

# Das Vernetzte Auto: Verbraucherperspektive in Deutschland

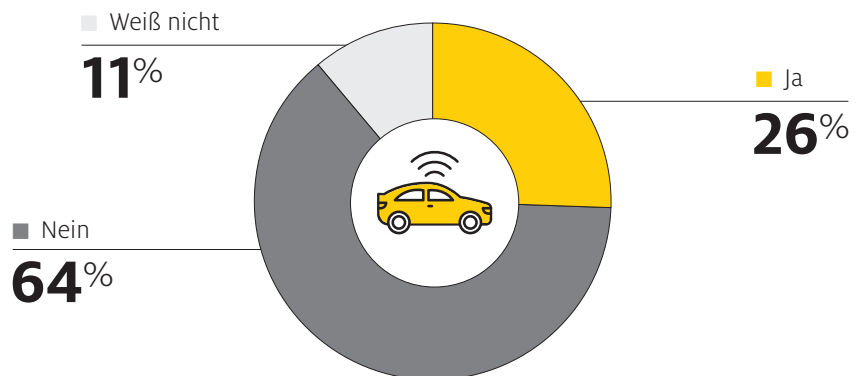
Ergebnisse und Schlussfolgerungen einer Umfrage

Die Fédération Internationale de l'Automobile (FIA) hat als europäischer Dachverband des ADAC Verbraucherinnen und Verbraucher in elf europäischen Ländern nach ihren Präferenzen in Bezug auf ihr Wartungsverhalten sowie zu Daten aus vernetzten Fahrzeugen befragt. Wir zeigen, was sie in Deutschland dazu denken.

**Vernetzte Fahrzeuge sind heute bereits relevant, die Zahlungsbereitschaft für Telematikdienste allerdings noch nicht stark ausgeprägt.**

**Bereits ein gutes Viertel der Fahrzeuge sind vernetzt.** Als nicht vernetzt schätzen 64 Prozent der Befragten ihren Pkw ein.

Ist Ihr Auto vernetzt?



**Die Zahlen belegen eine überschaubare Zahlungsbereitschaft.** Die Kunden sind preissensibel und müssen einen klaren Vorteil erkennen, um für eine Dienstleistung im Bereich der Vernetzung zu zahlen.

Für welche der folgenden Dienste in einem „vernetzten Auto“ wären Sie generell bereit, einen monatlichen Betrag zu zahlen?

Echtzeit-Navigationsdienste mit Stauinformationen



Kraftstoff/Batterie-Effizienztracking



Erweiterung Batteriereichweite



Internetanbindung im Fahrzeug

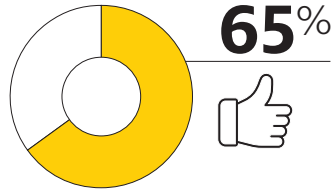


**Wahlfreiheit und Datensouveränität sind für die Verbraucher bei vernetzten Fahrzeugen sehr wichtig.**

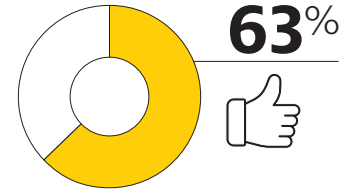
Knapp 2/3 der Befragten geben an, dass sie ihre Telematikanbieter (beispielsweise Versicherungen oder Werkstätten) selber auswählen und auch die Wahl haben möchten, diese zu wechseln – ein klarer Auftrag an die Politik, entsprechende Rahmenbedingungen für den Wettbewerb zu schaffen.

Inwieweit stimmen Sie den folgenden (stark) Aussagen zu?

Ich möchte die Telematikanbieter selbst aussuchen können



Ich möchte die Telematikanbieter wechseln können



Aspekte der Vernetzung spielen bei der Auswahl der Automarke eine Rolle. Gut die Hälfte erwägt, aus Gründen der Wahlfreiheit und Datenhoheit die Fahrzeugmarke zu wechseln.

Inwieweit würden die folgenden Optionen Sie dazu veranlassen, einen Wechsel der Automarke in Betracht zu ziehen?

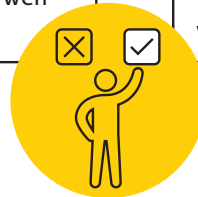
Eine andere Marke, die ...

... mir die Kontrolle darüber bietet, welche Daten an wen übermittelt werden

54%

... mir die Wahl darüber lässt, wer die Daten verwaltet und mit wem die Daten geteilt werden

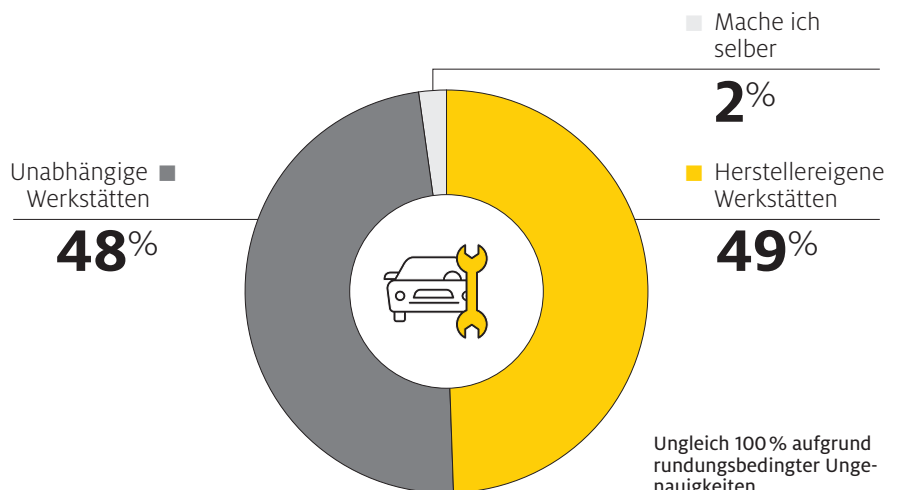
53%



**Wahlfreiheit und Wettbewerb sind für die Verbraucher wichtig: Dabei vertrauen sie freien Serviceanbietern im gleichen Maße wie herstellereigenen Werkstätten. Dies betrifft auch Leistungen, die in vernetzten Fahrzeugen angeboten werden, wie Ferndiagnose oder Service über das Fahrzeugcockpit.**

Bei der Frage, welche Serviceanbieter genutzt werden, geben 48 Prozent an, herstellereigene Werkstätten zu bevorzugen, während die andere Hälfte lieber zu freien Werkstätten und Serviceanbietern geht.

Wer übernimmt die regelmäßige Wartung bei Ihrem Pkw?



Unabhängige Werkstätten punkten aus Sicht der Befragten insbesondere durch **günstigere Preise und bieten dabei die gleiche Kompetenz.**

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen über die Reparatur/Wartung von Autos (stark) zu?

Unabhängige Werkstätten und Serviceanbieter gegenüber herstellereigenen Werkstätten sind ...

... im allgemeinen billiger

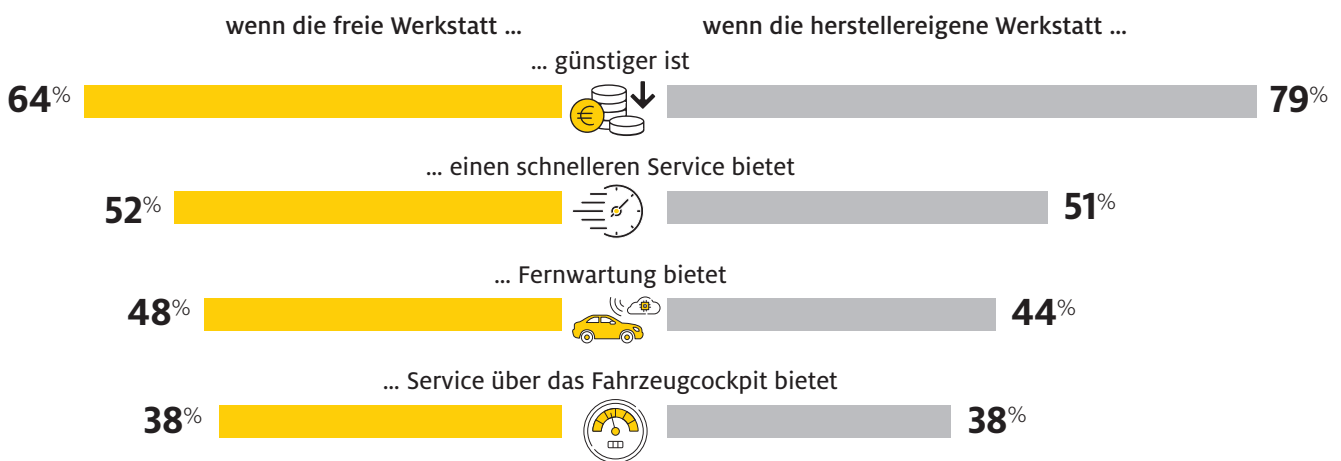


... ebenso kompetent



Die Umfragen belegen die Bereitschaft zum Wechsel der Werkstatt – hier werden der Preis, die Dauer, die Nutzung von Remote Service sowie Serviceterminbuchungen über das Fahrzeugcockpit als wesentliche Gründe genannt. Diese Wechselbereitschaft gilt übrigens in beide Richtungen – **die Verbraucher nutzen also aktiv die Vorteile des Wettbewerbs im Markt!**

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie in den folgenden Situationen zu einer freien/herstellereigenen Werkstatt wechseln?



**Gesetzliche Rahmenbedingungen müssen sicherstellen, dass Wahlfreiheit und Wettbewerb bei Telematikdiensten ebenso wie bei Reparatur- und Wartungsdiensten bei vernetzten Fahrzeugen sichergestellt sind.**

Bei der Frage, ob eine mögliche Regulierung bei vernetzten Fahrzeugen Vorteile bringt, sehen die Befragten insbesondere bei **Verkehrsauslastung, Servicevielfalt, Verkehrssicherheit und in den Bereichen Innovation und Cybersecurity** die größten Vorteile. Positive Auswirkungen erwarten sie auch für den Wettbewerb im **Servicebereich**, ebenso wie auf die **Konsumentenpreise**.

Es wird diskutiert, ob der Gesetzgeber, wie im Bankwesen, die Automobilhersteller verpflichten sollte, qualifizierten Dritten einen automatisierten Datenzugriff zu gewähren – sofern der Fahrzeughalter dies genehmigt.

Durch einen automatisierten Datenzugriff würden ...

