



## Summary

- Der Preiswettbewerb wird durch die zunehmende Markttransparenz im Internet immer intensiver. Zudem haben stetige Qualitätsverbesserungen bei den Autos einen negativen Einfluss auf die Nachfrage nach Wartungsdienstleistungen, Ersatzteilen und Ersatzfahrzeugen.
- Bei integrierten Geschäftsmodellen wird der Kfz-Handel dazu genutzt, sich einen Marktzutritt zu verschaffen. Der größere Teil der Erträge wird jedoch mit den Reparatur- und Wartungsdienstleistungen erwirtschaftet.
- Im Ersatzteilgeschäft sorgt die Digitalisierung für massive Veränderungen. Der Onlinehandel gewinnt hier an Bedeutung und additive Fertigungsverfahren ermöglichen die Eigenproduktion auch seltener Ersatzteile.

## Charakteristika der Branche

Nach Abgrenzung der Wirtschaftskreissystematik des Statistischen Bundesamts umfasst das Subsegment „Kfz-Handel und -Reparatur“ die WZ-2008-Klassen: **45.11** (Handel mit Kraftwagen mit einem Gesamtgewicht von 3,5 t oder weniger: Groß- und Einzelhandel mit sowie Handelsvermittlung von neuen und gebrauchten Kraftwagen. Dies beinhaltet Personenkraftwagen, Sonderfahrzeuge [Krankenkraftwagen, Kleinbusse usw.] sowie geländegängige Kraftwagen), **45.20** (Instandhaltung und Reparatur von Kraftwagen: Spritzen und Lackieren, Autowaschanlagen, mechanische Reparaturen, elektrische Reparaturen, Reparatur von elektronischen Einspritzsystemen, regelmäßiger Wartungsdienst, Karosserie-Reparaturen, Reparatur von Kraftwagenteilen, Reparatur von Windschutzscheiben und Fenstern, Reparatur von Autositzen, Reifendienst außer Runderneuerung, Rostschutzbehandlung, An- und Einbau von Teilen und Zubehör) und **45.32** (Einzelhandel mit Kraftwagenteilen und -zubehör; Handel mit Teilen, Bauelementen, Material, Werkzeugen und Zubehör, einschließlich Handelsvermittlung auf der Einzelhandelsstufe).

Datenstand: 7.5.2019

# Branchenprofil

Der Handel mit Kfz umfasst den Neuwagen- und den Gebrauchtwagenverkauf. Der Neuwagenhandel spielt dabei eine wichtige Rolle für das Markenimage und die Kundenbindung. Die Automobilhersteller wünschen ein möglichst flächendeckendes Netz von Handelsbetrieben, die einen regelmäßigen Kundenkontakt pflegen. Dazu bedienen sie sich vorwiegend selbstständiger Vertragshändler. Einzelne Marken verfügen auch über Werksniederlassungen in Ballungsräumen, mit denen sie den Verkauf direkt abwickeln. Die Vertragsbeziehungen zwischen den Automobilherstellern und dem Kfz-Handel sind durch den Selektivvertrieb geprägt, bei dem die Hersteller die Zahl der Händler anhand von qualitativen und quantitativen Merkmalen beschränken.

Als Anbieter auf dem Gebrauchtwagenmarkt treten neben den Markenhändlern auch freie Händler sowie nichtgewerbliche Verkäufer auf. Etwa 33 Prozent aller Gebrauchtwagen-Transaktionen fanden im Jahr 2018 zwischen Privatpersonen statt. Die Kunden sind vielfach nicht festgelegt, ob sie ein neues oder gebrauchtes Fahrzeug erwerben wollen und wechseln während ihres Konsumentenlebens zwischen beiden Möglichkeiten.

In der automobilen Wertschöpfungskette kommt Unternehmen mit Tätigkeiten im Bereich „Instandhaltung/Reparatur“ die Aufgabe zu, die Autos nach dem Kauf („after sale“) zu warten und zu reparieren sowie die flächendeckende Versorgung mit Ersatzteilen und Zubehör sicherzustellen. Dennoch ist der Markt hart umkämpft. Die Preisgestaltungsspielräume für Unternehmen werden durch die zunehmende Markttransparenz im Internet immer geringer. Dies gilt nicht nur für die Ersatzteilpreise, sondern auch für Wartungsdienstleistungen und Standardreparaturen. Hier bieten Werkstattketten oft Festpreise, die einen spürbaren Margendruck auf die gesamte Branche ausüben. Zudem beeinflussen Versicherungen den Markt mit eigenen Werkstattnetzen sowie Kalkulationsprogrammen im Internet.

Bei Versicherern, Flottenbetreibern und Leasinggesellschaften hat sich die Praxis der Schadenslenkung durchgesetzt: Fahrer werden bei Kaskoschäden an Partnerwerkstätten verwiesen, die dadurch eine steigende Auslastung erzielen, jedoch oftmals die Servicekonditionen diktiert bekommen. Freie Werkstattketten erhalten dadurch einen Vorteil. Demgegenüber könnten die Vertragswerkstätten der Autohersteller künftig ihre Wettbewerbsposition gegenüber den freien Werkstätten verbessern, indem sie einen besseren Zugang zu den vom Hersteller gesammelten Fahrgastdaten im Rahmen des vernetzten Fahrens erhalten (**siehe Abschnitt „Trends“**).

Infolge der steigenden Qualität der Neuwagen verlängern sich die von den Herstellern empfohlenen Soll-Wartungsintervalle. Laut DAT-Report 2019 nahmen die empfohlenen Wartungsarbeiten pro Jahr von 1,1 im Jahr 2008 auf 0,9 im Jahr 2018 ab. Die tatsächlich durchgeführten Inspektionen liegen typischerweise unterhalb dieses Wertes, wobei die Wartungshäufigkeit in Deutschland seit 2015 nach Jahren der Stagnation und des Absinkens wieder zunimmt. Vom tendenziell rückläufigen Bedarf an Reparatur und Wartung ist auch der Handel mit Kraftwagenteilen negativ betroffen. Er muss verstärkt auf das Angebot von Pflege- und Tuningprodukten setzen, um die wegfallende Nachfrage im Ersatzteilmittelbereich auszugleichen.

Für markengebundene Kfz-Händler bilden Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und Werkstattgeschäft ein integriertes Geschäftsmodell, wobei die Serviceleistungen den größten Ertragsbeitrag liefern. Diese sind weniger konjunkturabhängig als der Neu- und Gebrauchtwagenhandel, da der regelmäßig wiederkehrende Bedarf an Inspektionen, Reparaturen und Ersatzteilen eine relativ stabile Marktnachfrage garantiert; jährliche Wetterlagen haben hier einen vergleichsweise größeren Einfluss.



# Aktuelle Entwicklung

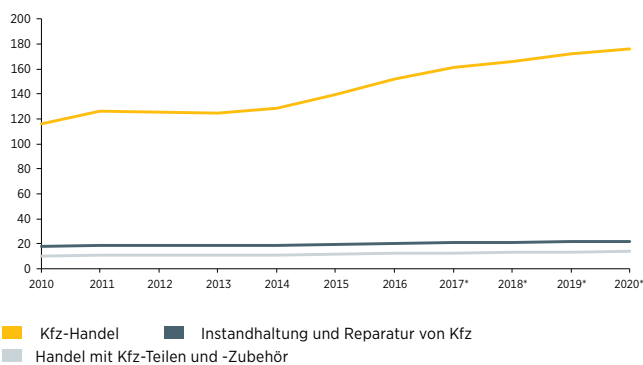
Im Jahr 2017 erwirtschaftete der Kfz-Handel voraussichtlich (bislang liegen für dieses Subsegment nur Schätzungen vor) einen Umsatz von 161,1 Milliarden Euro (**siehe Grafik 1**). Dies entspricht einem Anstieg von 6,1 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Damit hatte die Branche das dritte gute Jahr in Folge. Im Vertragshandel wurde der Absatz jedoch mit hohen Rabatten angekurbelt. Der Anteil der Eigenzulassungen von Autoherstellern und -händlern an den Neuwagen betrug in dieser Zeit zwischen 25 und 30 Prozent. Solche Eigenzulassungen werden nach kurzer Zeit mit erheblichen Preisabschlägen an die Endkunden verkauft. Für die nächsten Jahre bis 2020 erwarten wir wegen steigender Ansprüche an die Ausstattung von Neuwagen sowie die höhere Qualität von Gebrauchtwagen weiterhin Umsatzsteigerungen, die sich jedoch aufgrund der stagnierenden Mengenentwicklung deutlich verlangsamen werden. Dabei ist zu beachten, dass viele Gebrauchtwagen-Transaktionen zwischen privaten Haushalten stattfinden und in der amtlichen Umsatzstatistik nicht erfasst werden.

Im Bereich „Instandhaltung/Reparatur“ konnte im Jahr 2017 ebenfalls der Umsatz gesteigert werden, voraussichtlich um 2 Prozent auf 20,9 Milliarden Euro (**siehe Grafik 1**). Diese entfallen zu ca. 6 Prozent auf Autowaschanlagen, zu ca. 12 Prozent auf Lackierereien und zu ca. 82 Prozent auf Kfz-Werkstätten. Für 2018 schätzen wir einen weiteren Umsatzanstieg um 3,6 Prozent auf 21,6 Milliarden Euro.

Auch der Handel mit Kfz-Teilen und -Zubehör steigerte seinen Umsatz 2017 um voraussichtlich 5 Prozent auf 12,7 Milliarden Euro und wird 2018 voraussichtlich nochmals um 1,5 Prozent auf 13,0 Milliarden Euro zugelegt haben (**siehe Grafik 1**). Für die Jahre bis 2020 erwarten wir aufgrund des hohen Fahrzeugbestands und des zunehmenden Fahrzeugalters weiterhin Umsatzsteigerungen bei Reparatur und Ersatzteilhandel, die sich jedoch etwas verlangsamen werden. Weil Autos technologisch komplexer werden, die Wartungsintervalle sinken und sich der Wettbewerbsdruck erhöht, werden mittelfristig verstärkt die größeren Anbieter profitieren.

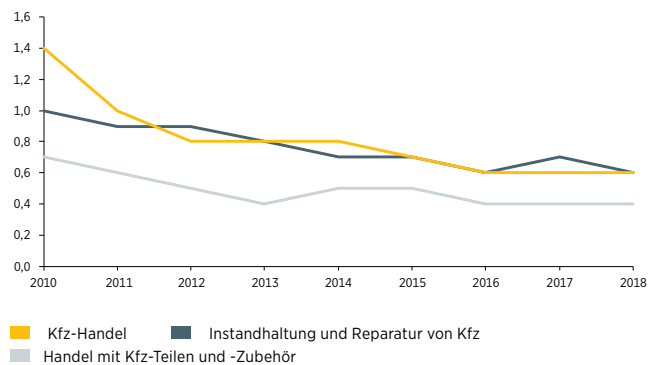
Seit der Weltwirtschaftskrise 2009 ist die Insolvenzquote im Kfz-Handel kontinuierlich gesunken (**siehe Grafik 2**). Dies ist einerseits auf die verbesserte Umsatzentwicklung und andererseits auf die erfolgte Konsolidierung zurückzuführen. Im Jahr 2018 lag die jahresdurchschnittliche Insolvenzquote bei rund 0,6 Prozent. Auch die Insolvenzquoten der anderen beiden Bereiche sind seit 2009 tendenziell gesunken (**siehe Grafik 2**), wenngleich in 2017 wieder leichte Anstiege zu verzeichnen waren. Dabei bewegt sich das Insolvenzrisiko im Einzelhandel mit Kfz-Ersatzteilen stabil unterhalb der entsprechenden Quote für den Wirtschaftszweig Reparatur und Instandhaltung. Für die Zukunft erwarten wir wieder einen Anstieg der Insolvenzquoten. Insbesondere kleinere Händler werden aufgrund der Risiken bei den Dieselmotorkäufem unter Druck geraten.

**Grafik 1:** Umsatzentwicklung in Deutschland, in Mrd. €



\* Prognose  
Quelle: Feri (2019)

**Grafik 2:** Insolvenzquoten in Deutschland, annualisiert, in %



Quelle: Feri (2019)



# Kennzahlen

Während bei Neuwagen der Druck auf die Händlermargen sehr hoch ist, lassen sich mit Gebrauchtwagen tendenziell höhere Erträge erwirtschaften. Der Vertragshandel erzielt den überwiegenden Teil seiner Deckungsbeiträge im Werkstattgeschäft. Nach einem Einbruch auf 1,6 Prozent im Jahr 2013 erholte sich die Ebit-Marge im Kfz-Handel in den Folgejahren. Im Jahr 2016 hat sie mit 3,6 Prozent ihren vorläufigen Höhepunkt erreicht und ist im Jahr 2017 auf geschätzte 3,1 Prozent zurückgegangen. Für die nächsten Jahre bis 2020 erwarten wir eine Stabilisierung auf diesem Niveau (siehe Grafik 3). Dabei ist zu berücksichtigen, dass die amtliche Statistik auch das ertragreiche Werkstattgeschäft des Vertragshandels enthält.

Die Ebit-Marge von Kfz-Werkstätten, Waschanlagen und Lackierereien hat sich nach dem Einbruch 2010 infolge der Wirtschaftskrise sowie der Abwrackprämie, die zur Verschrottung vieler besonders wartungsbedürftiger Fahrzeuge führte, ab 2014 erholt (siehe Grafik 3). Im Jahr 2016 kletterte die Marge auf 5,5 Prozent, für die nächsten Jahre erwarten wir einen leichten Rückgang auf etwa 4 Prozent. Die Ebit-Marge des Einzelhandels bewegt sich auf einem deutlich niedrigeren Niveau. Nach dem Einbruch auf 0,2 Prozent im Jahr 2014 erreichte sie 2017 mit voraussichtlich 2,6 Prozent ihren Höchststand seit dem Ende der Wirtschaftskrise von 2008/09. Bis 2020 wird sich das Niveau wieder leicht reduzieren.

Auch die vorläufige Auswertung der Unternehmensbilanzen durch die Ratingagentur Creditreform deutet auf eine Verbesserung der Ertragslage des Kfz-Handels in den Jahren 2015 und 2016 hin (siehe Tabelle 1). Dies sind die aktuell verfügbaren Zahlen. Die Eigenkapitalrentabilität ist deutlich von 13,7 auf 20,2 Prozent gestiegen. Jedoch musste im Jahr 2017 ein Teil dieses Anstiegs wieder zurückgenommen werden.

Die Ertragslage hat sich auch bei der „Instandhaltung und Reparatur von Kfz“ und dem „Handel mit Kfz-Teilen und -Zubehör“ in den letzten beiden Jahren tendenziell verbessert (siehe Tabelle 1). Zudem zeigt sich, dass im Einzelhandel mit Kfz-Teilen trotz niedrigerer Ebit-Marge eine ähnliche Rentabilität wie im Werkstattgeschäft erzielt wird. Der Grund: Die Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen erfordert eine höhere Kapitalausstattung.

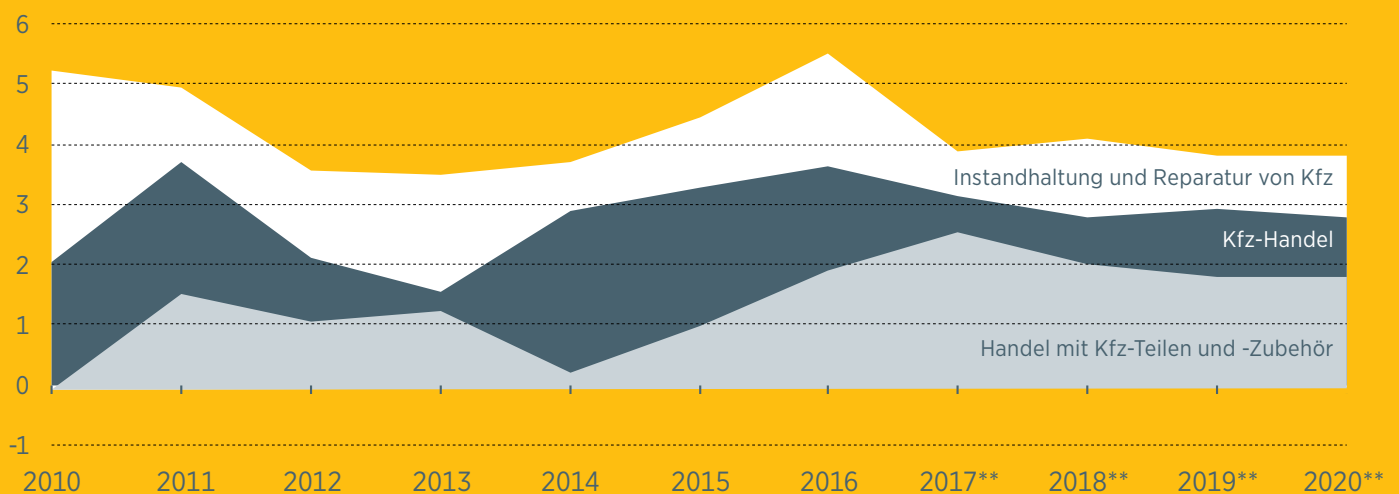
Im DAT-Report werden jährlich die typischen Charakteristiken eines Gebrauchtwagens beschrieben. Der durchschnittliche verkaufte Gebrauchtwagen im Jahr 2018 war 6,3 Jahre alt und hatte einen Tachostand von 76.350 Kilometer. Der durchschnittliche Preis lag bei 11.780 Euro und 66 Prozent der Gebrauchtwagen waren Benziner. Die Käufer von Gebrauchtwagen waren im Durchschnitt 40,2 Jahre alt und hatten ein durchschnittliches Haushaltsnettoeinkommen von 3.366 Euro. 60 Prozent der Käufer waren männlich.

**Tabelle 1:** Rentabilitätskennzahlen in Deutschland, in %

	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Kfz-Handel</b>					
Eigenkapitalrentabilität	14,0	13,7	19,0	20,2	18,3
Gesamtkapitalrentabilität	3,0	5,1	5,9	5,7	5,1
<b>Instandhaltung und Reparatur von Kfz</b>					
Eigenkapitalrentabilität	11,0	9,3	14,2	13,1	13,1
Gesamtkapitalrentabilität	3,8	6,5	8,7	7,7	8,1
<b>Handel mit Kfz-Teilen und -Zubehör</b>					
Eigenkapitalrentabilität	10,0	10,4	9,3	15,2	13,1
Gesamtkapitalrentabilität	2,7	5,6	6,0	6,6	6,4

Quelle: Creditreform (2019)

**Grafik 3: Ebit-Margen\* in Deutschland**  
in Prozent



\* Ebit/Umsatz; \*\* Prognose  
Quelle: Feri (2019)



# Trends

## Neue Mobilitätsbedürfnisse

Der demografische Wandel und die fortschreitende Urbanisierung ändern die Einstellung der Konsumenten zur individuellen Mobilität. Insbesondere bei der jüngeren Käuferschicht nimmt der Stellenwert des eigenen Pkw ab. So haben 24,9 Prozent der 18-29-jährigen Teilnehmer an einer Statista-Umfrage aus dem Jahr 2017 angegeben, bereits Carsharing-Angebote genutzt zu haben. Bei den Teilnehmern, die älter als 60 Jahre waren, lag dieser Anteil nur bei 5,7 Prozent. Zudem führt der Parkplatzmangel in den immer dichter bewohnten Städten dazu, dass Carsharing-Konzepte an Bedeutung gewinnen. Die Unternehmensberatung Frost & Sullivan geht davon aus, dass die Anzahl der Fahrzeuge auf dem weltweiten Carsharing-Markt von 112.000 im Jahr 2015 auf 427.000 im Jahr 2025 steigen wird und die Zahl der Kunden von 7 Millionen auf 36 Millionen steigt.

Während dies schlechte Nachrichten für den Kfz-Handel sind, trifft das auf den Bereich der Reparaturtätigkeit nicht unbedingt zu, denn Flottenfahrzeuge müssen tendenziell öfter gewartet werden. Größere Kfz-Werkstätten können ihre Auslastung verbessern, indem sie Wartungsverträge mit Carsharing-Unternehmen abschließen.

## Vernetzte Mobilität

Das Auto wird zur mobilen Kommunikationsplattform, die die Bedürfnisse ihres Nutzers erkennt, ihm assistierend zur Seite steht und Reisekomfort sowie Sicherheit erhöht. Die Car-Connectivity, also die Vernetzung des Autos, stellt für die Autoindustrie ein Schlüsselthema dar. Bereits heute generieren Fahrzeuge zahllose Daten, die von den Herstellern gesammelt werden. In Verbindung mit den Kundendaten ergeben sich daraus neue Geschäftsmodelle.

Die gezielte Auswertung der Kundendaten ermöglicht dem Hersteller, durch maßgeschneiderte Dienstleistungen und direkten Kontakt eine stärkere Kundenbindung aufzubauen. Die Rolle der Händler als Informationssammler und Vermittler in der Prozesskette wird dadurch aber geschwächt. Im digitalen Zeitalter kennt der entfernte Hersteller die speziellen Bedürfnisse und das jeweilige Fahrverhalten der Kunden möglicherweise besser als der Händler vor Ort.

Durch die zunehmende elektronische Steuerung gewinnt Software immer mehr an Bedeutung. Bislang mussten Software-Updates per Kabel in der (Vertrags-)Werkstatt durchgeführt werden. Durch die Vernetzung werden künftig Fernwartungen und Software-Updates über das Internet möglich („over the air“), sodass die Hersteller prinzipiell die Werkstätten umgehen können. Der Datenzugriff wird zum wettbewerbsrelevanten Faktor, allerdings erhalten dadurch auch Themen wie Daten- und Fahrzeugsicherheit eine höhere Relevanz. Auch neue Interessenten treten auf den Plan. Beispielsweise könnten Versicherungen ihr Geschäftsfeld durch Zugang zu den Kundendaten um neue Dienstleistungen erweitern.

## Elektromobilität

Die Entwicklung der Elektromobilität gewinnt an Schwung. Zwar ist das Preis-Leistungs-Verhältnis für die Kunden in Deutschland noch nicht überzeugend, jedoch führen immer strengere Emissionsnormen sowie realistischere Messverfahren für den Kraftstoffverbrauch und den Schadstoffausstoß zu einem starken regulatorischen Druck. So hat sich die Bundesregierung mit ihrem Nationalen Entwicklungsplan Elektromobilität (NEPE) das Ziel gesetzt, bis 2030 rund 6 Millionen Elektroautos auf die Straße zu bringen.

Reine Elektroautos kommen mit wesentlich weniger Motorkomponenten und kleineren Getrieben aus als Autos mit Verbrennungsmotoren. Für die Tätigkeit „Instandhaltung/Reparatur“ sind dies ungünstige Aussichten, denn die geringere technische Komplexität macht Elektroautos weniger wartungsbedürftig und reparaturanfällig. Andererseits gibt es aber auch zwei gegenläufige Entwicklungen, die sich positiv für Kfz-Werkstätten auswirken. Bei

der Übergangstechnologie der (Plug-in-)Hybridfahrzeuge werden im Vergleich zu Autos mit Verbrennungsmotoren viele zusätzliche Bauteile benötigt. Bislang wird faktisch die elektrische Antriebsmaschine auf den herkömmlichen Antriebsstrang aufgesetzt (Add-on-System). Somit ist bei Hybridfahrzeugen ein höherer Wartungsaufwand zu erwarten. Und durch den höheren Anteil elektrischer und elektronischer Komponenten wird es Autobesitzern erschwert, eigenständig Reparaturen durchzuführen. Dies wird nur noch bei einfachen mechanischen Komponenten möglich sein.

## Onlinehandel

Das Internet wird als Informationsquelle und Vertriebsweg immer wichtiger. Kunden nutzen das Internet, um sich technische Informationen über bestimmte Pkws zu beschaffen sowie um sich konkrete Angebote über Ausstattung und finanzielle Konditionen von verschiedenen Händlern einzuholen. Auch die Konfiguration individueller Neuwagen ist möglich. Bei dem Verkauf von Neuwagen über das Internet sind in jüngster Zeit auch neue Marktteilnehmer, wie zum Beispiel Autovermietungen hinzugekommen. Über Bewertungsportale können die Erfahrungen anderer Kunden als Entscheidungshilfe genutzt werden. Gerade im Gebrauchtwagenmarkt hilft dies, seriöse Anbieter zu identifizieren.

Kfz-Händler müssen eine Onlinestrategie finden, um das Internet zur besseren Kundenansprache zu nutzen. Dies umfasst auch die konsequente Verfolgung potenzieller Neukunden („Leads“), die im Internet Interesse zeigen. Umfragen der DAT haben ergeben, dass Gebrauchtwageninteressenten den Händler wechseln, einen weiteren Weg auf sich nehmen oder sogar auf Privatinsatze eingehen, wenn ihre Onlineanfragen vom Autohaus nicht umgehend bearbeitet werden. Erfolgreiche Händler nutzen die einschlägigen Internetplattformen gezielt dazu, um in Zahlung genommene Gebrauchtwagen zu vermarkten und generell die Standzeiten zu reduzieren.

Der Onlinehandel ermöglicht es auch den Herstellern, den Handel zu umgehen. Im digitalen Zeitalter brauchen die Autohersteller nicht mehr zwangsläufig den Handel, um Kontakt zum Kunden aufzunehmen. Sie können auch direkt mit ihm kommunizieren. Einzelne Marken sowohl aus dem Premium- als auch aus dem Volumen-segment erproben bereits Möglichkeiten des Direktvertriebs, bei denen der Internetauftritt in Kombination mit Showrooms in Innenstadtlage genutzt wird. Bei Probefahrten und bei der Auslieferung der Fahrzeuge bleibt der lokale Vertragshandel jedoch bislang eingebunden. Aktuell wird auch eine Art Kommissionsgeschäft diskutiert, bei dem der Händler nur eine Provision je Neuwagen erhält.

Auch für den Handel mit Ersatzteilen wird das Internet eine immer wichtigere Rolle spielen. Laut einer DAT-Studie wurden im Jahr 2017 jeweils 21 Prozent der Ersatzteile für Selbstreparaturen und eigene Wartungsarbeiten am Pkw im Internet gekauft. Lediglich der Kfz-Zubehör-Einzelhandel wies mit 23, beziehungsweise 26 Prozent höhere Anteile auf. Diese Reihenfolge dürfte sich in den nächsten Jahren ändern.

## Hardware-Nachrüstungen für alte Dieselfahrzeuge

Für die Hardware-Nachrüstungen älterer Dieselfahrzeuge sind seit Ende des Jahres 2018 die technischen Vorgaben bekannt. Das Bundesverkehrsministerium hat am 28. Dezember die Anforderungen für die Allgemeine Betriebserlaubnis wirksamer Nachrüstsysteme veröffentlicht. Die Unternehmen aus dem Nachrüstungs-bereich können dementsprechend nun wirksame Systeme entwickeln, die anschließend vom Kraftfahrt-Bundesamt genehmigt werden müssen. So hat das Abgasnachbehandlungsunternehmen Baumot Group die erste Allgemeine Betriebserlaubnis im Januar 2019 beantragt. Aufgrund der drohenden oder bestehenden Fahrverbote geht das Unternehmen davon aus, dass in den nächsten Jahren mehr als 1,2 Millionen Hardware-Nachrüstungen für Dieselfahrzeuge notwendig werden könnten.



## Erfolgsfaktoren

# E

- Optimale Berücksichtigung der Bedürfnisse neuer Kundenschichten (ältere Personen, Frauen, Einpersonenhaushalte)
- Überzeugender Onlineauftritt und Steuerung der Servicedienstleistungen über das Internet
- Permanentes Controlling entlang der relevanten Leistungskennzahlen
- Hoher Auslastungsgrad des Werkstattnetzes
- Als Partnerwerkstatt eines Versicherungsunternehmens auftreten. Dies sichert einen relativ stetigen Eingang von Reparaturaufträgen
- Wartungsverträge mit gewerblichen Flottenbetreibern und Carsharing-Unternehmen schließen

## Risikofaktoren

# R

- Die zunehmende Qualität der Fahrzeuge reduziert die Nachfrage nach Reparatur- und Instandhaltungsdienstleistungen sowie den Ersatzteilbedarf und die Ersatznachfrage nach Fahrzeugen allgemein
- Veränderte Mobilitätsbedürfnisse
- Verbesserte Stellung des Herstellers durch die Vernetzung des Autos. Die Sammlung detaillierter Kundendaten ermöglicht eine direkte Kundenansprache unter Umgehung des Handels
- Preisdruck aufgrund steigender Markttransparenz und wachsender Bedeutung des Internets als Vertriebsweg
- Verstärktes Engagement der Automobilhersteller und -zulieferer im lukrativen Ersatzteilmarkt

