

GEBRAUCHTWAGENKAUF

DER WEG ZUM NEUEN AUTO

mobile.de begleitet Käufer auf der Reise zu ihrem neuen Gebrauchten. Kommen Sie mit auf diese **Customer Journey**.

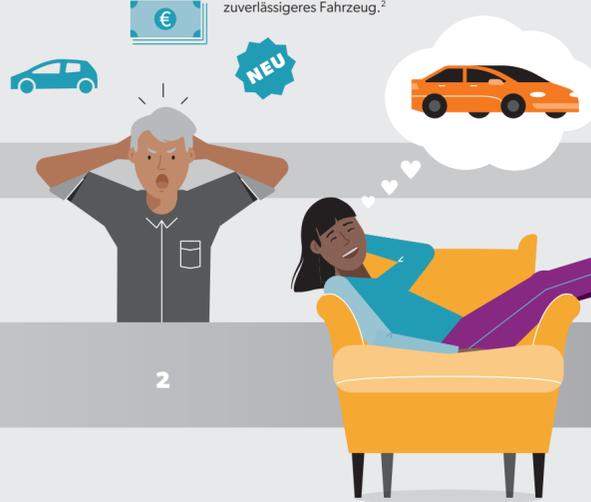
1 PRÄGUNG

Die Deutschen empfinden eine starke emotionale Bindung zum Auto: 91% der Gebrauchtwagenkäufer macht das Autofahren einfach Spaß, und 55% sagen, dass das eigene Auto für sie eine Möglichkeit ist, ihre Persönlichkeit auszudrücken.¹



38% HABEN LUST AUF EIN NEUES AUTO

Jeweils 35% wünschen sich ein wirtschaftlicheres oder ein zuverlässigeres Fahrzeug.²



2 EINSTIEG

Die meisten Käufer wissen schon früh, welcher Fahrzeugtyp es sein soll (71%), ob es ein Neuer oder ein Gebrauchter werden wird (68%) und wie sie ihr künftiges Auto bezahlen wollen (62%).³

48%

Für fast die Hälfte ist der Such- und Kaufprozess ein positives Erlebnis, für 52% ist er eher mit Stress verbunden oder nichts Besonderes.⁴



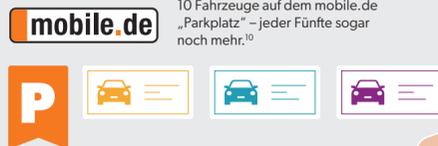
ENTFERNUNG

Der räumliche Abstand zum Händler spielt immer weniger eine Rolle: Mehr als 70% suchen ohne lokalen Umkreisfilter.¹¹



SCHWERE WAHL

Gut die Hälfte der mobile.de App-Nutzer speichert 3 bis 10 Fahrzeuge auf dem mobile.de „Parkplatz“ – jeder Fünfte sogar noch mehr.¹⁰



3 ORIENTIERUNG

Um sich zu orientieren, besuchen Interessenten am häufigsten Plattformen wie mobile.de (79%), sprechen mit Freunden oder Verwandten (59%), stöbern in Suchmaschinen (46%) oder besuchen Händler-Websites (35%).⁹

MOBILE NUTZUNG

67% greifen über das Smartphone auf mobile.de zu.⁵



PLATZ 1 FÜR MOBILE.DE

12,25 Mio.

Besucher zählten wir im Schnitt der Monate Juli bis September 2021 auf mobile.de.⁶

7,5 Mio.

Besucher schauten bei unserem nächsten Wettbewerber vorbei.⁷

CA. 4 WOCHEN BIS ZUM KAUF⁸

ZURÜCK AUF START

Wenn die Besitzer ihres Autos überdrüssig geworden sind, beginnt die Suche von vorn.

4 SPEZIFIZIERUNG

Um das Auto zu begutachten, bleiben der Besuch beim Händler und die Probefahrt entscheidend. Für 68% ist die Probefahrt die wichtigste Offline-Quelle.¹³ 65% bekämen das Auto zur Probefahrt gern vor die Tür gestellt.¹⁴

PROBEFAHRT

87% wünschen sich, Probefahrten online buchen zu können.¹²



KONTAKTSUCHE

Kunden schreiben am liebsten eine E-Mail (48%)¹⁵ oder eine Nachricht auf WhatsApp (rund 10%)¹⁶, um Händler zu kontaktieren. 25% schauen persönlich vorbei.¹⁷ 42% erwarten eine Antwort innerhalb von vier Stunden.¹⁸



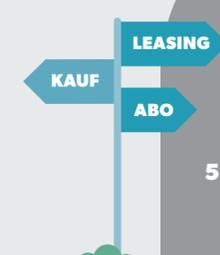
VERTRAUEN

63% der Autokäufer haben ein sicheres Gefühl beim Kauf, wenn der Händler positiv bewertet wird.¹⁹ 360-Grad-Bilder würden 63% den Kauf erleichtern.²⁰



ALLES ONLINE

14% sind bereit, direkt online zu kaufen, 19% würden ein Fahrzeug online leasen und 17% online auf Raten kaufen.²¹



71%

macht das Verhandeln mit dem Verkäufer richtig Spaß.²²

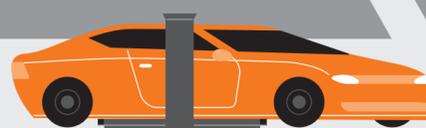
15%

würden sich ihren neuen Wagen gern nach Hause liefern lassen.²⁵



SERVICE

Im Durchschnitt sind Gebrauchtwagen einmal jährlich bei der Wartung, und etwa alle 2 Jahre muss der Wagen zur Reparatur.²⁷



JEDER ZWEITE

50% der Autofahrer sagen, dass ihr Wagen nicht zu ihrem Leben passt.²⁹



5 REALISIERUNG

84% verhandeln mit dem Händler über den Preis, und 19% brechen den Kauf wegen Problemen bei der Inzahlungnahme ab.²³ 44% erhalten erst gar kein Angebot.²⁴



39%

können sich eine Fahrzeugeinweisung rein digital oder in einem Live-Chat vorstellen.²⁶

6 REALITY CHECK

Nach dem Kauf kommt die Bewährungsprobe: Ist am gekauften Auto alles so wie gewünscht, passt es im Alltag, und was sagen Freunde und Familie dazu?

7 NUTZUNG

Nach der Arbeit kommt das Vergnügen: Die Nutzungsphase ist die Belohnung für den zu oft zähen und zeitintensiven Weg bis zum Autokauf.



6 BIS 7 JAHRE

lang fahren Gebrauchtwagenkäufer ihr Auto.²⁸

8 WECHSEL

Allmählich wächst die Unzufriedenheit, weil sich das Leben der Käufer geändert hat. Sie wurden befördert (25%), die Familie hat Zuwachs bekommen (22%), ein Kind ist ausgezogen (10%), oder sie haben ein neues Hobby (13%).³⁰