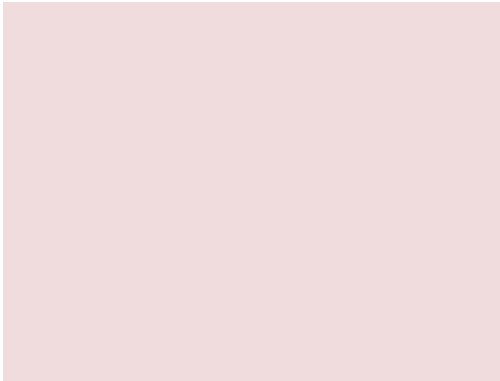


E-Auto: Wie gut ist die Beratung beim Kauf? (30.09.2019)

ADAC Werkstatttest zeigt teils deutlichen Qualifizierungsbedarf beim Verkaufspersonal



Der Wissensbedarf in punkto Elektromobilität ist hoch – insbesondere im Vorfeld einer Kaufentscheidung. Umso wichtiger ist eine korrekte, fachkundige und faire Beratung. Vor diesem Hintergrund hat der ADAC die Qualität der Beratung in 40 Autohäusern in Berlin, Hamburg, Köln und Stuttgart getestet.

Nach Herstellern differenziert erhalten BMW-Händler die besten Bewertungen. Die untersuchten BMW-Händler überzeugten mit der kompetentesten Beratung. Die Bayern verkaufen ihren i3 bereits seit sechs Jahren, so dass sie auf reichlich Erfahrung mit E-Autos zurückgreifen können. Entsprechend professionell präsentierten alle besuchten Autohäuser ihr Angebot – inklusive Wallboxen, Installationservice oder Zugang zu öffentlichen Ladesäulen.

Auf den weiteren Rängen finden sich mit Renault und Nissan ebenfalls Hersteller mit langjähriger Erfahrung beim E-Autoverkauf. Am unteren Ende stehen mit Hyundai, Mercedes-Benz und Kia Hersteller, deren Händler unter der mangelnder Fahrzeugverfügbarkeit und langen Lieferzeiten leiden. So haben es selbst motivierte Verkäufer schwer, ein Fahrzeug zu bewerben, das nicht im Verkaufsraum steht oder quasi nicht erhältlich ist.

Die regionale Betrachtung zeigt, dass die Elektromobilität in der Region um Stuttgart (Durchschnittsnote 2,3) am besten aufgestellt ist, während in Köln und Hamburg (Note 3,2) noch Verbesserungspotenzial besteht. Für das gute Ergebnis der Stuttgarter könnten Förderprojekte und die Diskussionen um Fahrverbote ursächlich sein.

Erfreulich: kein einziger Verkäufer versuchte, unserem Tester das gewünschte E-Auto auszureden. Alle Beratungen waren im Hinblick auf die E-Mobilität neutral bis positiv. Die Gespräche zeigten auch den großen Einfluss von Motivation und Kompetenz des Verkaufspersonals. Am authentischsten waren jene, die selbst Erfahrungen mit E-Autos im Alltag gemacht haben. Überzeugend wirkt insbesondere eine Demonstration der häufig noch unbekannteren Technologie am realen Fahrzeug und Ladestation. Um festzustellen, ob das Elektroauto für den Kunden im Alltag passt, sollte eine ausgiebige Probefahrt (auch über Nacht) angeboten werden.

Der Test in 40 Autohäusern wurde deutschlandweit von einem fachkundigen ADAC Mitarbeiter nach standardisierten Kriterien und einheitlicher Vorgehensweise durchgeführt, um die Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten. Ausführliche Informationen finden Sie unter [adac.de/kaufberatung-elektroauto](https://www.adac.de/kaufberatung-elektroauto).

Quelle: ADAC