



UMSATZ & ERTRAG

# Effizienz in der Unfallreparatur

Das K&L-Geschäft zählt für Volkswagen-Partner nach wie vor zu den sichersten Renditebringern.

**V**eränderte Rahmenbedingungen zwingen die Betriebe dazu, die Sicherung und den weiteren Ausbau des Geschäftsfelds Karosserie & Lack noch deutlich stärker zu forcieren. Dazu gehört unter anderem, lukrative Bereiche besonders konzentriert zu bearbeiten. Ein Beispiel liefert die Automobilhandelsgruppe Graf Hardenberg, bei der eine eigens gegründete Spezialisten-Gruppe die Optimierung des Unfallschadengeschäfts vorantreibt.

Diesem Team gehören Verantwortliche aus allen 26 Standorten der Graf-Hardenberg-Gruppe an. Sie stellen sich den Herausforderungen der Zukunft ebenso wie brennenden aktuellen Fragen. „Aus unserer Sicht ist Schadensteuerung ein extrem wichtiges Thema“, betonen die beiden Geschäftsführer der Gohm + Graf Hardenberg GmbH, Thomas Bitz und Markus Rößler. Insbesondere für große Betriebe und Handelsgruppen sei es „extrem wichtig“, bei diesem Thema Übersicht zu haben und diese auch zu behalten, ergänzt

Markus Rößler, der die Unfallschaden-gruppe leitet.

**15.000 Schäden – pro Jahr**

„Der Markt befindet sich derzeit in einer massiven Umbruchphase, deshalb betreiben wir selbst aktive Schadensteuerung“, erklärt Rößler. Dazu gehören zum einen Verhandlungen über die entsprechenden Rahmenbedingungen mit sämtlichen Versicherern sowie weiteren Marktbeteiligten. Zum anderen werden interne Prozesse komplett neu gedacht, weiterentwickelt und transparenter gestaltet. Man bereitet sich vor, denn der Kuchen im Markt wird nicht größer und Profitmaximierung funktioniert für viele Assekuranzen hauptsächlich durch das Streichen von Leistungen. Von Händlerseite müsse man darauf sehr gut vorbereitet sein, stellt Markus Rößler fest. In der Hardenberg-Gruppe wurde deshalb der Unfallbereich komplett neu ausgerichtet.

So stellt die Abwicklungsabteilung den Schaden bei der Versicherung und gleichzeitig in das Gesamtsystem der ange-

schlossenen Rechtsanwaltskanzlei ein. Die aus der Masse von jährlich über 15.000 Schäden gewonnenen Informationen seien bares Geld wert, denn dadurch wisse man viel genauer, wo und wie etwas genau zu verrechnen sei. Im Zweifel könne man dann miteinander reden, notfalls einmal vor Gericht gehen und so einen Präzedenzfall schaffen. Denn eines verstehe sich, so Markus Rößler: „Für eine korrekt erbrachte Leistung wollen wir auch unser Geld haben.“

**Kundenverlust-Verhinderer**

Mit der Konzentration auf die renditestarken Top-Themen Unfall, Karosserie und Lack gibt es in allen Gohm+Graf-Hardenberg-Betrieben am Bodensee jetzt Karo-Serviceleiter, denen jeweils ein Gutachter zur Seite steht, erläutert Geschäftsführer Thomas Bitz und ergänzt: „Wir wollen dem Kunden schnell helfen. Die K&L-Kompetenz vor Ort ist für uns extrem wichtig.“

Als mittlerweile unverzichtbar im K&L-Bereich erachtet Bitz das Miracle-System der Carbon GmbH, welches bei Volkswagen unter der VAS 6321 freigegeben ist. Mit diesem innovativen Reparatursystem sei man in der Lage, Karosserie-



1



2



3

**1** Die Gohm+Graf-Hardenberg-Gruppe beschäftigt sich an all ihren Standorten aktiv mit dem Unfallreparaturgeschäft.

**2** „Aktive Schadensteuerung im Unfallschadengeschäft ist ein Muss“, sind die beiden Geschäftsführer bei Gohm + Graf Hardenberg, Markus Rößler (l.) und Thomas Bitz, überzeugt.

**3** Bescheinigen dem unter VAS 6321 gelisteten Miracle-System eine hohe Zeitersparnis: Joachim Matt (l.) und Mark-O. Häfner von Graf Hardenberg in Tuttlingen.

Außenhautschäden deutlich preiswerter zu reparieren als durch den Austausch beschädigter Teile. „Instandsetzen statt Tauschen“ habe sich vor allem bei älteren Fahrzeugen sowie bei den selbstverursachten Schäden als wirksames Mittel gegen die Abwanderung in den freien Markt erwiesen. Beratung und Angebot müssen passen, denn auch Thomas Bitz weiß: „Ist der Kunde mit einem Unfallschaden erst einmal vom Hof, gibt es meist keine zweite Chance. Den Verlockungen der fiktiven Abrechnung oder Angeboten aus der Schattenwirtschaft erliegen einfach zu viele Besitzer älterer Fahrzeuge.“

Bei vielen Schadensbildern habe sich das Instandsetzen mit dem VAS 6323 und die Klebetechnik mit dem VAS 6321/1 als zeitsparende und qualitativ hochwertige Alternative bewährt – besonders deutlich werden die Effizienzvorteile demnach bei Beschädigungen an Seitenwand oder Schweller.

**„Unser Know-how ist essentiell“**

Zu den insgesamt sechs unter VAS 6321 gelisteten Miracle-Arbeitsplätzen bei Graf Hardenberg gesell sich an den Standorten Aach, Tuttlingen und Konstanz das VAS 852001 für die Instandsetzung von Aluminium-Karosserien. Die Alu-Kompetenz hat sich herumgesprochen. So nutzen zwischenzeitlich auch Händlerkollegen und sogar die Staatsanwaltschaft das Fachwissen der K&L-Experten. Markus Rößler: „Unser Know-how im Bereich Aluminium und bei Verbundwerkstoffen ist essenziell. Wer hier die Entwicklung verschläft, repariert eines Tages nur noch die alten Autos.“

Dies bestätigen auch Geschäftsführer Mark-O. Häfner und Serviceleiter Joachim Matt von Graf Hardenberg in Tuttlingen. Durch zahlreiche Flottenkunden und viele Mittelständler in der Region bedient der dortige Standort einen Geschäftskundenanteil von über 40 Prozent.

Damit dies so bleibt, setzt Joachim Matt auf perfekten Rundum-Service: „Der elf Mitarbeiter starke K&L-Bereich ist ein wichtiger Teil unseres Erfolgs. Darum haben wir 2014 über 1,5 Millionen Euro in neueste K&L-Technik investiert.“ Kürzere Durchlaufzeiten, qualifizierte Mitarbeiter und der direkte Einfluss auf die Reparaturqualität sprächen klar für eine eigene K&L-Kompetenz, ganz zu schweigen von dem positiven Einfluss auf die Umsatzrendite, so Matt.

Als eine der wichtigsten Stellschrauben für den betriebswirtschaftlichen Erfolg in der Karosserie-Instandsetzung sieht Joachim Matt die Außenhautreparatur mit dem VAS 6321. „Wir richten, wann immer wir können, denn die Zeitersparnis ist enorm.“ Die Verantwortlichen sprechen aus Erfahrung, schließlich verrichtet das Reparatursystem auch nach mehr als einem Jahrzehnt harten Werkstattalltags klaglos seinen Dienst. *Leif Knittel* ■



**Polo-Seitenwandschaden:** Mit dem VAS 6321 der Carbon GmbH ist eine technisch einwandfreie und sehr wirtschaftliche Rückverformung möglich, die ohne Spachtelarbeit gefüllt und lackiert werden kann.