09.07.2025

WIE LÄUFT ES MIT DER TEILEVERSORGUNG IM UNFALLREPARATURGESCHÄFT?

Im Zentrallager des Autoteile Vertriebszentrum West (AVZ) im Schatten der Arena auf Schalke ist das Zentrallager gut gefüllt und läuft der Teileversand im Sommer genauso wie im Rest des Jahres recht stabil. Das zumindest erklärt Torsten Ehlers aus der Geschäftsleitung des Kfz-Teilespezialisten für Ford, Kia und Volvo. „Natürlich sehen wir im Markt deutliche Schwankungen bei der Verfügbarkeit von Originalersatzteilen. Auf Karosserieneuteile unserer Marken trifft diese Entwicklung allerdings nicht zu.“ Der Grund dafür: Das Team von AVZ legt besonderen Wert auf einen hohen Lagerbestand und hat einen guten Draht zum Automobilhersteller. Doch wie blicken K&L-Betriebe auf die Zusammenarbeit mit dem Teilevertrieb aus Gelsenkirchen?

HEBESTREIT KAROSSERIEBAU: GESCHWINDIGKEIT HAT BEI TEILELIEFERUNG OBERSTE PRIORITÄT

Seit 1999 führt Volker Hebestreit die Hebestreit Karosseriebau GmbH in Herten. Mit 13 produktiven Mitarbeitenden erwirtschaftet das Unternehmen im Ruhrgebiet jährlich einen Grundumsatz von 1,8 Millionen Euro. K&L-Unfallinstandsetzung und Kfz-Reparaturen – bei seinen Leistungen setzt der

Betrieb fast ausschließlich auf Privat- und Gewerbekunden und verzichtet auf gesteuerte Schäden. Rund 500.000 Ersatzteile ordert die Hebestreit Karosseriebau GmbH pro Jahr. „Für die Effizienz bei den Abläufen in unserem Unternehmen spielt die Ersatzteil-Verfügbarkeit eine große Rolle“, betont der Geschäftsführer Volker Hebestreit. Schließlich müssen die Teile immer auf den Punkt vorhanden sein, um die schnelle Reparatur der Fahrzeuge zu gewährleisten und die Kundenmobilität und -zufriedenheit hochzuhalten. „Die Geschwindigkeit bei der Teilelieferung hat daher in unserem Unternehmen oberste Priorität. Deshalb setzen wir bei einem Großteil unserer Ersatzteilbestellungen auf AVZ. Hier ist die Verfügbarkeit und Liefergeschwindigkeit gegeben, denn wir haben das Zentrallager in Gelsenkirchen direkt vor der Nase“, berichtet Betriebsinhaber Volker Hebestreit. Zudem sei die Reklamationsquote sehr gering. „Das liegt sicher auch daran, dass wir alle Teilenummern nach VIN-Abfrage so genau wie möglich in den Bestellungen hinterlegen.“ Bei der Lieferung komme Volker Hebestreit und seinem Team auch der Tagexpress zugute: „So kann ich mir die Teile sofort nach Eingang genau ansehen und bei einer eventuellen Beschädigung oder Falschlieferung gleich reagieren.“ Überhaupt, die Lieferung durch AVZ sehr ein weiterer großer Pluspunkt: „Meine Mitarbeiter müssen nicht zur Abholung rausfahren, sondern haben Kapazitäten für andere Arbeiten.“ Letzter Punkt: Zu dem Auslieferungspersonal von AVZ habe der Betrieb eine Nähe entwickelt. „Auch auf der Zwischenmenschlichen Ebene stimmt´s.“

K&L BRAUER: „WIR SIND FROH ÜBER DIE KURZEN WEGE BEI DER ERSATZTEILBESTELLUNG“

Von 3 auf 14 Mitarbeitende ist das K&L-Unternehmen Brauer in Duisburg in den vergangenen Jahren gewachsen. Einst ein reiner Lackierbetrieb, hat Inhaber Thorsten Starrat das Unternehmen vor rund 15 Jahren übernommen und sich breiter aufgestellt: Unfallschadenreparatur für Autohäuser und Privatkunden gehören genauso zum Portfolio wie gesteuertes Schadengeschäft. Zwischen 1.200 und 1.800 Aufträgen bearbeitet das Team der Firma Brauer pro Jahr. „Je Auftrag sind durchschnittlich zwischen sechs und acht Ersatzteilen notwendig“, rechnet Thorsten Starrat vor. Macht hochgerechnet mehr als 10.000 Teile, die der K&L-Betrieb pro Jahr bestellen muss. Dafür setzt er unter anderem auf den Lieferanten AVZ. Hauptgründe sind dabei für Thorsten Starrat die Regionalität und die kurzen Wege. Das trägt laut Inhaber zur Wirtschaftlichkeit eigenen Unternehmens bei: „Ist ein Lieferant mit Teilen im Rückstand, ist der Betrieb in Vorkasse gegangen und kann jedoch nicht arbeiten. Die Grundvoraussetzung ist also, dass die bestellten Teile zuverlässig vorrätig sind. Das ist bei AVZ in der Regel der Fall.“ Sollte doch einmal eine Bestellung falsch ausgelöst worden sein, sei ein Tausch kurzfristig möglich. „Bei Problemen gibt es jederzeit einen persönlichen Ansprechpartner, das schätzen wir sehr“, erklärt Thorsten Starrat. Und: „Teile, die wir bis 14 Uhr bestellt haben, sind spätestens am nächsten Morgen bei uns im Betrieb. So können wir weiter arbeiten“, betont der Inhaber abschließend.

BOLZ GMBH: „PERSÖNLICHER LIEFERSERVICE IST FÜR UNS EIN GROSSER VORTEIL“

Auch der Familienbetrieb Bolz Lack und Karosserie in Gelsenkirchen hat sich in den letzten drei Jahrzehnten von einer reinen Lackiererei zu einem Full Service-Betrieb entwickelt. Rund 40 Fahrzeuge setzt das 17-köpfige Team von Inhaber Thomas Bolz wöchentlich instand. Ersatzteile der Marke Ford bestellt der Inhaber seit vielen Jahren schon beim ebenfalls in Gelsenkirchen ansässigen Autoteile-Vertriebszentrum (AVZ). „Einerseits bietet AVZ die beste Marge für Ford, andererseits ist die unmittelbare Nachbarschaft von AVZ für uns ein riesiger Vorteil“, betont Thomas Bolz im Gespräch mit schaden.news. Bestellungen sind in der Regel am nächsten Tag im Betrieb. „Die Anlieferung und Warenannahme erfolgt gemeinsam mit dem Fahrer. Das hat den Vorteil, dass ich die Teile schon bei der Annahme auf Vollständigkeit und eventuelle Transportschäden oder Mängel kontrollieren und dann auch direkt reklamieren kann.“ Die persönliche Entgegennahme ist für den Betriebsinhaber auch deshalb von hoher Bedeutung, weil es bei Over-Night-Zustellungen immer wieder zu Beschädigungen kommt, wie er im schaden.news-Gespräch verdeutlicht: „Da werden die Kartons teilweise einfach in den dafür vorgesehenen Container geworfen, Beschädigungen sind an der Tagesordnung. Und wir haben dann den Aufwand mit der Reklamation.“ Der Inhaber schätzt den persönlichen Lieferservice von AVZ daher und betont abschließend: „Auch Reklamationen oder nicht lieferbare Teile sind eher die Ausnahme.“

AVZ: „HERAUSFORDERUNGEN BLEIBEN AUCH FÜR UNS BESTEHEN“

Was das Teilegeschäft angeht, scheint beim Autoteile Vertriebszentrum in Gelsenkirchen die Welt noch in Ordnung zu sein. Allerdings weiß auch Geschäftsleiter Torsten Ehlers, dass die Lage nicht so bleiben muss. „Natürlich stehen auch wir vor der Herausforderung Verfügbarkeit, Logistik und Reklamation im Sinne unserer Kunden weiterhin reibungslos zu organisieren.“ Keine einfache Aufgabe. Denn im Zentrallager von AVZ lagern 33.000 Autoteile, Reifen, Kompletträder, Öle sowie Normteile und C-Teile. Doch das Team in Gelsenkirchen arbeitet Tag für Tag daran, dass das richtige Teil so schnell wie möglich an den richtigen Ort geliefert wird.

Christian Simmert