SCHADEN.NEWS











13.07.2022

CARAVAN-REPARATUR: ERFOLGREICH IM NISCHENGESCHÄFT

Es gibt kaum ein Geschäftsfeld, über das in der Branche derzeit so viel diskutiert und berichtet wird, wie über die Reparatur von Freizeitmobilien. Bei der Caravan-Fachtagung des Akzo Nobel Kundennetzwerkes Acoat Selected trafen sich am 7. und 8. Juli in Bonn Fachbetriebe, Schadensteuerer und Kfz-Versicherer, um Erfahrungen auszutauschen und Kooperationen auszuloten. „Nach wie vor ist die Instandsetzung von Caravan und Camper eine Nische“, stellte Kai Gräper, Leiter von Acoat Selected, gleich zu Anfang des Treffens fest. „Derzeit sind rund 1,5 Mio. Freizeitmobile zugelassen und noch einmal etwa 200.000 Wohnwagen stehen als Dauercamper auf den Plätzen der Republik.“ Dieser Fahrzeugbestand wachse künftig weiter, laut Prognosen bis ins Jahr 2025. Im Vergleich zu den PKW-Zulassungen sei die Anzahl der Fahrzeuge jedoch deutlich geringer aber die Haltedauer mit bis zu 30 Jahren und damit der Reparaturaufwand um ein Vielfaches höher. Allerdings gelte das auch für die Anforderungen an Instandsetzung und Service. Kai Gräper ist davon überzeugt: „Das Caravan-Reparaturgeschäft hat aus dem Blickwinkel aller Beteiligten sehr viel Potenzial.“

EXPERTENTALK: VIELE CHANCEN UND HERAUSFORDERUNGEN

Das sieht wohl auch die Branche so, denn das Interesse an der Fachtagung war groß. Sowohl bei den Mitgliedern des Netzwerks als auch bei Vertretern der Kfz-Versicherer wie Allianz, Signal Iduna, Mecklenburgische Versicherung, DEVK oder HDI. Auch die neue Geschäftsführerin der SPN Service Partner Netzwerk GmbH Dimitra Theocharidou-Sohns war unter den Zuhörern. „Im Segment Caravan und Camper können hochspezialisierte Betriebe sehr erfolgreich sein“, betonte Kai Gräper,

der bereits seit Jahren mit dem Team von Akzo Nobel an der Entwicklung des Caravan Repair Networks arbeitet. Eine Meinung, die auch von Betriebsinhabern und Mitgliedern des Netzwerks geteilt wird. Beim Expertentalk während der Tagung berichteten die Unternehmer Lukas Auer, Peter Richter, Eric Müller und Michael Strohl über ihre Erfahrungen im Reparaturgeschäft. Sie arbeiten mit verschiedenen Kundengruppen zusammen: Privatkunden, Kfz-Versicherer, Schadensteuerer oder Caravan-Vermietern und Flotten – die Runde war sich einig: es gebe zahlreiche Möglichkeiten, um erfolgreich in diesem Geschäftsfeld unterwegs zu sein. Allerdings gebe es genauso zahlreiche Herausforderungen. Dazu zählten die Talkgäste vor allem die Beschaffung von Ersatzteilen, die Improvisationskunst und das handwerkliche Geschick gerade bei der Instandsetzung von Wohnmobilen und Wohnwagen. Ob der Nachbau eines beschädigten Alkoven, der Austausch einer Seitenwand in Sandwichbauweise oder die Reparatur im Innenbereich – nur mit viel Know-how und der passenden Ausrüstung ließe sich das Caravan-Reparaturgeschäft professionell betreiben. Auch der Kundenkontakt und die Kommunikation seien gänzlich anders als im Vergleich zum Unfallreparaturgeschäft. Zudem gebe es deutlich höhere Standzeiten und die Schadenkalkulation sei besonders aufwändig, da kaum Herstellervorgabezeiten existierten. Positiv äußerten sich Lukas Auer, Peter Richter, Eric Müller und Michael Strohl über die Zusammenarbeit mit dem Spezialsteuerer CarSN, der sich als Servicedienstleister auf die Schadenvermittlung von Wohnmobilen, Wohnwagen und Campern zwischen Kfz-Versicherern und Fachbetrieben konzentriert. Das Kundennetzwerk von Akzo Nobel und CarSN arbeitet seit rund drei Jahren zusammen.

„CARSN BIETET DIE RICHTIGE UNTERSTÜTZUNG“

Vor allem in der Ersatzteilbeschaffung aber auch bei der Schadenkalkulation sowie der fachlichen Beratung sahen die Betriebsinhaber den stärksten Nutzen in der Kooperation mit dem Spezialsteuerer. CarSN-Geschäftsführer Klaus Lindner betonte: „Bei der Caravan-Instandsetzung gab es bis jetzt kaum standardisierte Prozesse. Dies ändern wir als Spezialsteuerer – zum Vorteil für Kfz-Versicherer und Betriebe.“ CarSN sieht sich selbst als Marktführer, der mit einem der größten Werkstattnetze, einer starken Ersatzteilbeschaffung und als erster Ansprechpartner für Kfz-Versicherer punkten will. Auch der Geschäftsführer des Schadenschutzverbandes SSV Gerald-Alexander Beese bestätigte für das Werkstattnetz der HDI Versicherung die herausragende Bedeutung eines professionellen Netzwerkes. Bei der Fachtagung betonte er: „Das Zusammenspiel von allen am Schaden Beteiligten ist gerade bei der Regulierung von Beschädigungen an Wohnmobilen und Wohnwagen entscheidend.“ Grundsätzlich arbeitet der SSV in seinem Schadennetz bei der PKW-Unfallreparatur überwiegend mit Markenwerkstätten und Autohäusern zusammen. Bei der Schadenregulierung setzt der SSV auf den Spezialsteuerer CarSN und die freien K&L-Betriebe aus dem Caravan Repair Network von Acoat Selected. In Bonn stellte auch der Schadensteuerer DMS Deutschland sein Konzept für den Umgang von Caravan-Schäden vor. Alexander Drees, Leiter IT und Prozesse, teilte die Auffassung, dass es vor allem auf ein spezialisiertes Netzwerk ankomme, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.

„MEHR RESPEKT FÜR UNSER HANDWERK UND WIRKLICH FAIRE PREISE“

Bei dem Treffen in Bonn, wurden während des Expertentalks auch die Konditionen thematisiert. Unternehmer Peter Richter aus Leverkusen forderte in der Diskussionsrunde „mehr Respekt für unser Handwerk und wirklich faire Preise“. Der 75-Jährige bezog sich dabei auf die Schadensteuerung im PKW-Reparaturgeschäft und appellierte an die anwesenden Betriebe stärker zusammenzuhalten. Klaus Lindner betonte, dass er für die Kfz-Versicherer den Kostenvorteil vor allem in der Prozessoptimierung und Beschleunigung der Schadenregulierung sehe und nicht in möglichst niedrigen Stundensätzen. Die vereinbarten Konditionen innerhalb des Netzwerkes lägen auf dem Niveau des mittleren DEKRA-LKW-Reparaturstundensatzes.

Christian Simmert