

# asp

AUTO SERVICE PRAXIS

www.autoservicepraxis.de

Mit freundlicher  
Empfehlung



B43385 D  
10,90 EURO

05.2019

SPRINGER AUTOMOTIVE MEDIA



## Digitalisierung

### OBD-Stecker

Neue Geschäftsmodelle  
für Werkstätten

### Kalibrierung

Digital statt analog – Fahrer-  
assistenzsysteme kalibrieren

### Werkstatt-Software

Wie DMS-Systeme den Alltag  
vereinfachen – ein Überblick



### TÜV SÜD Aktuell

Mit dem Digital Performance  
Index zur perfekten Website

## 120 Jahre auf Achse

BEISSBARTH  
EASY 3D+

120 EDITION



### Easy 3D+ Achsvermessung unter 90 Sekunden

- Benchmark in Präzision
- FAZ-Prüfstage nach OEM-Vorgaben
- Neue Software mit Funktions-Plus

Seit 1899 die älteste Firma der Autobranche in Bayern.  
120 Jahre die Nummer 1

www.beissbarth.com



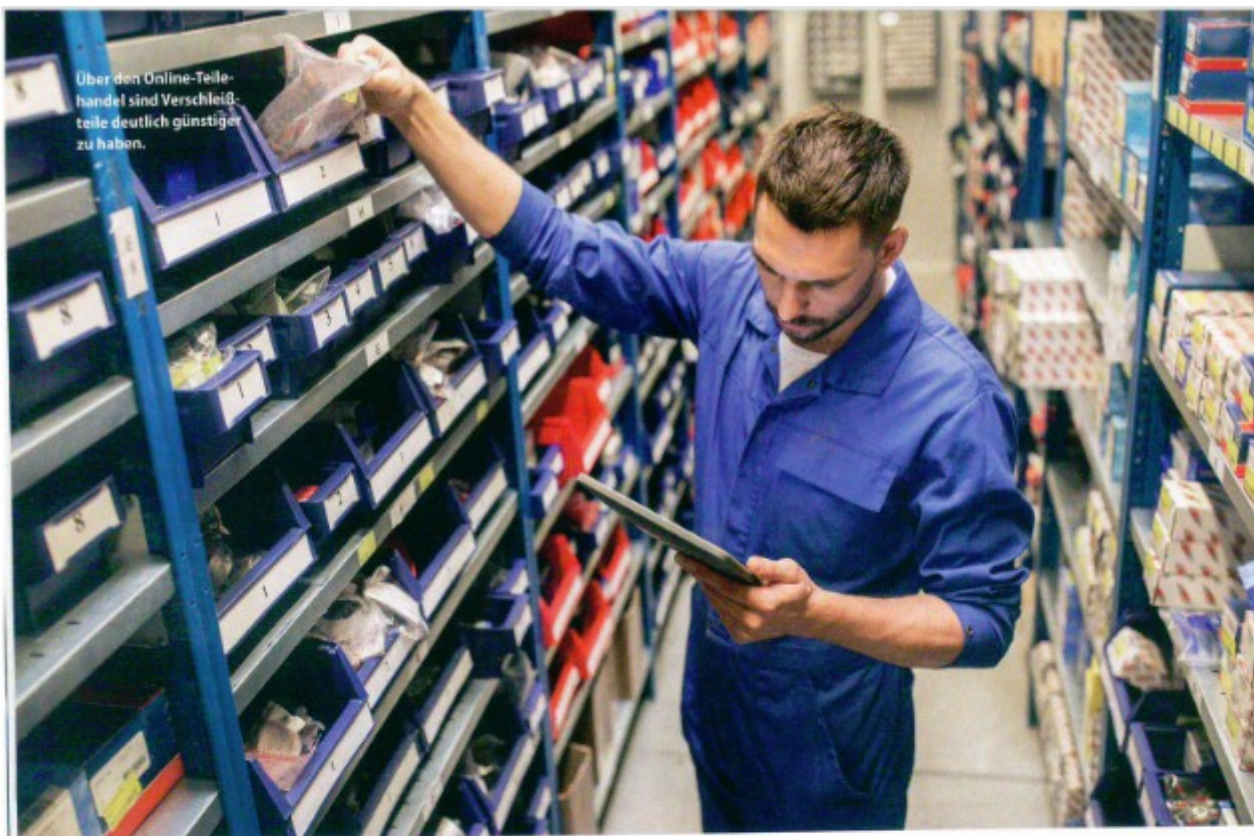
Video



Video

**BEISSBARTH**  
MESSBAR BESSER





Über den Online-Teilehandel sind Verschleißteile deutlich günstiger zu haben.

## Service versus günstige Preise

**Online-Teilehandel** | Der klassische Kfz-Teilehandel hat gehörig Konkurrenz von Amazon & Co. bekommen. Kfz-Werkstätten nutzen zunehmend den Onlinehandel, um beim Kauf von Verschleißteilen sparen zu können.

**W**ir haben Kunden, die sehr preisbewusst sind und versuchen, die Reparaturkosten zu drücken, wo immer es geht“, berichtet Christian Schmeiser, der in München die freie Kfz-Werkstatt „Automeisterteam“

betreibt. Der erfahrene Kfz-Mechaniker-Meister ist wegen seiner qualitativ hochwertigen Arbeit und fairen Preise bekannt. „Gerade in den letzten Jahren beobachten wir aber, dass immer öfter Kunden zu uns kommen, die bereits für ihr Auto Ersatzteile besorgt haben.“

### Eine Frage der Haftung

Dieses Verhalten gehört für Schmeiser zu den größten Ärgernissen, weil er dann immer in langwierige Diskussionen mit dem Kunden verwickelt wird. „Ich muss dann erklären, weswegen wir mitgebrachte Teile nicht verbauen“, so Schmeiser. „Das Hauptproblem ist für uns, dass wir auf diese Teile keine Garantie bzw. Ge-

währleistung geben können, da wir nicht wissen, woher sie genau stammen.“ Viele Kunden meinen dennoch, dass es sich um ein Markenteil handle, da der Name des Herstellers auf der Verpackung stünde. Zudem empfiehlt der Online-Teilehändler oft sogar auf seiner Homepage, die bei ihm gekauften Teile mit in die Werkstatt zu bringen, da dies „normal“ sei.

Unabhängig, was der Kunde erzählt, lehnt Schmeiser es aber kategorisch ab, mitgebrachte Teile zu verbauen. „Schließlich könnte es sich ja auch um eine Fälschung bzw. Piratenteil handeln“, so der Kfz-Profi. „Wer weiß das schon so genau, bei den geschickt nachgemachten Teilen und Verpackungen.“ Ein solcher Verdacht liegt meist dann nahe, wenn es vom Kun-

### Kurzfassung

Der Online-Handel von Verschleißteilen boomt und macht inzwischen fast ein Fünftel des Teilehandels aus. Wer auf Service mehr Wert als auf den günstigsten Preis legt, ist beim stationären Handel aber immer noch gut bedient.

## **„Wir informieren uns vor allem bei teuren Volumenteilen auf Onlineplattformen.“**

Christian Schmeiser, Automeisterteam Schmeiser

den zu äußerst günstigen Konditionen bei Ebay oder Amazon „geschossen“ wurde und es sich dabei angeblich um unversehrte Teile aus einem Wasserschaden oder Lagerbrand handelt.

Doch selbst, wenn das Ersatzteil den deutschen Qualitätsansprüchen entsprechen sollte, so kann sein Einbau weitreichende Folgen für die Werkstatt haben. „Gesetzt den Fall, ein solches Qualitäts-Teil versagt – was man ja nie gänzlich ausschließen kann –, wer ist dann letztlich verantwortlich?“, fragt Schmeiser. „Der Kunde sicher nicht. Er hat ja keine Ah-

nung. Und der Teilehändler ist meist auch nicht greifbar. Im Zweifelsfall muss dann die Werkstatt haften, denn sie hätte den Kunden auf die Risiken eines solchen Teils hinweisen müssen.“ Christian Schmeiser empfiehlt daher jedem Kfz-Profi, mitgebrachte Teile niemals zu verbauen. Er selbst ist Werkstattssystempartner von ASP (Auto Service Partner) und bezieht seine Teile über Konrad-Autoteile. „Hier wissen wir, dass die Qualität der Teile stimmt und alle Seiten rechtlich abgesichert sind, falls etwas mit den Teilen nicht in Ordnung sein sollte“, sagt Schmeiser.

Das heißt aber nicht, dass Kfz-Werkstätten nicht die Möglichkeit nutzen sollen, im Internet nach günstigen und qualitativ hochwertigen Teilen zu suchen. Denn in den letzten Jahren wurden viele neue Internetportale gegründet, die mit Autoteilen handeln und seriös sind. Der Verein Freier Ersatzteilemarkt (VREI, heute: Aampact) hat daher zum dritten Mal zusammen mit dem Marktforschungsunternehmen 2hm Forum den europäischen Autoteile-Onlinehandel für die Märkte Deutschland, England, Frankreich, Italien, Polen sowie die skandinavischen Länder näher unter-



sucht. Der Trend ist deutlich: Der Online-markt wächst weiter, allerdings deutlich langsamer im Vergleich zu den hohen zweistelligen Wachstumsraten zu Beginn des Jahrzehnts. Dabei sind die zu erwartenden Wachstumsraten im europäischen Vergleich mit bis zu fünf Prozent (nordische Länder und Frankreich) und acht Prozent für Deutschland leicht unterschiedlich. Zusammenfassend geht die Studie davon aus, dass in den nächsten Jahren der Online-Teilehandel rund 18 Prozent des Marktes beanspruchen wird. Vor allem Amazon hat sich hier jetzt konsolidiert.

### Rund 30 Prozent Unterschied

Für Werkstätten und den klassischen Teilehandel ist vor allem die Frage nach den Margen essenziell. Rund 30 Prozent ist derzeit der Unterschied zum Onlinehandel, wie die Experten von Aampact wissen. „Aus diesem Grund informieren wir uns vor allem bei teuren Volumenteilen über die Preise auf Onlineplattformen“, sagt Schmeiser. „Wir wissen jedoch sehr gut, dass der Preisunterschied auch den Servicedienstleistungen und technischen Hotlines der klassischen Teilehändler geschuldet ist.“ Da Schmeiser und seine Kollegen auf solche Informationen oftmals dringend angewiesen sind, bestellen sie im Internet ausschließlich bei Anbietern, die auf B2B spezialisiert sind.

Christian Koeper ist seit April COO bei der Saitow AG, die die Plattform Tyre24 betreibt. „Tyre24 ist eine geschlossene B2B-Plattform, die nur für gewerbliche

Kunden nach Anmeldung zugänglich ist“, erklärt Koeper. „Privatkunden können bei uns keine Kfz-Teile kaufen.“ Wer als Teileanbieter für Verschleiß- und Reparaturteile aus dem Independent Aftermarket und OEM auf dem Portal tätig werden möchte, muss den Qualitätskriterien von Tyre24 entsprechen. „Um einen Lieferantenzugang zu erhalten, müssen sich Teileanbieter verpflichten, eine hohe Verfügbarkeit der angebotenen Ware, eine stetige Aktualisierung der Bestände und Preise sowie eine schnelle Abwicklung eingehender Bestellungen sicherzustellen“, erklärt Koeper. „Ein Team von Lieferanten-Managern prüft bei Tyre24 dies alles bereits vor dem Start auf unserer Plattform.“

Auf die Preisstellung der Anbieter nimmt Tyre24 keinen Einfluss. „Durch die große Zahl in- und ausländischer Anbieter entsteht eine Wettbewerbssituation und -dynamik, die sich u.a. auch auf die Preise auswirkt“, so Koeper. „Hier spiegeln sich nach Auskunft der Anbieter u.a. Skalenvorteile im Einkauf oder Preisvorteile durch internationalen Warenbezug wider.“

Hinzu kommt, wie man bei Tyre24 bestätigt, dass im Gegensatz zum Offline-Handel mit Kfz-Ersatzteilen Aufschläge für Logistik und Administration wegfallen und daher der Online-Preis meist günstiger ist. Weiter erklärt Christian Koeper: „Als Spezialisten für den automobilen E-Commerce mit Reifen, Felgen, Ersatzteilen und Zubehör verfügen wir sicherlich über weitreichende Produktkompetenz. Wenn es jedoch um Fragen

### Online-Kfz-Teilehändler

- [www.autodoc.de](http://www.autodoc.de)
- [www.atp-autoteile.de](http://www.atp-autoteile.de)
- [www.autoteildirekt.de](http://www.autoteildirekt.de)
- [www.autoteile-meile.de](http://www.autoteile-meile.de)
- [www.kfzteile.com](http://www.kfzteile.com)
- [www.kfzteile24.de](http://www.kfzteile24.de)
- [www.mister-auto.de](http://www.mister-auto.de)
- [www.pkwtteile.de](http://www.pkwtteile.de)
- [https://profiteile.de](http://https://profiteile.de)
- [www.teilando.de](http://www.teilando.de)
- [https://tyre24.alzura.com](http://https://tyre24.alzura.com) (B2B)



Christian Koeper, COO bei der Saitow AG, hat Ebay Motors in Deutschland aufgebaut.

rund um den Einbau gekaufter Teile geht, müssen wir passen. Hier sind die Anbieter, bei dem der Artikel gekauft wurde, bzw. die Hersteller der Artikel die richtigen Ansprechpartner.“ Da der Anbieter wiederum in einem vertraglichen Verhältnis zu seinem Lieferanten bzw. dem Hersteller der Ware steht, wird auch im Falle einer Garantie- oder Gewährleistung dieser zwischen Käufer und Verkäufer bzw. dessen Vorlieferanten abgewickelt. „Sollte es hierbei zu Unklarheiten kommen, unterstützen wir selbstverständlich Käufer und Verkäufer bei der gegenseitigen Kommunikation“, so Koeper.

Die Beispiele Automeisterteam auf der einen und Tyre24 auf der anderen Seite zeigen, dass der Preis für die Kaufentscheidung ein wichtiges Kriterium darstellt. Aber ebenso entscheiden Verfügbarkeit, Liefargeschwindigkeit sowie technischer Support und einfache Garantie-/Gewährleistungsabwicklung darüber, wo die Werkstatt ihre Ersatzteile einkauft.

Marcel Schoch



Das Internet ist voll von Kfz-Ersatzteilen. Umso wichtiger ist es für Christian Schmeiser, auf die Seriosität des Anbieters zu achten.

