



16.11.2021

## CARAVAN-GESCHÄFT: „WIR SIND AUF EINEM GUTEN WEG!“

Mit einem eigenen Schadennetzwerk stieg die EUROGARANT AutoService AG im letzten Jahr in die Steuerung für Caravan, Campervan und Co. ein. Im exklusiven Interview mit schaden.news zieht Guido Kalter, Vorstand der EUROGARANT AutoService AG, eine erste Bilanz.

**Herr Kalter, die Caravan-Reparatur rückte mit Beginn der Corona-Pandemie stärker in den Fokus der Reparaturbranche. Wie ist das Netzwerk der EUROGARANT AutoService AG aktuell aufgestellt?**

**Guido Kalter:** Die Caravan-Instandsetzung ist ein Branchenthema – aber auch eine Nische. Wir haben uns in diesem Segment so breit wie möglich aufgestellt, um mit Blick auf unsere angeschlossenen Betriebe das beste Ergebnis zu erzielen. Zu unserem Kundenspektrum zählen Versicherer, Caravan-Makler und Großkunden, wie Vermietflotten. Insgesamt läuft der Caravan-Bereich gut an, wir haben bereits die ersten Schäden bearbeitet.

**Wer aus diesen Kundensegmenten steuert mehr Geschäft ein? Guido Kalter:** Aktuell steuern die Vermietflotten und die Makler mehr Schäden ein als die Versicherer. Dies liegt aber vor allem daran, dass im Versicherungs-Caravan-Markt häufig fiktiv abgerechnet wird. Das haben uns die Versicherungsunternehmen in gemeinsamen Gesprächen immer wieder gesagt. Die fiktive Abrechnung betrifft demnach offenbar nahezu 90 Prozent der Caravan-Schäden, die bei Versicherern gemeldet werden. Vor diesem Hintergrund muss man ganz klar sagen: Das Caravan-Geschäft ist immer noch ein starker Markt zwischen Endkunden und Werkstatt. Wobei die spezialisierten Werkstätten neben reiner K&L-Instandsetzung ein großes Portfolio im Bereich Caravan bereithalten:

Vom Innenausbau, über Zusatzaggregate wie z.B. Satellitschüsseln, Komfort-Elektronik, Klimaanlage etc. Und das kann der Standard-Schadenmanagement-Betrieb aus der Pkw-Branche in der Form gar nicht leisten.

**Welche Voraussetzungen muss denn ein Betrieb erfüllen, um in das Caravan-Schadensteuerungsnetz der EUROGARANT aufgenommen zu werden? Guido Kalter:** Die Mindest-Voraussetzung ist die Zertifizierung als Caravan-Fachbetrieb durch den ZKF. Darüber hinaus achten wir in enger Kooperation mit dem ZKF darauf, dass wir bei den ausgewählten Betrieben einen durchgängigen Prozess von der Vermittlung, über die Reparatur bis hin zur Abrechnung gewährleisten können. Denn die Leistungsfähigkeit in diesem Segment ist ausschlaggebend. Nicht jeder Betrieb, der schon einmal eine Mercedes Vito-Klasse repariert hat, kann auch große Aufbauten oder vollintegrierte Caravan von 3,5t aufwärts instandsetzen.

**Stichwort: Ersatzteillieferung und Kalkulation. Wo liegen die Herausforderungen und wie unterstützen Sie Ihre Partnerbetriebe diesbezüglich? Guido Kalter:** Keine Frage, das größte Problem für Caravan-Betriebe ist die Verfügbarkeit von Ersatzteilen und das Abrufen von Informationen dazu. Wir haben inzwischen über 50 Marken in unserem Ersatzteilgeschäft integriert und wollen das Repertoire noch weiter ausbauen. Aber wir selektieren auch und scheuen uns nicht, Händler zu wechseln, wenn es mit den integrierten eventuell nicht klappt. Damit gewährleisten wir die Verfügbarkeit und die für die Werkstatt wichtigen Preisinformationen für die Kalkulation. Die reine Kalkulation ist aber in der Werkstatt angesiedelt, denn da sitzt das Fachpersonal mit dem entsprechenden Know-how.

**In puncto Preis spielt natürlich auch der Stundenverrechnungssatz eine große Rolle. Wie geht die EUROGARANT mit diesem Thema um? Guido Kalter:** Der Pkw-Stundensatz wird natürlich in keinsten Weise dem Anspruch eines Caravan-Betriebes gerecht. Um eine Vergleichbarkeit zu haben und ein gutes, faires und attraktives Angebot bei Großkunden platzieren zu können, orientieren wir uns an dem durchschnittlichen LKW-Stundenverrechnungssatz von DEKRA.

**Was sind die Ziele der EUROGARANT im Caravan-Segment? Guido Kalter:** Unser Auftrag ist es, Aufträge in die Werkstätten zu bringen. Das tun wir bereits. Künftig wollen wir unsere Leistungen noch stärker publik machen und zeigen, dass wir in diesem Bereich einer der ersten Ansprechpartner sind. Und ich glaube, hier sind wir auf einem guten Weg. Wir haben bereits gute Erfolge bei Versicherern verbucht. Nun kommt es darauf an, dass sich das Thema Schadensteuerung für Caravan etabliert. Das ist momentan noch ein sehr sensibles Thema, weil es kundenseitig im Privatkunden- und Versicherungssektor erst einmal durchdacht und akzeptiert werden muss. Was im Pkw-Bereich bereits Gang und Gebe ist, funktioniert im Caravan-Segment so nicht. Denn hier handelt es sich um ein Individualprodukt – das zweite Wohnzimmer – für das zunächst eine Vertrauensbasis mit dem Kunden zu schaffen ist. Aber wir gehen davon aus, auch mit Blick auf die stetig steigenden Schadenzahlen, dass der Bedarf künftig weiter steigen wird.

**Vielen Dank für unser Gespräch!**

Christian Simmert