

THEMA DER WOCHEN: ZUSATZGESCHÄFT

# Umsatzbaustein Glas

Fast die Hälfte der freien Werkstätten repariert selbst keine Glasschäden. Dabei weisen ZDK und Konzeptgeber seit Jahren auf die vergleichsweise einfach zu erwirtschaftenden Umsätze hin. Zeit, es endlich zu versuchen.



Bild: Jochen Schreiner

Fünf Minuten Zeit, ein geschulter Blick und eine saubere Windschutzscheibe. Mehr braucht es nicht, um einen Glasschaden am Kundenfahrzeug korrekt zu identifizieren und so womöglich eine mehrere Hundert Euro teure Reparatur durchführen zu können. Eigentlich. Denn die Praxis in den Kfz-Werkstätten sieht offenbar anders aus. Wie eine aktuelle Erhebung rund um das Glasgeschäft unter 100 freien Werkstätten im Rahmen der monatlichen Branchenindexbefragung (BIX) von »kFz-betrieb« und BBE ergeben hat, kümmern sich die Werkstätten nur zögerlich um das Geschäftsfeld Autoglas – wenn überhaupt. Lediglich 56 Prozent der befragten Betriebe nehmen sich dieser Schäden an. Und das ist auch nur der Anteil, der Hand an die Windschutzscheibe anlegt. Das Potenzial, das tagtäglich auf den Hof rollt, nutzen tatsächlich noch weniger.

Einer, der seit Jahren versucht, das Autoglas wieder in die Betriebe zurückzuholen, ist Martin Seydell. Der stellvertretende Geschäftsführer der Kfz-Innung Schleswig-Holstein, der das Autoglas-Partner-Konzept des ZDK maßgeblich mitentwickelt hat, sieht einen Grund in der fehlenden Praxis der Betriebe. „Eine Motorinstandsetzung machen beispielsweise alle, die gibt man in der Regel nicht weg“, sagt er. Hiermit hätten die meisten Betriebe reichlich Erfahrung trotz teils komplexer Reparaturen. Doch auch der Scheibentausch erfordere viel handwerkliches Geschick. Zudem sei die Fehleranfälligkeit bei nicht sachgemäßer Montage hoch. Schnell könne eine Scheibe brechen, sei nach dem Verkleben undicht, oder der ungeübte Monteur beschädige beim Ausbau Lack oder Armaturenbrett. Das Sorge bei den Betrieben womöglich für Hemmungen, sich intensiver mit dem Thema zu beschäftigen.

Dass an diesem Argument etwas dran sein muss, bestätigen die Umfrageergebnisse: 22 Prozent der freien Werkstätten vergeben die Autoglasarbeiten an externe Firmen. Wie beispielsweise an Autoglas Trapp aus Würzburg. Die freie Werkstatt, die seit über drei Jahrzehnten im Autoglasgeschäft tätig ist, erledigt regelmäßig Aufträge für andere Werkstätten. Den Erfahrungen des Geschäftsführers Horst

Rädlinger zu Folge trauen sich häufig kleinere Betriebe, die nicht so oft mit diesen Arbeiten in Berührung kommen, die Instandsetzung nicht zu und beauftragen ihn dafür. Aber auch Vertrags- oder Karosseriewerkstätten greifen auf ihn zurück, beispielsweise um Spitzen im täglichen Betrieb abzufangen, erklärt Rädlinger. „Die Reparatur ist zudem deutlich komplexer geworden“, resümiert er. Abstandsregler, Bremsassistenten oder Kamerasysteme, die in oder an der Scheibe verbaut sind, müssen teilweise demontiert, wieder montiert und anschließend auch kalibriert werden. Gerade der letzte Punkt schrecke womöglich den ein oder anderen Betrieb ab, so Rädlinger weiter.

Martin Seydell bestätigt zwar, dass die Reparatur aufwendiger geworden sei. Er sieht die Kalibrierung der Assistenzsysteme aber nicht als Hindernis, schließlich gehe dem ja die rein mechanische Reparatur voraus. Und auch für die Kalibrierung finden sich Wege und

Möglichkeiten, selbst wenn der Betrieb die technischen Voraussetzungen noch nicht hat. Wie das geht, zeigt Peter Schmick, Inhaber einer freien Werkstatt aus dem nordrhein-westfälischen Netphen. „Wir lasten zusammen mit einem Kollegen ein Kalibriergerät gemeinsam aus“, erzählt Peter Schmick. Bislang habe sich die Investition in ein entsprechendes System noch nicht gelohnt, da die Frequenz, mit der die Fahrzeuge zu ihm kommen, noch zu gering sei.

## Hindernis Abrechnung?

Ein weiterer Punkt, der die Werkstätten womöglich vom Glasgeschäft abschreckt: Die Betriebe müssen sich mit den Versicherern auseinandersetzen. Glasreparaturen sind die unangefochtene Nummer eins, wenn es um Kaskoregulierte Schäden geht. Am Schadenprozess sind die unterschiedlichsten Parteien beteiligt – da kann es für den „Neuling“ schwierig sein, den Überblick zu bewahren und profitabel zu arbeiten. „Wichtig dabei ist, dass die Schadendaten in elektronischer und möglichst passender Form zu den Versicherern kommen“, weiß Bernd Reich von der Deutschen Automobil Treuhand (DAT). Diese seien dann ent-

scheidungsfreudiger, und die Abrechnung funktioniere schneller. Die DAT bietet Silver-DAT-Kunden mit „Myclaim-Pro“ und der Anwendung „Silver Calculate Glass“ ein Online-Tool zur Abwicklung von Glasschäden an, das den administrativen Aufwand für sie reduzieren soll.

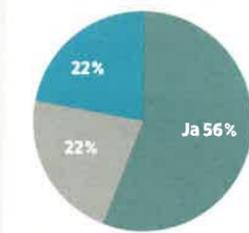
Auch die diversen Glaskonzeptgeber greifen ihren Werkstätten bei der Abrechnung unter die Arme. Stellvertretend dafür steht die Aussage von Andreas Lange, Vertriebsleiter bei Autoglas Spezialist: „Wenn der Betrieb in einem professionellen Autoglassystem ist, gibt es schlicht und einfach keine administrativen Hürden.“

Ganz ohne Unmut läuft die Abwicklung mit den Versicherungen aber nicht. Die gängige Praxis der Rechnungskürzung ärgert die Betriebe, die das Glasgeschäft betreiben. „Kleinteile, die nach dem Ausbau eigentlich nicht mehr zu gebrauchen sind, werden uns nicht ersetzt“, erzählt Horst Rädlinger von Autoglas Trapp. Das seien zwar oftmals nur Summen im niedrigen zweistelligen Bereich, wie beispielsweise eine Feinstaubplakette, eine Sensorfolie oder eine Zierleiste. Dennoch schmälere das die Marge, sagt Rädlinger.

Den Unmut können auch das Rechnungstool und die Glaskonzepte nicht beseitigen. Dafür helfen letztere aber bei anderen Dingen, wenn der Schuh mal drückt. Sie bieten ihren Partnern neben technischem Support teilweise auch passende Werkzeuge an, unterstützen sie bei der Vermarktung und bieten meist vergünstigte Einkaufskonditionen für Scheiben und Verbrauchs-

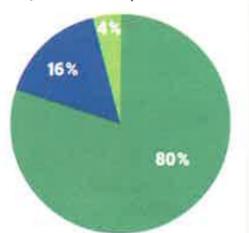
## Glasgeschäft der freien Werkstätten

Reparieren Sie Glasschäden im Betrieb selbst?



vergeben Arbeit extern  
keine Glasarbeiten

Wie viele Glasschäden reparieren Sie pro Monat?



bis zu 5  
6 bis 10  
11 bis 15

Ein Teil (22 %) vergibt die Glasarbeiten extern. Mehr als jeder Fünfte bietet überhaupt keine an. Wenn Werkstätten Schäden reparieren, dann erledigen 80 Prozent nicht mehr als fünf Aufträge im Monat.

Quelle: BIX 2019

kFz-betrieb