

Die neue Service GVO im Praxistest

Eine Online-Befragung im Rahmen von LDB DealerVoice

Seit dem 01. Juli 2010 ist die neue Gruppenfreistellungsverordnung (GVO) in Kraft. Mit ihr soll vor allem der Servicebereich gestärkt werden. In den Fokus rücken dabei der freie Markt und Mehrmarkenwerkstätten. Jedoch auch markengebundene Autohäuser und Servicebetriebe können von den neuen Regelungen wie dem vereinfachten Zugang zu technischen Informationen profitieren. Die Erfahrungen der letzten GVO haben jedoch gezeigt, dass nicht alle Vorhaben auch ihre gewünschte Wirkung entfalten. Wie wird dies bei der neuen GVO sein?

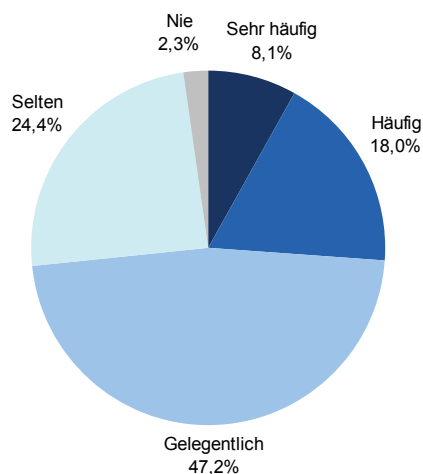
Neun Monate nach ihrem Start haben die Marktforscher der Berliner LDB Gruppe die neue GVO einem konkreten Praxistest unterzogen. Im Rahmen von **LDB-DealerVoice** wurden vom 01.03.2011 bis zum 11.03.2011 insgesamt 890 Werkstätten und Autohäuser in einer repräsentativen Umfrage zu den Auswirkungen der neuen Regelungen befragt. Bei knapp 70 Prozent der Betriebe haben sich die Geschäftsführer die Zeit genommen, um die Befragung zu diesem wichtigen Thema durchzuführen.

89 Prozent kennen die neue Service GVO!

Bei der Befragung kam heraus, dass die neue Service GVO bei 89 Prozent der Betriebe bekannt ist! Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um einen Markenbetrieb oder um eine freie Werkstatt handelt. Somit sind die neuen Regelungen im Markt bekannt.

Knapp 98 Prozent der Markenwerkstätten reparieren Fahrzeuge von Marken, ohne Service-Vertrag!

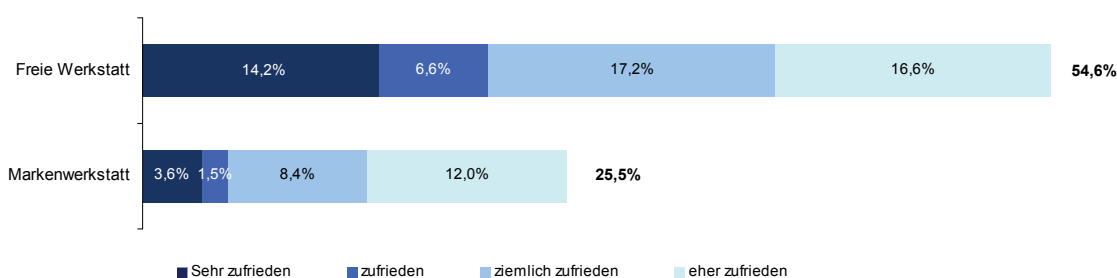
Die große Mehrheit der Markenwerkstätten in Deutschland beschränkt sich nicht auf die Reparatur der Marken, für die sie einen Service-Vertrag vorliegen hat. Im Gegenteil. Nur etwas mehr als 2 Prozent geben an, ausschließlich Marken mit Service-Vertrag in ihrem Betrieb zu reparieren.



Frage: Reparieren Sie in Ihrem Betrieb auch Fahrzeuge von Fremdmarken, für die Sie keinen Servicevertrag mit dem Hersteller haben?

Freie Werkstätten zufriedener mit neuer Service GVO!

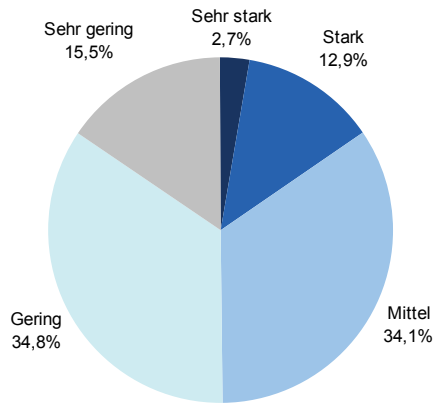
Die freien Werkstätten in Deutschland sind deutlich zufriedener mit der neuen Service GVO als die Markenwerkstätten. Immerhin 55 Prozent vergeben an dieser Stelle eine positive Bewertung. Bei den Markenwerkstätten sind es nur 26 Prozent.



Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Neuregelung der Service GVO, die zum 01.07.2010 in Kraft getreten ist?

Die Hälfte der Werkstätten spürt Veränderungen durch die neue Service GVO!

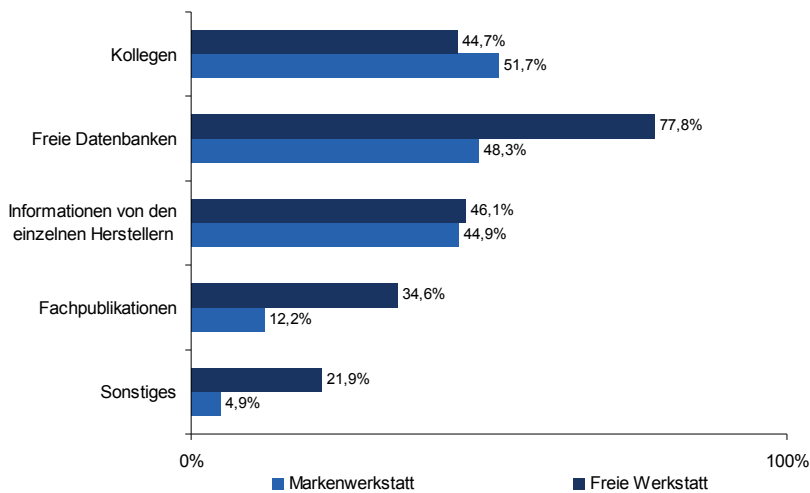
Die neue Service GVO hat für die Hälfte der Werkstätten in Deutschland spürbare Auswirkungen. Ca. 16 Prozent spüren sogar starke oder sehr starke Veränderungen. Dabei gibt es jedoch keine Unterschiede, ob es sich um eine Markenwerkstatt oder um eine freie Werkstatt handelt.



Frage: Durch die neue Service GVO sollen Betriebe, die über keinen Servicevertrag mit dem jeweiligen Hersteller verfügen, erleichtert werden, an die benötigten Informationen zur Reparatur eines Fahrzeuges heranzukommen. Wie stark sind für Ihren Betrieb, auch als Nichtmitglied des jeweils autorisierten Netzes, die Veränderungen in diesem Bereich spürbar, seitdem die Neuregelung der Service GVO in Kraft getreten ist?

Nutzung unterschiedlicher Quellen für technische Informationen

Die Informationswege, um an technische Informationen zu den Fahrzeugen zu gelangen, sind unterschiedlich zwischen den markengebundenen und den freien Werkstätten. Während die Herstellerinformationen von allen gleich genutzt werden, greifen die freien Werkstätten verstärkt auf freie Datenbanken und Fachpublikationen zurück. In Markenwerkstätten hingegen wird gerne mal der Kollege gefragt.



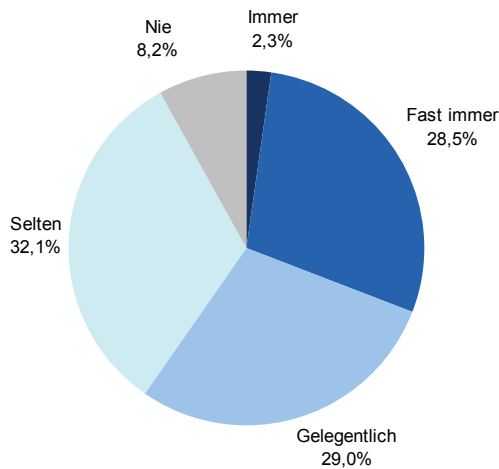
Frage: Welche Wege nutzen Sie, um an die benötigten technischen Informationen zur Reparatur der Fahrzeuge zu gelangen?

Markenwerkstätten geben mehr Geld aus

Die unterschiedlichen Informationswege führen auch dazu, dass Markenwerkstätten im Durchschnitt durchschnittlich 33 Euro im Monat mehr in die Hand nehmen müssen, um sich mit den benötigten Informationen zu versorgen (Markenwerkstätten 214 Euro; freie Werkstätten: 184 Euro).

Keine Unterschiede in den Zugriffsmöglichkeiten für technische Daten der Hersteller

31 Prozent der Werkstätten hat immer oder fast immer Zugriff auf die benötigten technischen Daten der Hersteller. Weitere 30 Prozent haben zumindest gelegentlich Zugriff. Unterschiede zwischen markengebundenen und Freien Werkstätten sind nicht auszumachen.



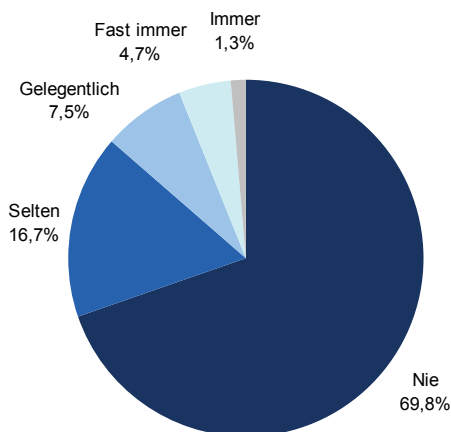
Frage: Sind Ihnen die Zugriffe auf technische Daten der Hersteller, wie in der neuen Service GVO festgelegt, uneingeschränkt möglich, auch als Nichtmitglied des jeweils autorisierten Netzes?

Informationsdefizite bei Freien Werkstätten in Bezug auf Service- oder Rückrufaktionen

Drei Viertel der freien Werkstätten in Deutschland geben an, von den Herstellern selten oder nie über Rückruf- oder Serviceaktionen informiert zu werden. Allerdings gibt auch jede vierte Markenwerkstatt an, diesbezüglich Defizite zu haben.

Keine Garantiarbeiten ohne Service-Vertrag

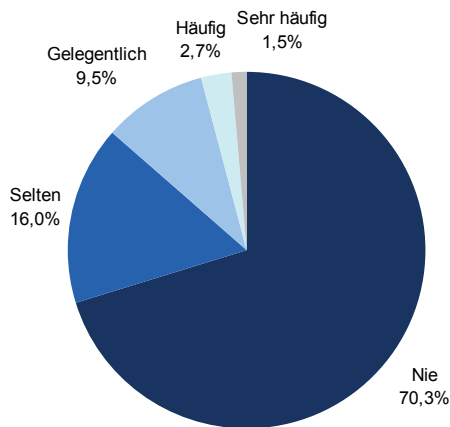
Sieben von zehn Werkstätten in Deutschland führen grundsätzlich keine Garantiarbeiten an Fahrzeugen durch, für die sie keinen gültigen Service-Vertrag hat. D. h., trotz neuer Service GVO werden diese Arbeiten bei Fremdmarken nur selten durchgeführt. Als Gründe hierfür werden vorrangig die Probleme bei der Abrechnung genannt (50 Prozent der Nennungen).



Frage: Wie häufig führen Sie Garantiarbeiten an Fahrzeugen von Herstellern durch, für die Sie keinen Servicevertrag haben?

Keine neuen Serviceverträge für freie Werkstätten

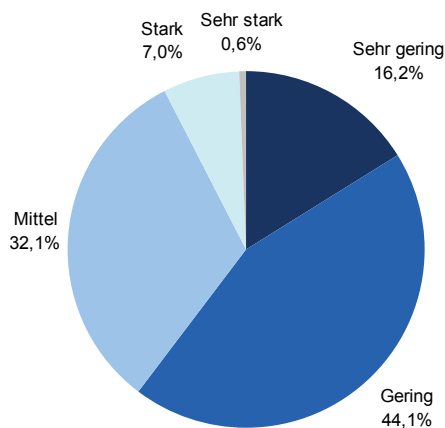
70 Prozent der freien Werkstätten in Deutschland geben an, trotz der neuen Service GVO noch keinen neuen Servicevertrag angeboten bekommen zu haben.



Frage: Machen Sie die Erfahrung, dass Ihnen im Zuge der neuen Service GVO veränderte Serviceverträge angeboten werden oder angeboten werden sollen?

Bis jetzt nur geringe Veränderungen in Bezug auf Ersatzteilbezug spürbar

60 Prozent aller Werkstätten in Deutschland geben an, trotz neuer Service GVO noch keine Veränderungen beim Bezug von alternativen Ersatzteilen zu spüren. Allerdings haben schon 40 Prozent der Werkstätten ein neues Angebot von Teileherstellern vorliegen. 18 Prozent davon werden dieses neue Angebot mit einer hohen Wahrscheinlichkeit annehmen, 28 Prozent sind noch am Überlegen.



Frage: Durch die neue Service GVO soll neben der Informationsbeschaffung auch der Zugang von Werkstätten zu alternativen Ersatzteilen verbessert werden. Wie stark sind die Veränderungen, die Sie durch diese Neuregelung hinsichtlich des Bezugs von alternativen Ersatzteilen in Ihrem Tagesgeschäft spüren?

Weitere Informationen

LDB Löffler GmbH
Goslarer Platz 8-9
10589 Berlin

info@ldb-gruppe.de
www.ldb-gruppe.de