Bitkom e.V. | Presseinformation

Handwerkersuche: Persönliches Gespräch schlägt Infos im Netz

- **Digitale Angebote machen Handwerksbetriebe trotzdem attraktiver, findet die Hälfte der Deutschen**
- **Ein Drittel greift mit Online-Anleitung selbst zu Hammer, Säge und Co.**

Berlin, 12. Juni 2025 – Das Waschbecken ist undicht, die Küche braucht dringend neue Fliesen, ins Kinderzimmer soll eine zusätzliche Wand: Ein Handwerker oder eine Handwerkerin muss her, so viel ist klar – aber wo fängt man mit der Suche an? 8 von 10 Deutschen holen sich bei der Entscheidung für einen Handwerksbetrieb Rat im persönlichen Gespräch mit dem Freundeskreis, der Familie oder Kolleginnen und Kollegen (83 Prozent). Aber auch beim Handwerksbetrieb selbst gehen die Deutschen auf die Suche nach Informationen, die bei der Auswahl helfen können: 4 von 10 informieren sich vor Ort (41 Prozent), etwa ein Viertel klickt sich durch die Webseiten möglicher Betriebe (26 Prozent). Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, die unter 1.004 Personen ab 16 Jahren in Deutschland durchgeführt wurde. Analoge Anzeigen wie die Gelben Seiten oder schwarze Bretter kommen noch bei einem knappen Viertel der Deutschen als Entscheidungshilfen zum Einsatz (23 Prozent). Online-Plattformen wie myhammer.de oder DeineHelfer24.de werden von einem Fünftel (20 Prozent) zur Recherche genutzt, Online-Kundenbewertungen ziehen 15 Prozent zurate. Die sozialen Netzwerke werden hingegen nur von etwa jedem und jeder Siebten zur Unterstützung bei der Wahl eines Handwerksbetriebs herangezogen (14 Prozent).

Obwohl bei der Entscheidungsfindung noch immer am meisten auf persönliche Gespräche oder auch den Besuch vor Ort zurückgegriffen wird, ist über die Hälfte der Deutschen der Meinung, dass digitale Angebote Handwerksbetriebe durchaus attraktiver machen (55 Prozent) – für 4 von 10 (40 Prozent) ist das Fehlen einer Webseite sogar ein Ausschlusskriterium bei der Wahl eines entsprechenden Betriebs. „Im Handwerk wird nach wie vor sehr viel auf persönliche Empfehlung hin beauftragt – und auch ein direktes Beratungsgespräch mit dem Fachpersonal hilft, eine fundierte Entscheidung zu treffen. Digitale Informationsangebote werden aber zumindest als ergänzende Informationsquelle immer wichtiger: Wird mir ein Handwerksbetrieb von Bekannten empfohlen, kann ich mich im Anschluss nicht nur sofort auf der Webseite zu Angeboten und Konditionen informieren, sondern habe online auch transparentere Vergleichsmöglichkeiten“, sagt Nastassja Hofmann, Expertin für die Digitalisierung des Handwerks beim Bitkom. Ein Drittel der Deutschen wählt hingegen eine ganz andere Herangehensweise: 32 Prozent schauen sich zunächst eine Online-Anleitung an und überlegen, ob sie das Projekt selbst angehen können.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren befragt. Die

Befragung fand im Zeitraum von KW 7 bis KW 10 2025 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Welche Entscheidungshilfen nutzen Sie, wenn Sie einen Handwerker suchen?“ und „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Handwerkersuche-Gespraech-schlaegt-Netz***