

„Die jungen Leute wollen lieber ein Haus oder Apartment als ein Auto haben.“

- das Auto als Konsumartikel im Zeitalter von Digitalisierung und E-Mobilität -

Wir alle sind Konsumenten. Aber was ist Konsum eigentlich?

Allgemein bezeichnet der facettenreiche Begriff den Kauf- und Nutzungs-Prozess von Gütern und Produkten - sprich: materiellen Waren wie Lebensmitteln, Kleidung, Elektronik - und Dienstleistungen wie Bildung, Gesundheitsversorgung und Unterhaltung. Damit befriedigt der Konsum menschliche Bedürfnisse und Wünsche.

In dem nachfolgend wiedergegebenen Gespräch mit der Geschäftsführerin des VW-Servicepartners in Steinfort werde ich mich näher mit dem Konsumverhalten von luxemburgischen Kunden auf dem hiesigen Automobilmarkt beschäftigen.

Eins vorweg:

Im Jahr 2020 gab es weltweit rund 1,6 Milliarden Kraftfahrzeuge. In Deutschland waren es Stand Januar 2023 ungefähr 60 Millionen. Anfang letzten Jahres waren in Luxemburg 444.743 Fahrzeuge angemeldet, wie die neuen Zahlen der statistischen Organisation Statec zeigen. Elektroautos werden immer beliebter und dementsprechend auch gekauft. 2023 sollen in Deutschland insgesamt 524.200 E-Autos neu zugelassen worden sein, im Januar 2024 waren es 22.700. Schätzungen zufolge wird es 2025 in Europa 14 Millionen Elektroautos geben. Niedrige Prognosen gehen davon aus, dass 2030 33 Millionen E-Autos existieren werden, während optimistischere Vermutungen von 40 Millionen ausgehen.

Frau Van Hoven, stellen Sie sich und Ihr Geschäft bitte kurz vor.



Mein Name ist Carole Van Hoven. Unser VW-Geschäft gibt es hier in Steinfort erst seit 1980, der Betrieb (ohne Verkauf) existiert jedoch schon seit 1974. Mein Vater hatte die Idee. Eigentlich habe ich eine Ausbildung abgeschlossen, um Erzieherin zu werden, bin dann aber 2009 hier gelandet. 2019 habe ich das Geschäft übernommen, da mein Vater in Rente gegangen ist.



Wie hat sich das Konsumverhalten der Kunden in Bezug auf Autos in den letzten Jahren Ihrer Meinung nach verändert?

Es ist an sich für 80% der Leute eher eine Modeerscheinung geworden. Es geht nicht mehr um den Nutzen.



Welche Trends im Automobilkonsum beobachten Sie derzeit, und wie beeinflussen diese Ihre Verkaufsstrategien?

Unsere Verkaufsstrategien werden von der Firma VW entschieden. Der Betrieb gibt sie uns vor und wir können nur das Beste daraus machen. Leider Gottes folgt auch VW dem Trend, dass man Autos im Internet bestellen kann.

Welche Rolle spielen Online-Plattformen und soziale Medien bei der Informationsbeschaffung und Kaufentscheidung der Käufer?



Es wird sehr viel über das Internet bestellt und Preise werden verglichen. Viele Leute fragen auch Kostenvoranschläge an. Die jungen Leute informieren sich viel mehr über das Internet als die ältere Generation, sagen wir 40+. Diese Menschen kommen noch gerne in den Showroom und schauen sich das vor Ort an, reden auch gerne mit jemandem.

Welche Strategien verfolgen Sie, um den Kundenservice und die Kundenerfahrung während des gesamten Kaufprozesses zu verbessern?

Wir bauen nicht auf den Verkauf, muss ich ehrlich sagen, sondern auf die Kundenzufriedenheit im Atelier, also auf den Kundenservice nach dem Verkauf, wie zum Beispiel Reparaturen. Viele Kunden kaufen ihr Auto außerhalb, da die Preise in Großbetrieben niedriger sind. Die Konkurrenz ist eine andere und die Loyalität zwischen kleineren Betrieben ist auch nicht dieselbe. Die Kundenbindung, also was den Service an sich anbelangt, ist bei uns viel größer. Uns sind zufriedene Kunden viel wichtiger, wenn wir die Arbeit machen.

Welche Faktoren beeinflussen die Preisgestaltung von Fahrzeugen, und wie vermitteln Sie den Wert Ihrer Produkte potenziellen Kunden?

Die Preisgestaltung wird von VW entschieden. Man darf auch nicht vergessen, dass die Produktionskosten sehr in die Höhe geschossen sind, da VW sehr viel in der Ukraine baut und letztes Jahr in Ungarn zwei Werke überschwemmt worden sind. Daraufhin sind sehr lange Lieferzeiten gekommen. Wir versuchen, den Kunden mit unseren Wiederaufnahmen zu binden, aber auf die Produktionskosten haben wir keinen Einfluss. Das Benzin und das Personal sind teurer geworden. Die Transportkosten sind gestiegen, seien es Lastwagen, Züge oder Schiffe. Auch das Plastik, mit welchem die Autos eingepackt werden, sammelt sich in großen Mengen an. Niemand denkt richtig darüber nach, was alles dahintersteckt. Das heißt also, dass wir den Kunden nur den guten Service anbieten können, wenn sie Probleme mit dem Auto haben.

Welchen Einfluss haben technologische Entwicklungen auf den Kaufprozess von Autos, insbesondere in Bezug auf Elektrofahrzeuge und autonomes Fahren?

Die technologischen Entwicklungen haben sehr großen Einfluss auf die Elektrofahrzeuge. Wir bei VW haben jedoch noch keine Autos, die autonom fahren. Manche Kunden sind von der Elektronik verunsichert, da die elektronische Evolution bekanntlich nicht unproblematisch ist. In diesem Zusammenhang werden die Endverbraucher erstens nicht genügend aufgeklärt und zweitens ist das Vertrauen in die Zukunftsfähigkeit von autonom fahrenden Elektrofahrzeugen noch nicht da.

Wie haben sich die Verkaufszahlen von Elektroautos in den letzten Jahren entwickelt?

Wir können dies nicht wirklich beeinflussen, da wir viele Leasings ausführen. Im Großen und Ganzen steigen die Verkaufszahlen von Elektroautos nach und nach, weil die Leasings sie aufwärts treiben. Bei reinen Privatpersonen jedoch sehen wir keine große Entwicklung.

Welche Fortschritte haben E-Autos ihrer Meinung nach in Bezug auf Sicherheitsfunktionen und Technologie gemacht?

Es gibt keinen Unterschied zu "normalen" Autos. Nur der Motor ist anders. Von der Sicherheit her, ob es das Bremsen, die Weitsicht, die Lichter usw. betrifft, gibt es keine Differenz. Jedes Auto hat diese Funktionen. Ob E-Autos jetzt sicherer sind, davon bin ich nicht überzeugt. Die Studien sind noch nicht weit genug gegangen, um dies sicher sagen zu können.

Wie ist die allgemeine Kundenzufriedenheit mit Elektroautos im Vergleich zu konventionellen Fahrzeugen?

Da gibt es keinen wirklichen Unterschied. Elektroautos haben dieselben Probleme wie konventionelle Fahrzeuge. Es gibt nicht mehr oder nicht weniger Schwierigkeiten, außer manchmal mit der Batterie. Die Leute, die ein Elektroauto kaufen, sind auch überzeugt davon. Sie haben sich damit auseinandergesetzt und kennen die Probleme oder Nachteile solcher Autos, wie zum Beispiel das Laden der Batterie. Sie wissen, dass man da anders denken muss und sind trotzdem zufrieden mit den Elektroautos, die wir ihnen bis jetzt verkauft haben.

Wie sehen Sie die Zukunft des Automobilkonsums und welche Veränderungen erwarten Sie in den kommenden Jahren?

Wenn ich mir jetzt die jungen Leute so ansehe, denke ich, dass der Konsum abnehmen wird, da die Preise immer mehr steigen. Sie führen zwar viele Leasings aus, aber sie sind entweder so naturbewusst, dass sie mit dem Bus fahren, oder sie wachsen in Familien auf, wo der Bezug zu Autos anders ist. Für unsere Generation ist es ein Modeaccessoire und die ganz jungen Leute geben das Geld lieber für andere Sachen aus. Diese wollen mit 20 Jahren lieber ein Haus oder ein Appartement als ein Auto haben. Wenn man mit dem Fahrzeug das Geschäft verlässt, verliert es an Wert. Hält man jedoch den Schlüssel zu einem Haus oder

einer Wohnung in der Hand, gewinnt dieses Objekt an Wert. Es gibt jedoch, wie in jedem Bereich, auch hier Ausnahmen.

Quellenangaben:

<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/244999/umfrage/weltweiter-pkw-und-nutzfahrzeugbestand/#:~:text=Januar%202023%2C%20rund%2060%20Millionen%20Kraftfahrzeuge>

[https://de.statista.com/statistik/daten/studie/244000/umfrage/neuzulassungen-von-elektroautos-in-deutschland/#:~:text=Im%20Jahr%202023%20wurden%20wurden,auch%20Umweltbonus%20genannt\)%20bekannt%20gegeben](https://de.statista.com/statistik/daten/studie/244000/umfrage/neuzulassungen-von-elektroautos-in-deutschland/#:~:text=Im%20Jahr%202023%20wurden%20wurden,auch%20Umweltbonus%20genannt)%20bekannt%20gegeben)

<https://www.tageblatt.lu/headlines/zahl-der-autos-waechst-in-luxemburg-ungewoehnlich-langsam/#:~:text=Trotz%20r%C3%BCckl%C3%A4ufiger%20Verkaufszahlen%20ist%20die,2021waren%20es%20433.183%20Pkws>

<https://www.virta.global/de/aktuelle-trends-und-prognosen-fur-die-elektromobilitat-in-deutschland#:~:text=Der%20erste%20wichtige%20Meilenstein%20mit,wird%20wohl%202025%20erreicht%20werden>

<https://chat.openai.com/c/764ca20b-69aa-4dc9-9f46-17b8347ddb7d>

Kati Malget

4, rue de Grass

L-8378 Kleinbettingen

+352 621 525 754

katimalget@gmail.com