

Gemeinschaftsstudie

Gebraucht statt neu: Kundenanforderungen bei Verwendung gebrauchter Originalteile im Kfz-Bereich

Franz Gündel

Leipzig, Januar 2026

Ausgangslage: Hohe Kosten und Ressourcenschonung erhöhen den Druck, Gebrauchtvor Neuteil zu priorisieren

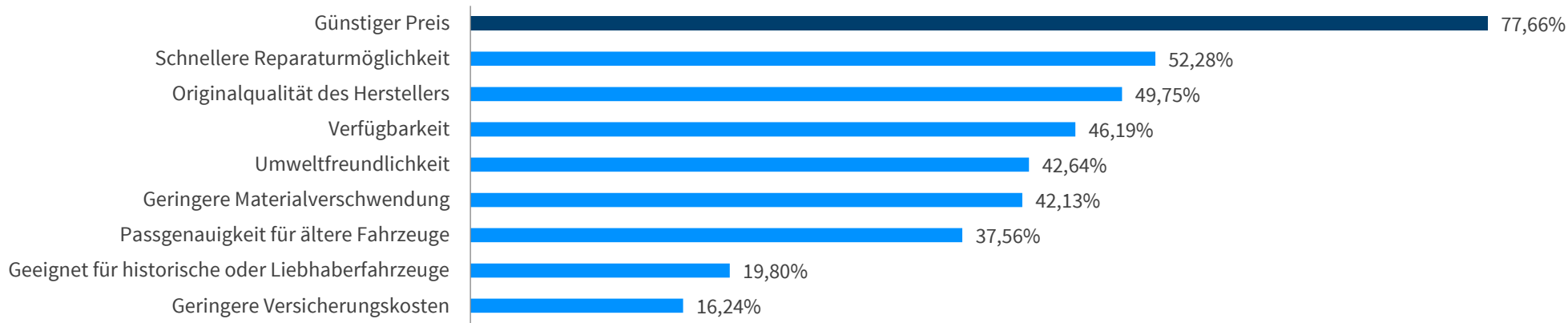
Ziel der Studie ist es, diese **Ausgangslage systematisch zu erfassen und zu objektivieren**: Welche Akzeptanz und welche konkreten Nutzenbeiträge werden mit einer nachhaltigen Instandsetzung durch gebrauchte Originalteile verbunden?

Bereits vorliegende Ergebnisse aus der Kundenbefragung der Versicherungsforen fließen als Kontext ein und werden durch eine erweiterte quantitative Online-Erhebung sowie Experteninterviews mit der Perspektive von Werkstätten ergänzt.

- Aufgrund der wachsenden Bedeutung nachhaltiger und ressourcenschonender Alternativen, gewinnt die Verwendung gebrauchter Originalteile zunehmend an Relevanz. Der Anspruch: **Materialeinsatz und CO₂-Emissionen** reduzieren, ohne Kompromisse bei Sicherheit, Qualität und Prozesssicherheit einzugehen.
- Für Versicherer eröffnet der verstärkte Reparaturansatz die Möglichkeit, **Schadenskosten zu adressieren**. Der Kostendruck in der Kfz-Versicherung ist hoch. Nach einer GDV-Hochrechnung dürften die Kfz-Versicherer 2025 einen versicherungstechnischen Gewinn von nur drei Cent pro eingenommenen Euro erzielen.
- Zugleich besteht **Bedarf nach klaren Leitplanken**: In welchen Schadenkonstellationen ist der Einsatz gebrauchter Originalteile geeignet? Wie werden Qualität, Gewährleistung und Haftung abgesichert?
- **Partnerwerkstätten** bringen technisches Know-how, praktische Erfahrung und Zugänge zu Teilekreisläufen mit. Damit dieser Vorteil im Tagesgeschäft greift, braucht es eindeutige Prozesse – von der Teileidentifikation über Logistik und Dokumentation bis zu Gewährleistungs- und Auditfähigkeit. Ebenso wichtig sind faire Vergütungsmodelle, die den Mehraufwand der qualitätsgesicherten Reparatur sowie die Beschaffung geprüfter Gebrauchtteile angemessen abbilden.
- Zudem bestehen Unsicherheiten hinsichtlich der **Akzeptanz auf Kundenseite**. Wo liegen Prozess-, Haftungs- und Qualitätsbarrieren? Und welche Rahmenbedingungen sind notwendig, um das Thema in der Schadensteuerung zu verankern?

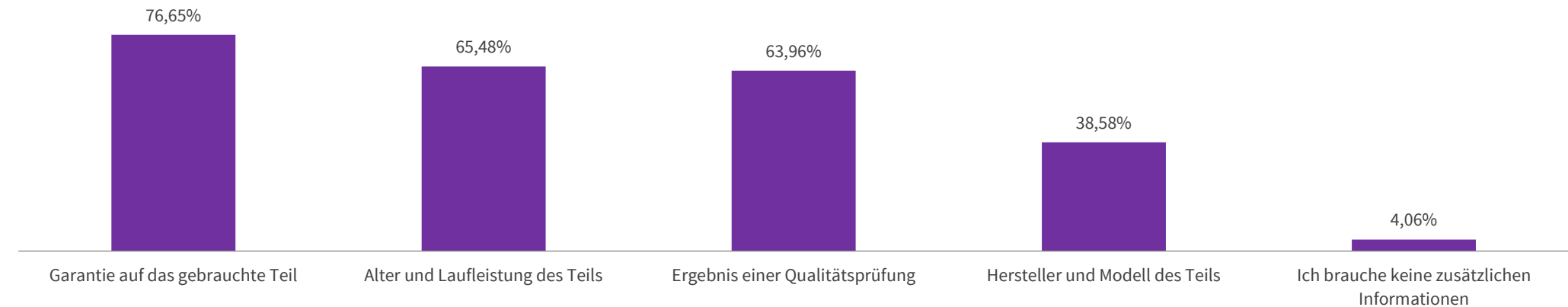
Ausgangslage: Gebrauchtteile bei Kunden akzeptiert

WELCHE GRÜNDE SPRECHEN FÜR SIE DAFÜR, GEBRAUCHTE ORIGINALTEILE ZU NUTZEN?



Ein günstigerer Preis ist das Hauptargument für die Nutzenden. Nachhaltigkeitsaspekte wie Umweltfreundlichkeit und geringere Materialverschwendung spielen nur bei circa 40 Prozent der Gebrauchtteil-nutzenden eine Rolle.

WENN EINE WERKSTATT GEBRAUCHTE ORIGINALTEILE VERWENDET, WELCHE DER FOLGENDEN INFORMATIONEN SIND FÜR SIE WICHTIG?



Der Großteil der Nutzenden von Gebrauchtteilen (86 %) möchte über diese informiert werden.

Sie wünschen sich neben Informationen zu Garantie und Alter des Teils eine Qualitätsprüfung. Knapp die Hälfte möchte das Gebrauchtteil stets vorab in Augenschein nehmen können.

Zielbild der Studie



1

Awareness schaffen: Relevanz, Nutzenpotenziale und Grenzen von „Gebraucht statt neu“ verständlich und adressatengerecht darstellen.



2

Status Quo analysieren: Überblick über heutige Praxis und Akzeptanz von „Gebraucht statt neu“ inkl. Einsatz gebrauchter Originalteile bei Endkunden.



3

Gemeinsam mehr erreichen: Eine Gemeinschaftsstudie bietet klare Orientierung, bündelt die gemeinsame Expertise, fördert das Voneinanderlernen und steigert zugleich die Kosteneffizienz.



4

Orientierung geben: Übergeordnete Stoßrichtungen und Prioritäten für die nächsten Schritte bei Versicherern und Partnerwerkstätten aufzeigen.

Kernfragen und Dimensionen der Untersuchung

Folgende Dimensionen sind innerhalb des Themas relevant und könnten im Rahmen einer Studie beleuchtet werden:

1



Dimension 1: Akzeptanz & Kriterien

Unter welchen Bedingungen wird ein gebrauchtes Originalteil von Endkunden in Deutschland akzeptiert (Schadentyp, Fahrzeugalter, Wert, Sicherheitsrelevanz)?

Wie beeinflussen z. B. Teilkategorie, Preisvorteil, Garantiumfang, CO₂-Transparenzlabel und die Kundenkommunikation die Akzeptanz und Zahlungsbereitschaft?

Welche Nachweise/Standards sind für Qualität, Garantie/Gewährleistung erforderlich?

2



Dimension 2: Prozesse & Steuerung

Welche Rollen und Verantwortlichkeiten liegen bei Versicherern und bei Werkstätten?

Welche gegenseitigen Anforderungen bestehen zwischen Versicherern und Werkstätten?

Wie müssen Prüf-, Entscheidungs- und Freigabeprozesse aussehen?

3



Dimension 3: Wirtschaftlichkeit & Nachhaltigkeit

Wo liegen die größten Wirtschaftlichkeitshebel (Teilekosten, Bearbeitungszeiten, Wiederverwendung)?

Wie lassen sich Nachhaltigkeitswirkungen (z. B. Ressourceneinsatz) in der Praxis erfassen und kommunizieren?

Welche Rahmenbedingungen braucht es für eine flächige Umsetzung?

Methodisches Vorgehen



DESK RESEARCH & STUDIENMANAGEMENT

1

- Konzeptionelle & organisatorische Vorbereitung der Studie
- Recherche bereits veröffentlichter Studien und Analyse, um die Studieninhalte abzugrenzen (inkl. bereits durchgeführter Kundenbefragung)
- Schärfen der Ziele und Forschungsfrage
- Virtueller Kick-Off



DATENERGEBUNG

2

- Entwicklung des Online-Fragebogens, Programmierung, Review & Pre-Test der Befragung
- Durchführung der Befragung
- Zielgruppen: Pkw-Halter/ Personen mit Führerschein und aktiver Kfz-Kaskoversicherung in DE
- Befragung von Werkstätten (Interviews)



AUSWERTUNG & ERGEBNISWORKSHOP

3

- Entwicklung der Kern-Narrative und der zentralen Studienerkenntnisse
- Vorstellung der Studienergebnisse in einem virtuellen Ergebnisworkshop



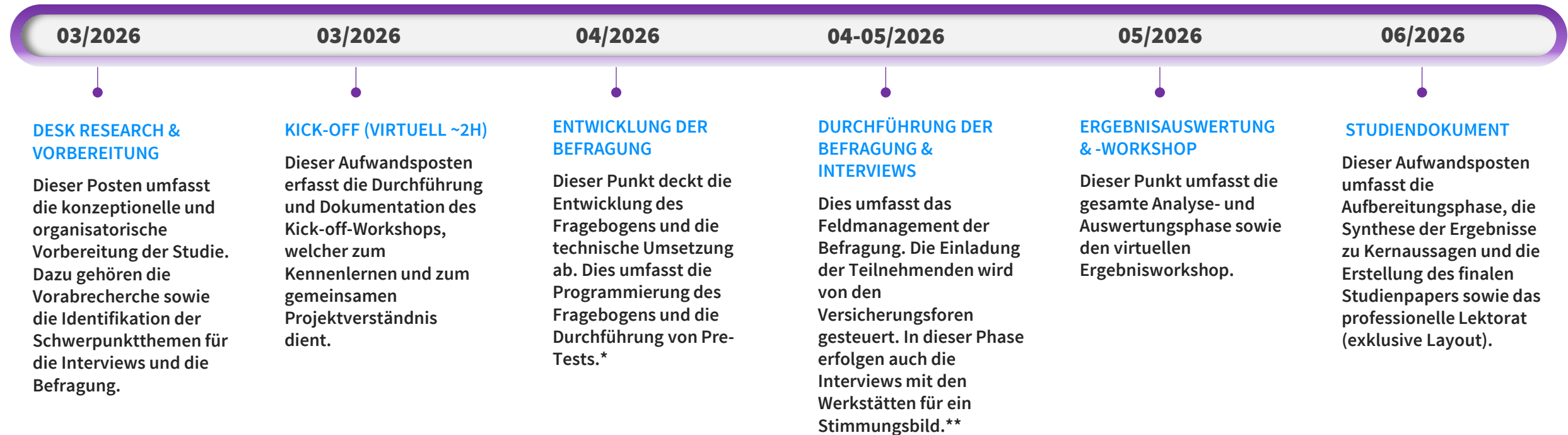
ERSTELLUNG STUDIENDOKUMENT

4

- Erstellung des Rohdokuments der Studie inkl. Grafiken & Visualisierungen (ohne Layout) in PPT

Zeitlicher Rahmen & Umfang

Der Umfang der einzelnen Arbeitspakete der Studie:



*ENDKUNDENBEFRAGUNG (QUANTITATIV)

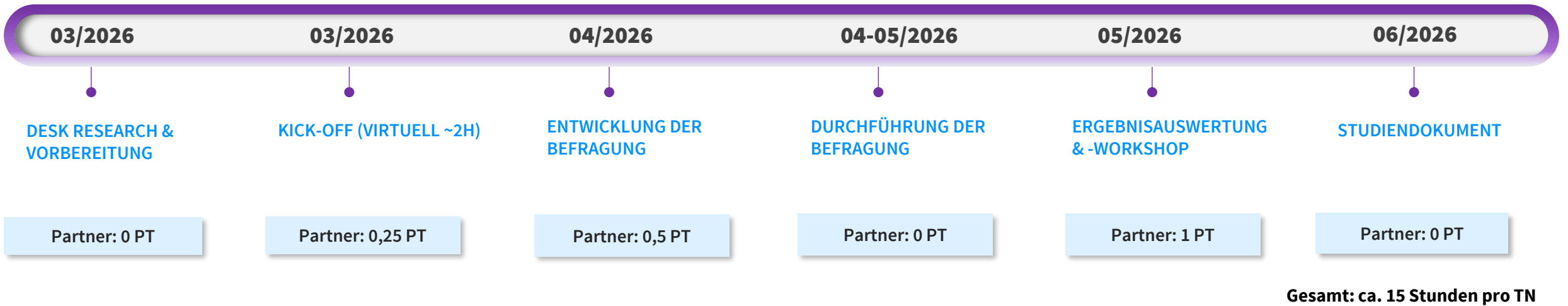
- Entwicklung des Fragebogens (vorgearbeiteter Fragebogen mit bis zu +2 geschlossenen Fragen pro teilnehmendes Versicherungsunternehmen)
- quantitative repräsentative Erhebung (n > 1000)
- Zielgruppe: Pkw-Halter/Personen mit Führerschein und aktiver Kfz-Kaskoversicherung in DE

**INTERVIEW MIT WERKSTÄTTEN (QUALITATIV)

- 5 Interviews mit Werkstätten

Aufwand & Kosten

Der Aufwand der einzelnen Arbeitspakete der Studie sowie die Kosten



PROJEKTKOSTEN:

An der Studie können maximal 5. Versicherungsunternehmen teilnehmen. Grundsätzlich ist die Teilnahme von zwei Mitarbeitenden pro Versicherungsunternehmen an der Initiative inkludiert. Je nach Anzahl der teilnehmenden Unternehmen können die **Kosten pro Unternehmen** zwischen 8.900 € und 12.900 € variieren.

- 3 TN VU: 12.900 € pro Unternehmen
- 4 TN VU: 10.900 € pro Unternehmen
- 5 TN VU: 8.900 € pro Unternehmen

[Preise verstehen sich zzgl. MwSt.]



Franz Gündel

Leiter Schaden- und Betrugsmanagement

+49 341 98988234

Franz.Guendel@versicherungsforen.net



Naemi Wegmann

Projektreferentin Nachhaltigkeit

+49 341 98988237

Naemi.Wegmann@versicherungsforen.net

Versicherungsforen Leipzig GmbH – ein Unternehmen der LF Gruppe
Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | www.versicherungsforen.net