SCHADEN.NEWS







01.04.2020

„CARAVAN-INSTANDSETZUNG UMFASST WEIT MEHR ALS REPARATUR“

Seit zwei Jahren haben carSN-Geschäftsführer Klaus Lindner und Acoat Selected-Manager Kai Gräper vom Lackhersteller Akzo Nobel intensiv daran gearbeitet, ein Schadennetzwerk für das Caravan-Segment aufzubauen. Im Interview mit schaden.news sprechen sie gemeinsam über ihre Pläne, Ziele und Umsetzungen.

Herr Lindner, Herr Gräper, der Markt mit Freizeitfahrzeugen boomt, doch in der Instandsetzungsbranche wurde das Segment bisher kaum strukturell angegangen. Woran liegt das?

Klaus Lindner: Es handelt sich bei der Caravan-Reparatur um einen sehr geschlossenen Markt, mit vielen Besonderheiten und Herausforderungen für die Betriebe und Kfz-Versicherer gleichermaßen. Zudem haben die Caravan-Hersteller kein eigenes Reparatur-Netzwerk und demzufolge auch keinen flächendeckenden Service diesbezüglich. Es gibt also kaum einen strukturierten Aftersales Markt für Freizeitfahrzeuge, wie wir ihn aus der Unfallschadenbranche für Pkw´s oder dem Autoservice kennen.

Aus dem Blickwinkel der Kfz-Versicherer betrachtet ist das Caravan-Segment sehr häufig defizitär, dennoch können die Assekuranzen den wachsenden Policen-Markt kaum außer Acht lassen. Hinzu kommt, dass Sachverständige und Betriebe häufig gar nicht über das entsprechende Know-how zur Kalkulation verfügen. Die Ersatzteilbeschaffung ist eine weitere Schwierigkeit. Unser Ansatz ist, dass wir all diese unterschiedlichen Aspekte ordnen und in einem Netzwerk bündeln, um das Reparaturgeschäft dem boomenden Caravan-Markt zugänglich zu machen.

Kai Gräper: Aus diesen vielschichtigen Gründen heraus ist es uns besonders wichtig, für die Caravan-Instandsetzung innerhalb unseres Netzwerkes Acoat Selected nicht nur die Reparatur, sondern einen umfassenden ganzheitlichen Lösungsansatz anzubieten. Wir haben deshalb viel Zeit in die Planung und den Aufbau unseres Acoat Selected Caravan Network investiert und mit carSN Schadenmanagement einen kompetenten Partner gefunden, mit dem wir erfolgreich im Markt unterwegs sind.

Worin besteht der Unterschied zu anderen Reparaturnetzwerken?

__Kai Gräper: __Neben dem lacktechnischen Know-how und der technischen Unterstützung geht es uns vor allem um einen ganzheitlichen Ansatz, der grundsätzlich erforderlich ist, damit K&L-Betriebe die Chancen, die im boomenden Caravan-Markt liegen überhaupt und dauerhaft nutzen können. Das fängt bei der Sachverständigenkompetenz an, geht über die speziellen Anforderungen in der Schadenkalkulation bis hin zur Ersatzteilversorgung oder zur Kooperation mit anderen Gewerken, wie Schreinern, Gas- und Wasserinstallateuren. Es geht eben um die Etablierung eines kompetenten Netzwerkes.

Welche Rolle spielt dieses Netzwerk für Kfz-Versicherer, Herr Lindner?

Klaus Lindner: Wir bieten den Kfz-Versicherern, wie von Kai Gräper beschrieben, ein kompetentes Werkstattnetz an Partnerwerkstätten, die eine fachgerechte und serviceorientierte Caravan-Reparatur leisten. Denn bisher gab es für Assekuranzen keine Möglichkeit Unfallschäden bundesweit in ein einheitlich strukturiertes Werkstattnetz zu geben. Das haben wir geändert.

Das bedeutet, Sie wollen Caravan-Schäden künftig stärker steuern?

__Klaus Lindner: __Bei den Policen der Caravan-Versicherung gibt es nach unserem Kenntnisstand bisher keinen Werkstattbindungstarif. Uns geht es darum, dass die Kfz-Versicherer kompetente Werkstätten als Partner der fachgerechten Caravan-Instandsetzung einfach und schnell für ihre Kunden finden und so ihrem Service- und Leistungsversprechen nachkommen können. Dafür steht carSN mit dem Partner Acoat Selected Caravan Network.

Seit zwei Jahren bauen carSN und Acoat Selected im Bereich Caravan das Netzwerk auf. Wo stehen Sie denn aktuell genau?

__Kai Gräper: __Das Netzwerk umfasst derzeit aktuell 46 Partnerbetriebe, die sukzessive unser Schulungsprogramm durchlaufen. Die Trainings setzen sich aus verschiedenen Modulen zusammen und wurden von uns in den letzten zwei Jahren stetig weiterentwickelt. Bei der Entwicklung der Module, des Regelwerkes und des gesamten Netzwerkes haben wir erfahrene Acoat Selected Caravan Betriebe mit eingebunden, sodass wir mit dem Acoat Selected Caravan Network sehr nah an der Praxis sind.

Wie sieht das Interesse bei den Kfz-Versicherern aus?

__Klaus Lindner: __Ende vergangenen Jahres haben wir die ersten Schäden für Kfz-Versicherer vermittelt. Wir kooperieren im Moment mit fünf bedeutenden Assekuranzen. Langfristig ist es unser

Ziel, mit 30 bis 40 Versicherern zusammen zu arbeiten. Im nächsten Schritt stehen wir dann auch den Caravan-Fahrern selbst und den Herstellern direkt zur Verfügung.

Welche Vorteile haben die Acoat Selected Partnerbetriebe von der Zusammenarbeit?

__Klaus Lindner: __Gerade die Schadenkalkulation ist bei der Caravan-Instandsetzung sehr aufwändig und erfordert viel Erfahrung. Wir haben ein spezielles Kalkulationsprogramm entwickelt, dass sowohl Sachverständige als auch K&L-Betriebe dabei unterstützt eine passende Kostenexpertise zu erstellen. Darüber hinaus unterstützen wir die Acoat Selected Partner bei der extrem aufwendigen Ersatzteilrecherche. Bei der Pkw-Instandsetzung ist der Bestellprozess von Ersatzteilen klar, diesen Weg gibt es bei der Reparatur von Caravan, Wohnwagen und Campern nicht. Betriebe benötigen spezielle Zugänge, müssen teilweise stundenlang verifizieren, welche Ersatzteile überhaupt benötigt werden. Lieferzeiten von bis zu acht Wochen sind hier keine Seltenheit – wir helfen dabei mit unserer Teileplattform und den Kontakten zu Herstellern.

Gibt es besondere Standards, die Ihre Partnerbetriebe erfüllen müssen, auch im Hinblick auf die als anspruchsvoll geltenden Kunden?

__Kai Gräper: __Es gibt einige zwingende Voraussetzungen, die erfüllt werden müssen: Natürlich benötigt der Betrieb ausreichend Platz, sowohl in der Werkstatt als auch auf dem Außengelände. Auch eine große Lackier- und Trocknungskabine ist erforderlich. In unserem Netzwerk haben wir bereits viele Betriebe, die im Caravan-Segment tätig sind. Aber beispielsweise auch Werkstätten, die sich bisher auf die Lkw-Lackierung oder Nutzfahrzeugaufbau konzentriert haben und nun den Schritt ins Caravan-Segment gehen wollen. Diese begleiten und unterstützen wir bei ihrerer Entwicklung.

__Klaus Lindner: __Die Fachbetriebe müssen sich darüber hinaus auch bewusst sein, dass sie es im Caravan-Service mit einem anderen Kundentyp zu tun haben als bei der Pkw-Schadenreparatur. Es gibt beispielsweise auch Kunden, die übernachten dann eben in ihrem Caravan auf dem Werkstattgelände, verlassen das Wohnmobil früh am Morgen und kommen nach Arbeitsschluss zurück. Die Instandsetzung von Caravan ist eben anders.

Vielen Dank für unser Gespräch!

Christian Simmert