LandBauTechnik Bundesverband

5. Tag der LandBauTechnik
21./22.März 2018 in Lauingen

Garantie und Gewährleistung-
einmal als Chance begriffen

Rolf Jansen, Geschäftsführer
Assekuranz-Service Nordrhein-Westfalen GmbH

© Copyright by Rolf Jansen

Agenda

- Garantie und Gewährleistung vor 10 Jahren und heute
- Wie entwickeln sich diese Themen in der Zukunft?
- Wo liegen die Chancen für den Fachhandel? Was könnte er tun?

Garantie und Gewährleistung vor 10 Jahren und davor

Regelmäßiger Gewährleistungs-ausschluss ggü. Kunden	Garantiesysteme bei Neumaschinen und Verlängerungen dazu werden nur von Herstellern direkt angeboten – keine Angebote vom Fachbetrieb	Garantiesysteme bei Gebrauchtmaschinen sind ohne Verbreitung; Pilotversuche blieben nur von sehr kurzer Lebensdauer – es gab aber Maschinenbruch-Versicherungen im Angebot, aber auch diese hatten nur eine geringere Durchdringung des Marktes	Es werden zu geringe Garantievergütungen in den herstellereigenen Garantiesystemen an Händler bezahlt	Es sind keine eigenen Steuerungsinstrumente des Handels vorhanden; bei Neumaschinen werden die Herstellerangebote zu Garantieverlängerung wenig genutzt und bei Gebrauchttechnik wird so gut wie keine durchgängige Marketingstrategie und/oder Kundenbindung betrieben.

Assekuranz-Service NRW GmbH

Garantie und Gewährleistung heute

Regelmäßiger Gewährleistungs-ausschluss ggü. Kunden	In den Jahren erfolgte eine Anhebung der Garantievergütung für den Handel bei vielen Herstellern – Tenor: dennoch unzureichend	Herstellerunabhängige Garantiesysteme sind so gut wie nicht vorhanden oder ohne Bedeutung. Maschinenbruch-Versicherungen werden mit relativ geringer Durchdringung angeboten	Es werden immer noch viel zu geringe Garantievergütungen an Händler gezahlt. Stichworte: Arbeitszeiten,Fahrt-kosten, Diagnosezeiten, Stundenverrech-nungssatz, Regiekosten	Es sind keine eigenen Steuerungsinstru-mente vorhanden, bei Neumaschinen werden ausschliesslich Herstellerangebote genutzt und bei Gebrauchttechnik wird wenig Kundenbindung und selten eine durchgängige Marketingstrategie betrieben

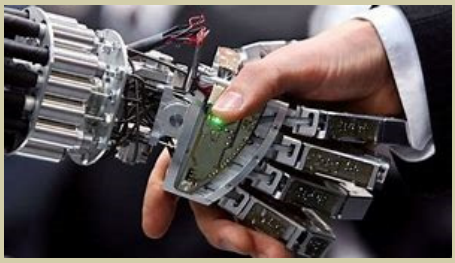
An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

Garantie und Gewährleistung

Die Fachbetriebe haben die Themen ein wenig verschlafen – alles ist in der Hand des Herstellers

Der Hersteller wagt sich weiter vor –s. Foto

Für die Fachbetriebe ist momentan keine Lösung in Sicht



Und wie sieht die Zukunft aus?

- Die Geschäftsmodelle verändern sich stetig und schnell!
- Darin liegt nicht nur ein Risiko, sondern eine große Chance!
- Wer kennt die Kundenbedürfnisse, wer hat die Hoheit am Kunden?
- Wer ist Ansprechpartner des Kunden?
- Wer hat die Kompetenz und die Lösungen?
- Wer nicht mit der Zeit geht geht mit der Zeit!

Die Stärken des Herstellers

Technologie-und Schulungskompetenz für sein(e) Produkt(e)	Garantie und Kulanz	Markennamen	Bildet eher für eigene Zwecke aus denn für den „Nachwuchs in der Branche“?

Assekuranz-Service NRW GmbH

Die Stärken des Fachhandels

Herstellerüber-greifende Technologie-kompetenz	Reparatur-kompetenz, ebenfalls hersteller-übergreifend	Schnelle Verfügbarkeit vieler Ersatzteile, ebenfalls herstellerüber-greifend	Persönliche Beziehung zum Kunden und Kundennähe, kennt Kundenbedürfnisse, ebenfalls hersteller-übergreifend	Hohe Flexibilität, er kann mal „eben“ erledigen… versteht sich von selbst, natürlich hersteller-übergreifend	Bietet Kulanz, ebenfalls hersteller-übergreifend	Könnte Gewährleistung und Garantie bieten – weitere Kundenbindung und das auch ebenfalls hersteller-übergreifend	Sorgt durch hervorragende Ausbildung für den Nachwuchs in der Branche natürlich hersteller-übergreifend– den Hersteller übrigens gern einstellen, sind ja top ausgebildet

An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

Die Verteilung der Rollen

- **Bis auf die Marke, das Thema „GARANTIE“ und die Schulungskompentenz hat der Fachbetrieb alles in der Hand!**
- Trotzdem bestimmt der Hersteller die Spielregeln, zum Beispiel wieviel er für Garantiearbeiten vergütet!

Wieso bestimmt der Hersteller, wieviel der Fachbetrieb verdient?

Wieso bestimmt der Fachbetrieb das nicht selbst?

Assekuranz-Service NRW GmbH

Die Chance des Fachhandels!

- Fakt ist – ohne Händler können die meisten der Hersteller deren Produkte bisher nicht so gut absetzen (außer Online/Baumarkt etc)
- Der Hersteller braucht den Fachbetrieb zur Bereitstellung und Durchführung eines guten Serviceangebotes
- Schließlich verpflichten Hersteller Fachbetriebe sogar, die über online-Kanäle verkauften Produkte zu servicieren
- **Wenn jemand den anderen so dringend braucht, dann m u s s darin eine Chance liegen, auf Augenhöhe miteinander zu verhandeln oder Dinge selbst in die Hand zu nehmen**

An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

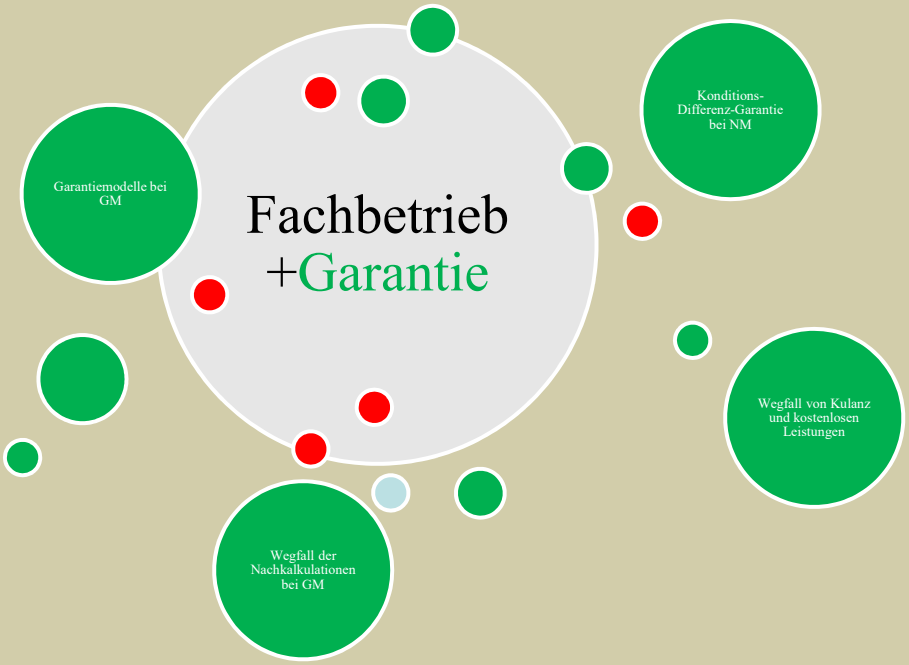
Die Chance des Fachhandels!

Unternehmer unternehmen…

- Die Fachbetriebe haben bereits diverse Schulungs-Akademien für deren Kunden aufgebaut – es gibt etliche Beispiele
- Fachhändler sollten sich nun auch hinsichtlich Garantie und Gewährleistung Gedanken machen…die NM-Garantien der Hersteller verwendet der Fachbetrieb ja selbstverständlich auch
- Denn wenn Garantie und Kulanz des Herstellers dessen Stärken neben dem „Markennamen“ und „Schulungskompetenz“ sind, **warum versucht der Handel hier dann nicht mit eigenen Modellen zu punkten?**

Assekuranz-Service NRW GmbH

Eine Lösung zum Thema Garantie des Fachhandels



An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

Die Chance des Fachhandels!

So wäre es richtig!

- Fakt ist, der GM-Markt ist doppelt so groß wie der NM-Markt!
- Es gibt spezialisierte GM-Händler – wie existieren die…?
- Nachkalkulation bei GM ist passé
- Verluste aus Garantiearbeiten gehören der Vergangenheit an!
- Ab sofort gilt: voller Stundenverrechnungssatz, Fahrtkosten, Diagnosezeiten, volle Arbeitszeiten ohne Kürzungen, Teile mit Aufschlag, Regiekosten
- **Der Fachbetrieb muss auf Sicht die Hoheit bei Garantie haben**

Assekuranz-Service NRW GmbH

Die Chance des Fachhandels!

Und so wäre es auch richtig!

- Gewährleistung wird vom Fachhandel nicht mehr konsequent ausgeschlossen, sondern eher **konsequent eingeschlossen**
- Der Fachhandel wertet insgesamt den Erst- und Zweitmarkt auf
- Er schafft eine Unterscheidung zum Privatmarkt (Zweitmarkt)
- Sofern lokal kein Zweitmarkt zur Verfügung steht gibt es diesen dennoch sicherlich grenzüberschreitend – gemeinsame Aktivitäten können auch hier allen Fachbetrieben sehr helfen

An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

Fachbetrieb +Garantie + Gewährl.

Aufwertung des Zweitmarktes

Gewährleistungs-einschluss statt Ausschluss, da wo möglich

Organisierte grenz-überschreiten-de Aktivitäten

Abgrenzung B2B zum Privatmarkt C2C

Assekuranz-Service NRW GmbH

Beispiel:

Da macht es ein Hersteller den Händlern vor!

An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

Wie groß ist die Chance des Fachhandels?

- **Gewährleistung anzubieten ist möglich** – wenn man die **Wartungshistorie kennt**, die Maschine gründlich gecheckt, repariert und überholt wurde; so ist die Gefahr einer Inanspruchnahme aus Gewährleistung beim gewerblichen Kunden eher als **geringe Gefahr** anzusehen
- Beim privaten Kunden wegen der Beweislastumkehr dagegen tendenziell 6 Monate lang etwas unsicher
- Trotzdem ist Gewährleistung neben Garantie auf jeden Fall ein mögliches Instrument zur **Qualitätszusicherung, s. FENDT**

Assekuranz-Service NRW GmbH

Wie groß ist die Chance des Fachhandels?

- Die Hersteller halten **Garantie**kosten natürlich sehr vertraulich
- Dennoch kann man diese Kosten kalkulieren – beispielsweise gehen Versicherer von ca. **1,0 – 3,0 % +/-** des **VK** als **Kosten** einer umfangreichen technischen Versicherungslösung aus – natürlich nur, wenn trotzdem eine hohe Qualität bei Zulieferern und Eigenproduktion gehalten wird

An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

Wie groß ist die Chance des Fachhandels,

…wenn der Fachbetrieb bei diesen Dingen auf den Hersteller setzt?

- **Wie groß ist das Interesse des Herstellers an:**
  - **NM-Garantie mit vollem Verrechnungssatz, Fahrtkosten, Anerkennung der Arbeitszeiten, Teile mit ausreichendem Aufschlag?**
  - **Garantieverlängerungen für NM in gleicher Weise?**
  - **Garantien für GM, markenübergreifend und in gleicher Weise?**
- **Wie groß ist das Interesse der Fachbetriebe an diesen Themen?**

Assekuranz-Service NRW GmbH

Wie groß ist denn die Chance des Fachhandels,

…wenn der das selbst in die Hand nimmt? Und was ist zu tun?

- Die VK-Preise erhöhen sich um die Garantiekosten, also ca. 2%
- Insgesamt können folgende Quellen angezapft werden:
  - **Fehlbeträge** aus unzureichenden Garantieerstattungen, durchschnittl. 66.200 €*
  - **Nachkalkulationen/Kulanz** bei Gebrauchten
  - **Erhöhung der VK-Preise** um die zusätzlichen Garantiekosten **von ca. 2%**
- **Das Beste kommt zum Schluß: Es kostet den Fachbetrieb damit unter dem Strich keinen einzigen Euro!**
- **Die Folge: der Profit erhöht sich deutlich!**

* durchschnittl. Fehlbetrag des Fachbetriebes bei Garantievergütungen pro Jahr, Quelle Verband LBT 2014

An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

Der ganz normale Alltag im Fachbetrieb

Das geht alles auf Kulanz! Sonst kaufe ich…

Damit das hier nicht mehr passiert!

Assekuranz-Service NRW GmbH

Der Kunde ist König!

Der Mitarbeiter befindet sich in einer entspannten Situation mit den Kunden.
Bedienung ohne Diskussion statt Deckung suchen hinter dem Tresen!
Die wirtschaftliche Situation ist für den Fachbetrieb dabei wesentlich attraktiver

An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de

Die Chance für den Fachhandel!

- Die Chance ist da und real
- Aber sie richtet sich nicht von alleine ein
- Die Fachbetriebe und **Institutionen** sind gefordert
- Aber bevor alle starten: **ohne absolute Solidarität und Loyalität zu diesem Prozeß** wird das nichts!
- Für einzelne Fachbetriebe ist so etwas eher nicht umzusetzen!

Assekuranz-Service NRW GmbH

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- Fragen
- Diskussion
- Anregungen

© alle Rechte vorbehalten, Copyright by Rolf Jansen

An der Eickesmühle 22 · 41238 Mönchengladbach · Tel.: 02166 – 920 480
info@assekuranz-service-nrw.de · www.assekuranz-service-nrw.de