



13.01.2021

EUROGARANT CARAVAN SCHADENNETZ NIMMT FAHRT AUF

Mehr als 30 Betriebe gehören inzwischen zu dem Schaden-Netzwerk der EUROGARANT AutoService AG. Im schaden.news-Interview erklären Guido Kalter, Vorstand der EUROGARANT AutoService AG, und Dierk Conrad, Geschäftsführer Bereich Nutzfahrzeuge beim ZKF, welche Kriterien K&L-Betriebe erfüllen müssen, um dem Caravan-Netzwerk beitreten zu können.

Herr Kalter, EUROGARANT will sich künftig stärker auf die Instandsetzung von Caravan und Camper konzentrieren. Wie weit sind Sie mit Ihrem Netzwerk? __ Guido Kalter: __Die Caravan-Branche erlebt aktuell einen enormen Aufschwung. Auch der freie Reparaturmarkt hat dies erkannt. Bei den spezialisierten Werkstätten wird die Caravan-Instandsetzung als ein Nischenprodukt wahrgenommen, das sich intensiv weiterentwickelt. Das setzt bei den Fachbetrieben gezielte Organisation und Eigenengagement voraus. Aus diesem Grunde haben wir in einem Gemeinschaftsprojekt zwischen ZKF und EUROGARANT ein bisher einzigartiges Netzwerk auf die Beine stellen können. Diesem gehören inzwischen mehr als 30 spezialisierte, leistungsfähige Betriebe an.

__Worin liegen die Schwerpunkte des Caravan-Netzwerks? Guido Kalter: __Der Fokus bei der Reparatur liegt in erster Linie auf der Instandsetzung der Fahrzeuge, um eine technisch fachgerechte und preislich attraktive Lösung anbieten zu können. Dabei erfolgt die vom Kunden gewünschte

Steuerung zentral über die EUROGARANT AutoService AG. Dadurch sollen Kapazitätsengpässe vermieden und die Werkstätten gezielt nach ihren Instandsetzungsmöglichkeiten angesteuert werden können. Zudem hat sich die EUROGARANT Zentrale der Ersatzteilversorgung gewidmet und greift schon jetzt auf ein Portfolio von mehr als 20 namhaften Caravan-Herstellermarken zu, um die Verfügbarkeit von Teilen sicherzustellen und diese preislich attraktiv zu gestalten.

__Welche Voraussetzungen muss ein Fachbetrieb erfüllen, um Teil des Netzwerkes zu werden? __

Guido Kalter: Betriebe, die an der Caravan-Schadensteuerung der EUROGARANT AutoService AG teilnehmen wollen, müssen vom ZKF als Caravan-Fachbetrieb zertifiziert worden sein. Sie sollten jedoch nicht nur die geforderten Mindestkriterien erfüllen, sondern das komplette Fachspektrum zuverlässig, langjährig und mit einer überdurchschnittlichen Kompetenz abdecken. Entsprechende personelle und betriebliche Kapazitäten müssen vorhanden sein, um die gesteuerten Schäden auch abwickeln zu können. Die Messlatte ist zwar hoch, doch nur so kann in unseren Augen hohe Qualität und Zuverlässigkeit garantiert werden. Schnell aufgestellte Netzwerke mit Verträgen, die sich hauptsächlich an niedrigen Stundenverrechnungssätzen bzw. übersetzten, nicht bedarfsgerechten Servicepaketen orientieren, können dieses Geschäft nicht auf dem Niveau abbilden, das der Kunde erwartet.

__Dierk Conrad: __Nach den Vorgaben des ZKF muss der Caravan-Fachbetrieb ein eingetragener Meisterbetrieb sein, der Mitglied seiner regionalen Karosseriebauinnung ist. Von der fachlichen Seite ist die Erfahrung in der Reparatur von Wohnwagen und Wohnmobilen ein wichtiges und entscheidendes Kriterium für die Zertifizierung zum Caravan-Fachbetrieb. Entsprechende Referenzen und Reparaturbeispiele müssen die Antragsteller nachweisen. Die Karosseriereparatur von Kastenwagen dürfte für unsere Innungsbetriebe sicherlich ein Leichtes sein – schließlich sind Blechschäden ihr tägliches Geschäft. Doch ein Großteil der Wohnmobilaufbauten und sämtliche Wohnwagen sind aus Sandwichpaneelen mit GFK- oder Aludeckschichten gefertigt, deren Reparatur der Fachmann ebenfalls beherrschen muss. Die Bearbeitung oder Reparatur von Karosserien aus unterschiedlichsten Materialien – ganz gleich welchen – zählt zu den grundlegenden Fähigkeiten eines ausgebildeten Karosseriebauers. Deshalb sind gerade unsere Mitgliedsbetriebe prädestiniert für die Reparatur von Freizeitfahrzeugen. In Verbindung mit einer eigenen Lackierabteilung können sie – ganz nach dem Motto „Reparatur vor Austausch“ – das vollständige Leistungsspektrum anbieten, das in der Caravan-Branche seinesgleichen sucht. Falls bei einem Unfallschaden die Inneneinrichtung oder die Technik beschädigt ist, muss der Betrieb beispielsweise auch Tischler-, Polsterer oder Elektrikerarbeiten anbieten können. Diese müssen jedoch nicht zwingend im eigenen Haus durchgeführt werden. Wenn der Betrieb ein zuverlässiges und bewährtes Netzwerk mit Partnerbetrieben nachweisen kann, ist das ebenfalls ausreichend.

Was ist das Besondere an der Caravan-Reparatur? Dierk Conrad: Jeder, der in der Reparatur von Freizeitfahrzeugen tätig ist, kann bestätigen, dass der betriebliche Durchlauf nicht mit dem eines Pkw-Schadens zu vergleichen ist. In einem modernen Reparaturbetrieb sind die Prozesse und Abläufe straff organisiert und regelrecht getaktet. In der Caravan-Reparatur hingegen sind meist vielfältige Arbeitsschritte oder auch zusätzliche Gewerke erforderlich, die – vor allem in Verbindung mit der bekanntlich schwierigen Ersatzteilversorgung – längere Bearbeitungszeiten und angepasste Abläufe erfordern. Im ungünstigen Fall müssen Instandsetzungen unterbrochen werden und die Fahrzeuge binden für längere Zeit die Hallenkapazitäten. Zudem ist auch der Umgang mit dem Kunden ein anderer.

__Inwiefern? __Dierk Conrad: __Ist der Pkw für viele ein Gebrauchsgegenstand und Fortbewegungsmittel, so stellt das Wohnmobil oder der Wohnwagen einen privaten Wohnraum dar, auf den oftmals längere Zeit gespart wurde oder in dem vielleicht die ausgezahlte Lebensversicherung steckt. Der Halter setzt daher großes Vertrauen in seine Werkstatt, weshalb diese sich bereits bei der Annahme genügend Zeit nehmen sollte. Es muss nicht immer gleich eine Werkstattführung sein, doch sollte der Mitarbeiter z.B. für die letzte Urlaubstour ein offenes Ohr haben. Belohnt wird dies nicht selten mit einer starken Kundenbindung und Werkstatttreue, die gern auch auf dem Campingplatz weiterempfohlen wird. Vielen Kunden sind die Reparaturmöglichkeiten,

die in unserem bundesweiten Netzwerk mit über 80 zertifizierten Caravan-Fachbetriebe ausgeführt werden können, bisher gar nicht bekannt. Für die meisten Halter ist im Falle eines Karosserieschadens derzeit noch der Händler oder Hersteller, der meist nur den teuren Austausch von ganzen Seitenwänden vorschlägt, der erste Ansprechpartner. Hier wird es zukünftig eine Verschiebung zugunsten unserer Fachbetriebe geben.

Wie muss eine K&L-Werkstatt konkret ausgestattet und welches Know-how muss vorhanden sein, um im Caravan- und Camper-Reparaturgeschäft erfolgreich zu sein? __Dierk Conrad: __

Neben der fachlichen Kompetenz und der nachgewiesenen Caravan-Erfahrung der Mitarbeiter müssen die Betriebe auch die betrieblichen Voraussetzungen erfüllen, um Wohnmobile bis zu 12 Metern Länge oder 4 Metern Höhe reparieren zu können. Wir schauen nicht nur, ob die Einfahrtstore hoch genug oder entsprechende Hebebühnen für schwere Fahrzeuge vorhanden sind. Es kommt auf die gesamte Struktur des Betriebs an, die schon mit dem Empfang des Kunden beginnt: Sind Kundenparkplätze für große Fahrzeuge vorhanden? Ist die Kundenannahme ansprechend und sauber? Hat der Betrieb genügend Stellplätze und Werkstattkapazitäten? Um die besonderen Reparaturmethoden und Arbeiten an Caravan- und Wohnmobilen durchführen zu können, müssen die Werkstätten über Spezialwerkzeuge verfügen, beispielsweise für die Reparatur von Strukturblech, Sandwichplatten oder von GFK-Laminaten. Gleichfalls sollten das Kleben und Dichten sicher beherrscht und geeignete Produkte vorgehalten werden. Aber auch Arbeiten am Chassis, Fahrwerk, Antriebsstrang oder der Fahrzeugelektrik muss der Betrieb im Zuge einer Unfallreparatur zuverlässig ausführen können. Um die Mitgliedsbetriebe fachlich zu unterstützen und weiterzubilden hat der ZKF für 2021 neue Lehrgänge entwickelt, die sich speziell an die Caravan-Fachbetriebe – oder solche die es werden wollen – richten.

Wie schätzen Sie das Potenzial der Steuerung von Schäden an Wohnmobilen und Wohnwagen durch Kfz-Versicherer generell ein? __Guido Kalter: __

Wie Dierk Conrad aus der Werkstattsicht bereits aufzeigte, haben wir es bei Caravanbesitzern mit einem völlig anderen Kundenklientel zu tun. Daher finden die gewohnten und erprobten Abläufe aus der PKW-Schadensteuerung hier nur annähernd Parallelen. Das Kümern um das eigene mobile Heim überlässt man nicht so gern einem Fremden. Aus diesem Grunde ist es nicht so einfach, ein Caravanfahrzeug im Schadenfall zu steuern. Das ist unsere Erfahrung, die auch von den Versicherungsunternehmen geteilt wird. Aus diesem Grunde setzen wir auf das Know-how des zertifizierten Fachbetriebs und seine vertrauensbildenden Maßnahmen, um den Kunden zu überzeugen, da er das Klientel kennt und entsprechend fundiert argumentieren kann. Wir begleiten seitens der EUROGARANT den Vermittlungs- und Reparaturprozess flankierend zu den Werkstattaktionen, damit vereinbarte Prozesse bedient werden und die Gesamtqualität für den Kunden gewährleistet ist. Unserer Erfahrung nach ist dieser Weg sehr erfolgversprechend und hat hohes Potenzial, damit immer mehr Kunden von diesem außergewöhnlichen Produkt überzeugt werden können.

Arbeiten Sie im Schadenmanagement bereits mit Versicherern oder Herstellern von Freizeitmobilen zusammen? __Guido Kalter: __

Wir haben seitens der AG über ein Jahr intensiv an dem Schadensteuerungsprodukt für Caravan gearbeitet und es stetig zusammen mit dem ZKF als Garant für die erforderliche, individuelle Netzwerkqualität und dem eigens gegründeten Beirat optimiert. Leider hat uns die Pandemie viele Akquise-Aktionen durchkreuzt, wodurch wir mit den Kunden erst sehr spät in Kontakt treten konnten. Es macht aber enorm viel Freude zu sehen, welche positive Resonanz wir bei den Versicherungsunternehmen, Maklern und Caravan-Vermietern erhalten. Aktuell sind für Januar bereits drei größere Pilotprojekte am Start. Darüber hinaus stehen wir mit einigen Interessenten aus den aufgezeigten Kundengruppen in Verhandlung und sind dabei sehr positiv gestimmt.

Wo stehen Sie mit Ihrem Netzwerk in fünf Jahren? __Guido Kalter: __Das Netzwerk EUROGARANT Schadensteuerung ist weithin im gesunden Wachstum. Sicherlich reicht die momentane Zahl der Betriebe noch nicht ganz aus, um eine lückenlose Flächendeckung zu erzeugen. Fakt ist aber auch, dass wir nur Betriebe in unser Schadennetz aufnehmen, die alle von uns

vorgegebenen Skills für die Caravansteuerung erfüllen und somit bei den kleinen als auch den größeren Schäden an den Sonderfahrzeugen zuverlässig weiterhelfen, als auch den Kunden umsorgen können. Unser Ziel ist natürlich die stetige Erweiterung des Netzwerkes. Ich denke dies wurde auch auf unserer alljährlichen Deutschlandtour im Rahmen des gezeigten Vortrages deutlich. Daher ist es sehr wahrscheinlich, dass wir in den nächsten Jahren zwischen 50 und 60 dieser spezialisierten Betriebe an Bord haben werden, die unsere hohen Anforderungen erfüllen.

__Vielen Dank für das Interview! __

Christian Simmert