qualifikation des Personals sowie auf das Werkstatt-Equipment.....	50
6.	Analyse der Einkaufsstruktur.....	56
6.1	Einflussfaktoren auf die Einkaufsentscheidung.....	56
6.2	Verhältnis von OE- zu IAM-Ersatzteilen beim Einkauf insgesamt.....	59
6.3	Verhältnis von OE- zu IAM-Ersatzteilen in den Produktgruppen.....	61
6.4	Anteil von B2C-Onlineshops am Einkauf.....	63
6.5	Verhältnis von OE- bzw. IAM-Teilen, die über B2C-Onlineshops eingekauft werden.....	64
6.6	Genutzte elektronische Teilekataloge.....	65
7.	Die wichtigsten Teilegroßhändler der befragten Werkstätten.....	66

7.1	Teilegroßhändler von Ersatzteilen des freien Marktes.....	66
7.1.1	Die wichtigsten Teilegroßhändler von Ersatzteilen des freien Marktes.....	66
7.1.2	Anzahl der Teilegroßhändler von Ersatzteilen des freien Marktes	69
7.2	Teilegroßhändler von Originalersatzteilen	70
7.2.1	Die wichtigsten Teilegroßhändler von Originalersatzteilen aus Sicht der Karo-/ Lackwerkstätten	70
7.2.2	Anzahl der Teilegroßhändler von Originalersatzteilen.....	71
8.	Bewertung der Teilegroßhändler	73
8.1	Bewertung der Teilegroßhändler von Ersatzteilen des freien Marktes	73
8.2	Aspekte, die in letzter Zeit beim Bezug von IAM-Teilen für Unzufriedenheit gesorgt haben	75
8.3	Bewertung der Teilegroßhändler von Originalersatzteilen.....	76
8.4	Aspekte, die in letzter Zeit beim Bezug von OE-Teilen für Unzufriedenheit gesorgt haben..	78
8.5	Abschließender Vergleich der Bewertungen von IAM- und OE-Teilegroßhändlern und der Wichtigkeit beim Einkauf	80
9.	Weitere Analysen/Studien rund um IAM- und OES	82
10.	Ausblick auf zukünftige Marktforschungstätigkeiten	89

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Umsatzanteil mit Karosserie- und Lackarbeiten nach Werkstatttypen	15
Abbildung 2: Am häufigsten reparierte Marken.....	17
Abbildung 3: Regionale Verteilung der befragten Karo-/ Lackwerkstätten.....	18
Abbildung 4: Anzahl der Werkstatt-Mitarbeiter	20
Abbildung 5: Anzahl der Werkstattdurchläufe am Tag im Jahr 2016	21
Abbildung 6: Werkstattumsätze (Material + Service) 2015.....	23
Abbildung 7: Werkstattumsätze 2015 nach Anzahl der produktiven Mitarbeiter	24
Abbildung 8: Werkstattumsätze 2015 nach Anzahl der mittleren Werkstattdurchläufe	25
Abbildung 9: Entwicklung der Umsätze von 2014 auf 2015	26
Abbildung 10: Durchschnittlicher Umsatzanteil der folgenden Werkstatt-Tätigkeiten	29
Abbildung 11: Aufteilung des Umsatzes mit „Karosserie-“ bzw. „Lackarbeiten“.....	31
Abbildung 12: Verhältnis des Umsatzes von der Reparatur von Verschleißteilen zum Umsatz mit Inspektionsarbeiten	33
Abbildung 13: Aufteilung des Umsatzes mit Arbeiten an Reifen bzw. Felgen	34
Abbildung 14: Aufteilung des Umsatzes mit Glasarbeiten.....	35
Abbildung 15: Verhältnis Material bzw. Lohn mit Karo-/ Lack- bzw. Glasarbeiten.....	40
Abbildung 16: Anteil der „Diagnose und Kalibrierung“ am Gesamtlohn bei Karosserie- und Lack- bzw. Glasarbeiten.....	42
Abbildung 17: Zustimmung zur Aussage: „Qualifiziertes Personal für Elektronik-Diagnostik und Kalibrierung dauerhaft zu beschäftigen ist zu teuer.“	51
Abbildung 18: Anzahl der Trainingstage, an denen die gesamte Belegschaft im Jahr 2015 teilgenommen hat	52
Abbildung 19: Zustimmung zur Aussage: „Das neueste Werkstatt-Equipment ist zu teuer in der Anschaffung“	54
Abbildung 20: Zustimmung zur Aussage: „Wenn das neueste Equipment fehlt, kaufen wir es bei einer Sonderaktion ein oder später, wenn es günstiger wird.“	55
Abbildung 21: Welche Faktoren den Karo-/ Lackwerkstätten beim Einkauf von Pkw-Teilen am wichtigsten sind.....	57
Abbildung 22: Verhältnis von Originalersatzteilen* zu Ersatzteilen des freien Marktes beim Einkauf von Pkw-Teilen	59
Abbildung 23: Verhältnis von Originalersatzteilen* zu Ersatzteilen des freien Marktes nach Produktgruppen.....	61
Abbildung 24: Anteil der Pkw-Ersatzteile, die über B2C-Onlineportale/-shops gekauft werden	63
Abbildung 25:Verhältnis Originalersatzteile zu Ersatzteilen des freien Marktes, die über B2C- Onlineshops eingekauft werden	64

Abbildung 26: Genutzte elektronische Teilekataloge	65
Abbildung 27: Die wichtigsten Teilegroßhändler von Ersatzteilen des freien Marktes aus Sicht der befragten Karo-/ Lackwerkstätten.....	67
Abbildung 28: Die wichtigsten Teilegroßhändler von Ersatzteilen des freien Marktes aus Sicht der befragten Karo-/ Lackwerkstätten.....	68
Abbildung 29: Anzahl der Teilegroßhändler von Ersatzteilen des freien Marktes	69
Abbildung 30: Wichtigster Teilegroßhändler von Originalersatzteilen*.....	70
Abbildung 31: Anzahl der Händler von Originalersatzteilen.....	71
Abbildung 32: Bewertung des Teilegroßhändlers von Ersatzteilen des freien Marktes.....	74
Abbildung 33: Aspekte, die in letzter Zeit beim Bezug von IAM-Teilen für die größte Unzufriedenheit gesorgt haben	75
Abbildung 34: Bewertung des wichtigsten Händlers von Originalersatzteilen*.....	76
Abbildung 35:Aspekte, die in letzter Zeit beim Bezug von Originalersatzteilen für die größte Unzufriedenheit gesorgt haben	79
Abbildung 36: Vergleich der Bewertungen von IAM- zu OE-Teilegroßhändlern und der Wichtigkeit beim Einkauf.....	80

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Durchschnittliche Anzahl der Werkstatt-Mitarbeiter.....	19
Tabelle 2: Durchschnittlicher Umsatzanteil der folgenden Werkstatt-Tätigkeiten nach Werkstatttypen.....	30
Tabelle 3: Aufteilung des Umsatzes mit „Karosserie-“ bzw. „Lackarbeiten“ nach Werkstatttypen	32
Tabelle 4: Aufteilung des Umsatzes mit Glasarbeiten	35
Tabelle 5: Absolute Umsätze (Material + Service) in den Tätigkeitsbereichen in Karo-/Lackwerkstätten	37
Tabelle 6: Relativer Anteil und absolutes Volumen von Karosserie- und Lackarbeiten – Werkstatttypen im Vergleich	38
Tabelle 7: Relativer Anteil und absolutes Volumen von Glasarbeiten – Werkstatttypen im Vergleich	39
Tabelle 8: Verhältnis Material bzw. Lohn bei Glasarbeiten – Werkstatttypen im Vergleich.....	41
Tabelle 9: Verhältnis Material bzw. Lohn bei Karo-/ Lackarbeiten – Werkstatttypen im Vergleich	41
Tabelle 10: Anteil der „Diagnose und Kalibrierung“ am Gesamtlohn bei Karosserie- und Lackarbeiten – Werkstatttypen im Vergleich	43
Tabelle 11: Anteil der „Diagnose und Kalibrierung“ am Gesamtlohn bei Glasarbeiten – Werkstatttypen im Vergleich	43
Tabelle 12: Absolutes Umsatzvolumen von Material/Lohn sowie der Diagnose & Kalibrierung in Karo- / Lackwerkstätten	46
Tabelle 13: Absolutes Umsatzvolumen von Material/Lohn sowie der Diagnose & Kalibrierung bei Karo-/ Lackarbeiten – Vergleich der Werkstatttypen.....	48
Tabelle 14: Absolutes Umsatzvolumen von Material/Lohn sowie der Diagnose & Kalibrierung bei Glasarbeiten – Vergleich der Werkstatttypen	49
Tabelle 15: Anzahl der durchschnittlichen Trainingstage je prod. Werkstatt-Mitarbeiter	53
Tabelle 16: Welche Faktoren beim Einkauf von Pkw-Teilen am wichtigsten sind** – Vergleich der Werkstatttypen.....	58
Tabelle 17: Durchschnittliches Verhältnis von Originalersatzteilen** zu Ersatzteilen des freien Marktes – Vergleich der Werkstatttypen.....	60
Tabelle 18: Anteil der Originalersatzteile** im Verhältnis zu Ersatzteilen des freien Marktes in einzelnen Produktgruppen – Vergleich der Werkstatttypen.....	62

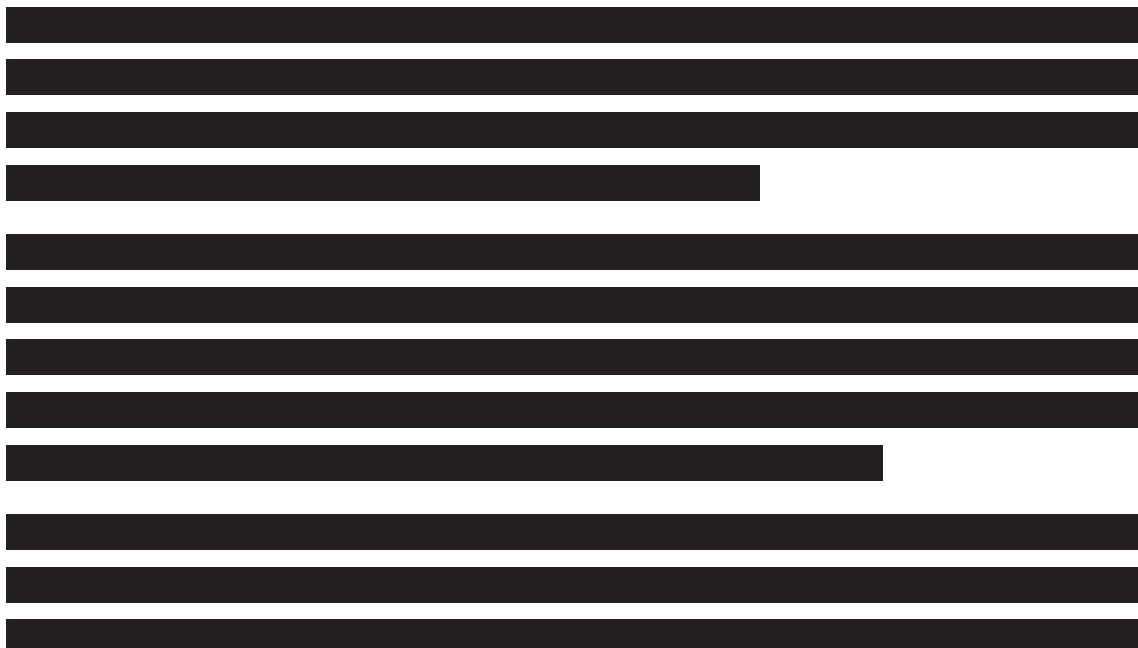
1. VERWENDETE DEFINITIONEN UND ABKÜRZUNGEN

AAG/GPC	Alliance Automotive Group
B2C	Business to consumer
B2B	Business to business
Genuine Parts	siehe Originalersatzteile
GPC	Genuine Parts Company
IAM	Independent Aftermarket / freier KFZ Teile Markt
IAM-Teile	Ersatzteile des freien Marktes
IAM-Teilegroßhändler	Teilegroßhändler, die überwiegend IAM Teile verkaufen
IAM-Werkstätten	Freie Kfz-Werkstätten, hier im Report ohne Spezialisten wie Karo-/ Lack, Reifenhandel, Autoglaser, Motor-Instandsetzer, Auto Center
Karo-/ Lackwerkstätten (KaLa)	Als Karo-/ Lackwerkstätten werden im Rahmen der Studie diejenigen Werkstätten definiert, die den größten Anteil ihres Gesamtumsatzes mit Karosserie- und Lackarbeiten generieren.
LaKaZe	Lackier- und Karosseriezentrum
lokale Teilegroßhändler	Teilegroßhändler mit Jahresumsatz unter 20 Mio. Euro
OE	Original Equipment (Erstausstattung)
OEM	Autohersteller
OES-Werkstätten	Synonym für Vertragswerkstätten und Servicepartner mit Vertrag bei einem Autohersteller
OES-Teilegroßhändler	Teilegroßhändler von Originalersatzteilen (mit dem Stempel des Autoherstellers)
OE-Teile	siehe Originalersatzteile
Originalersatzteile	Ersatzteile des gebundenen Marktes (hier: mit dem Stempel des Fahrzeugherstellers)
regionale Teilegroßhändler	Teilegroßhändler mit 20 bis unter 100 Mio. Jahresumsatz
überregionale Teilegroßhändler	Teilegroßhändler mit 100 Mio. Jahresumsatz und mehr

3. EINLEITUNG

Der Markt für Unfallreparaturen in Deutschland wurde in den letzten Jahren durch vielfältige Faktoren beeinflusst und geprägt. Hierbei sei bspw. die steigende Komplexität der Fahrzeuge, die fortschreitende Digitalisierung, der steigende Anteil von Fahrer-Assistenzsystemen, die E-Mobilität oder aber auch der verstärkte Einfluss von Intermediates wie Versicherungen, Leasinggesellschaften oder Flotten zu nennen.

Von besonderer Bedeutung für den Karo-/ Lackmarkt sind die Intermediates, allen voran die KFZ-Versicherungen, die das Geschäft mit Unfall-Reparaturen stark beeinflussen. Die Standards der Versicherer prägen massiv die Optimierung der Prozessabläufe, das Absenken der Stunden-Verrechnungssätze als auch die Optimierung der Preise beim Teilebezug. Sagen in der Vergangenheit die Versicherungsverträge zwischen Autofahrer und Versicherer den Einsatz von Originalersatzteilen (mit dem Stempel der Autohersteller) vor, so definiert man den Original-Ersatzteilebegriff heute in größerer Anlehnung an den Original-Ersatzteile-Begriff der Gruppen-Freistellungs-Verordnung. D.h., auch baugleiche (Voll-) Ident-Teile des freien Marktes fallen unter den OE-Begriff. Die Folge: geringere Einkaufspreise bei OE- Ersatzteilen des freien Marktes, welche dann bei der Abrechnung durch die die Karo-/ Lackwerkstätten zugrunde gelegt werden. Am Ende dieser Entwicklung werden dann auch akzeptierte Teil-Ident-Teile oder auch gebrauchte Karosserieteile stehen.



4. UNTERSUCHUNGSDESIGN U. CHARAKTERISIERUNG DER TEILNEHMENDEN WERKSTÄTTEN

Bevor in Kapitel 5 mit den thematischen Inhalten begonnen wird, wird im folgenden Kapitel zunächst das Untersuchungsdesign vorgestellt sowie die an der Befragung teilnehmenden Werkstätten beschrieben.

4.1 UNTERSUCHUNGSDESIGN

Grundsätzlich sind am Markt für Kfz-Reparaturen sehr viele verschiedene Werkstatttypen tätig. So existieren in Deutschland derzeit ca. 17.000 aktive Servicewerkstätten der Autohersteller. Hinzu kommt der freie Markt mit aktuell insgesamt rund 32.000 Pkw-Werkstätten.⁴ Allerdings haben die Werkstätten häufig unterschiedliche Schwerpunkte. So teilt sich der freie Markt für Ersatzteile wiederum auf in Werkstätten mit Spezialisierung auf Mechanik, Reifen, Karosserie & Lack, Glas etc.

Diese Heterogenität macht es erforderlich, den Markt für Autoreparaturen differenziert nach Werkstatttypen zu untersuchen. Entsprechend wurde diese Studienreihe in mehrere Untersuchungen aufgeteilt. Der hier vorliegende Teil untersucht die Marktlage der Karo-/Lackwerkstätten. Vor kurzem wurde bereits der erste Teil der Studienreihe mit dem Fokus auf Vertragswerkstätten (Servicepartner der Autohersteller) und freien Mechanik-Werkstätten veröffentlicht. Hierzu wurden rund 400 Vertragswerkstätten und rund 500 freie Mechanik-Werkstätten zum selben Themenbereich befragt.⁵

In Deutschland sind aktuell rund 3.400 Karosserie- und Lackwerkstätten tätig.⁶ Aus dieser Grundgesamtheit wurden im Zeitraum 14.11.2016 bis 10.01.2017 rund 120 unabhängige Karo-/Lackwerkstätten⁷ über telefonische Interviews befragt.

⁴ Siehe Wolk after sales experts access database.

⁵ Siehe hierzu Lamsfuß (2017) Das Einkaufsverhalten von Werkstätten im Spannungsfeld zwischen IAM & OES inkl. Einstellungen, Akzeptanz und Bewertung der Teilegroßhändler.

⁶ Vgl. Wolk/Nikolic/Mende (2017), Garage structure in the European car aftermarket 2016.

⁷ Als Karosserie- und Lackwerkstätten wurden diejenigen Werkstätten definiert, die den überwiegenden Teil ihres Gesamtumsatzes mit Karosserie- und Lackarbeiten erwirtschaften.

Karosserie- und Lackarbeiten werden jedoch nicht nur ausschließlich von Karo-/Lackwerkstätten durchgeführt. Auch Vertragswerkstätten und freie Werkstätten führen – wenn auch in deutlich geringerem Ausmaß – Karosserie- und Lackarbeiten durch. Aufgrund dessen wurde der Bericht an verschiedenen Stellen um Daten aus der parallel durchgeführten Befragung von rund 400 Vertragswerkstätten und rund 500 freien Mechanik-Werkstätten ergänzt.⁸ Hierbei wurden diejenigen Werkstätten berücksichtigt, die selber Karo-/Lackarbeiten durchführen. Im Fall der Vertragswerkstätten sind dies 90 % der befragten Werkstätten und bei den freien Mechanik-Werkstätten sind es rund 85 %.

Auf diese Weise lässt sich nicht nur die Marktsituation von Karo- / Lackwerkstätten beschreiben, sondern so ergibt sich ein umfassendes Bild zu den insgesamt durchgeführten Karo-/Lackarbeiten am Markt.

Umsatzanteil mit Karosserie- und Lackarbeiten nach Werkstatttypen

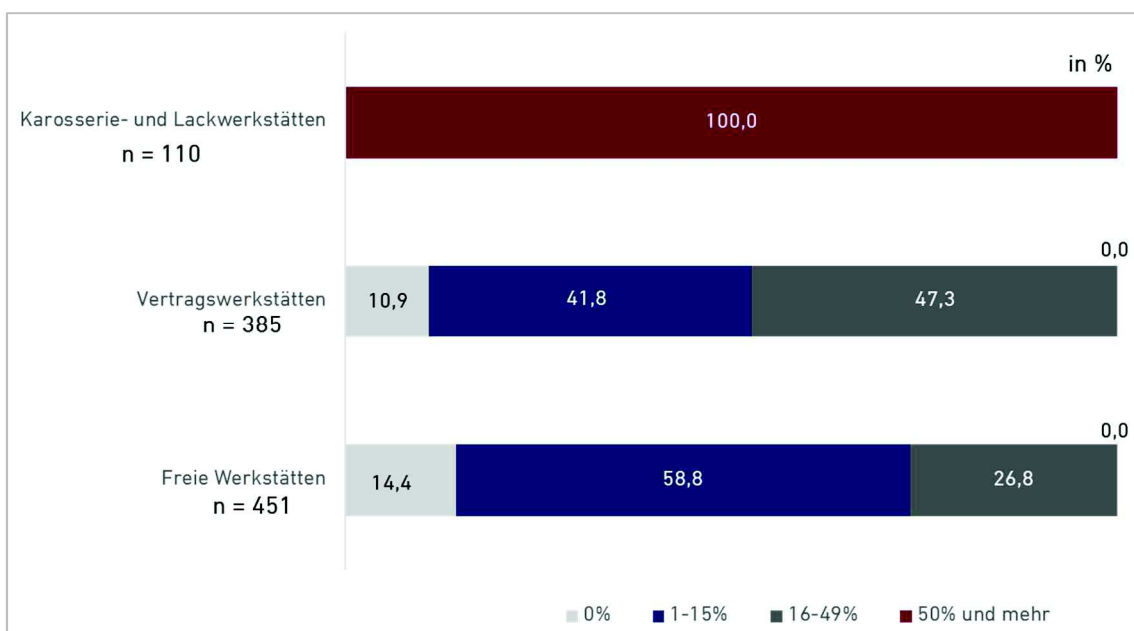


ABBILDUNG 1: UMSATZANTEIL MIT KAROSSERIE- UND LACKARBEITEN NACH WERKSTATTYPEN

⁸ Siehe hierzu auch: Lamsfuß (2017) Das Einkaufsverhalten von Werkstätten im Spannungsfeld zwischen IAM & OES inkl. Einstellungen, Akzeptanz und Bewertung der Teilegroßhändler.



7.2.2 ANZAHL DER TEILEGROßHÄNDLER VON ORIGINALERSATZTEILEN

Die Vielzahl der „Sonstigen“ Lieferanten von Originalersatzteilen deutet bereits darauf hin, dass Karo-/ Lackwerkstätten ihre benötigten Originalersatzteile überwiegend bei verschiedenen Einkaufsquellen beschaffen. Im Durchschnitt beziehen die Karo-/ Lackwerkstätten ihre Originalersatzteile bei neun OES-Teilegroßhändlern. Damit liegt die Anzahl der Händler von Originalersatzteilen weit über der der freien Werkstätten und der Vertragswerkstätten.²⁹

Anzahl der Händler von Originalersatzteilen

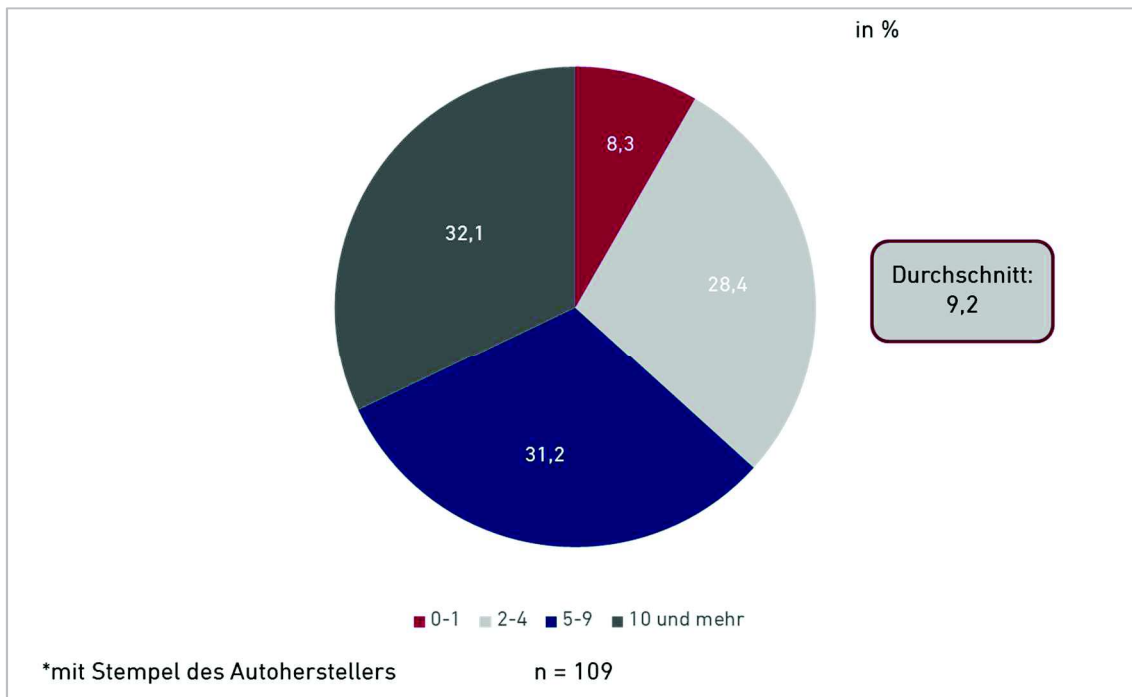


ABBILDUNG 31: ANZAHL DER HÄNDLER VON ORIGINALERSATZTEILEN

²⁹ Vgl. Lamsfuß (2017) Das Einkaufsverhalten von Werkstätten im Spannungsfeld zwischen IAM & OES inkl. Einstellungen, Akzeptanz und Bewertung der Teilegroßhändler.

PREISE

SPRACHE: Deutsch

FORMAT: PDF (Fließtext mit Abbildungen)

STUDIENZEITPUNKT: 2017

UMFANG: 91 Seiten

PREISE / LIZENZMODELL:

Alle Preise sind Nettopreise. Kunden mit Sitz in Deutschland 19% MwSt.

Der Verkauf an Privatpersonen ist leider nicht möglich.

Benutzer	Format	Preis
Single User Licence	PDF	2.495 €
Team licence (1-5 Mitarbeiter)	PDF	2.795 €
Enterprise licence	PDF	3.095 €
Kombi Paket: Karosserie-&Lackierwerkstätten Report & Das Einkaufsverhalten von Werkstätten im Spannungsfeld zwischen IAM & OES	PDF	4.995 €

Die Studie kann bestellt werden unter: <http://www.wolk-aftersales.com/dermarkt-fuer-karosserie-lackarbeiten-im-spannungsfeld-zwischen-iam-oes.html>.

Die **englische Fassung** der Studie folgt in Kürze.

Fragen zur Studie beantwortet Ihnen gerne Herr Christoph Lamsfuß:
christoph.lamsfuss@wolk-aftersales.de bzw. 02204-8425-36.