



KI-CHATBOTS IN DER AUTOMOBILBRANCHE

Große Versprechen, ernüchternde Realität

9senses-Analyse: Nur 16 von 129 untersuchten Herstellern und großen Händlern in der DACH-Region setzen auf KI-Chatbots im Kundenservice – mit großer Qualitätsstreuung

- Nur 16 von 129 untersuchten Automobilanbietern in Deutschland, der Schweiz und Österreich betreiben einen KI-Chatbot im Front-End
- Gesamtbewertungen der auditierten Bots: 1,5 bis 4,0 von 5 – Mittelwert 3,2
- 10 von 16 Bots halluzinieren, d.h. sie erfinden Inhalte

Die deutschsprachige Automobilbranche hinkt beim Einsatz von KI im Kundenservice deutlich hinter anderen Ländern und Branchen her – und wo KI bereits eingesetzt wird, erfüllt sie die in sie gesetzten Erwartungen selten. Das ist das Ergebnis der umfassenden Marktstudie an 129 Anbietern zu „KI-Chatbots im Kundenservice der deutschsprachigen Automobilbranche“ von der 9senses AG aus dem 2. Quartal 2026.

Implementierungsraten niedrig, Qualität durchwachsen

Neben einer unerwartet niedrigen KI-Implementierungsrate von lediglich 12,4 % auf den Webseiten der 129 untersuchten Anbieter, zeichnet sich bei den auditierten KI-Chatbots ein klares Muster ab: die Benutzeroberfläche der untersuchten Bots ist häufig sauber gestaltet (Ø-Score UI: 3,6 von 5), während Antwort- und Dialogqualität mit einem Score von jeweils 3,0 merklich dahinter zurückfallen. Zudem ist die Streuung in der Qualität groß – nicht nur zwischen den Chatbots, sondern auch innerhalb der gleichen Bots – je nach getestetem Anwendungsfall.

Halluzinationen, Abbruch bei der Neuwagen- Empfehlung, Vertrauensverluste

Unter den getesteten Anwendungsszenarien schneiden die Bots ausgerechnet in der Neuwagen-Empfehlung – dem direktesten Vertriebsbeitrag – im Schnitt am schlechtesten ab. Den Halluzinations-Stresstest mit einem bewusst erfundenen Fahrzeugmodell bestanden nur 6 von 16 Bots. Überwiegend wirken die Bots enttäuschend, mit geringem geschäftlichem Mehrwert (durchschnittlicher Score von 2,3) und großem Frustrationspotenzial für die Nutzer.



Was funktionierende Lösungen kennzeichnet

Der Qualitätsunterschied liegt nicht an der Wissensbasis, sondern an der Dialogarchitektur – in jedem der fünf getesteten Use-Cases demonstriert mindestens ein Bot, wie es richtig geht, doch kaum ein Bot schafft diese Performance über alle Bewertungsdimensionen hinweg.

Die relevante Frage ist nicht mehr: KI-Chatbot ja oder nein. Sie lautet: Welche Qualität ist Voraussetzung dafür, dass ein KI-Chatbot überhaupt einen positiven Beitrag leistet? Und ein Bot ohne Geschäftsbeitrag ist nicht neutral – er bindet Budget, Aufmerksamkeit und Vertrauen, ohne etwas zurückzugeben.

Dr. Johannes Kunz, Gründer und CEO, 9senses AG

Über die Studie

Die Studie „KI-Chatbots im Kundenservice der deutschsprachigen Automobilbranche“ (Q2/2026) basiert auf einer strukturierten Erhebung auf deutschsprachigen Webseiten von 129 Automobilherstellern und großen Mehrmarken-Händlern – in Deutschland, der Schweiz und Österreich. Die 16 identifizierten KI-Chatbots wurden anhand des 9senses Chatbot Audits auf einer Skala von 1 bis 5 bewertet. Die vollständige Studie ist bei 9senses erhältlich.

über 9senses AG

Die 9senses AG ist ein weltweit tätiges KI-Beratungsunternehmen mit Schweizer Wurzeln und Fokus auf sinnvolle und wertstiftende Implementierungen von Künstlicher Intelligenz. 9senses begleitet Organisationen bei der Konzeption, Bewertung und Optimierung KI-gestützter Kundenkontaktlösungen und hat mit dem 9senses Chatbot Audit ein strukturiertes Verfahren zur unabhängigen Qualitätsbewertung von Chatbot-Lösungen entwickelt.

Pressekontakt

Juliette Schuster

9senses AG
Florastrasse 49
CH-8008 Zürich

✉ juliette@9senses.ai

☎ Schweiz +41 (0)44 500 43 91

☎ Deutschland +49 (0)7808 9138-280