

Garantieversicherungen

Ein gutes Mittel, um Kunden zu binden

Eine Garantie gibt dem Autofahrer und der Autofahrerin ein sicheres Gefühl und der Garagist positioniert sich als kompetenter Partner. AUTOINSIDE hat bei Garantieversicherern nachgefragt, wie Garagisten mit Garantieversicherungen punkten können.

Sascha Rhyner



Ivan Lattarulo,
Direktor Car Garantie Schweiz und Österreich.



Generoso Braem,
Leiter Vertrieb- und Marketing Quality 1.



Guido Meyer,
Fachverantwortlicher Garantie,
Volkswagen Financial Services Schweiz AG.

Welche Garantieversicherungen bieten Sie an?

Ivan Lattarulo, Direktor Car Garantie Schweiz und Österreich: Car Garantie verfügt über ein umfangreiches Angebot an Neu- und Gebrauchtfahrzeuggarantien für PW, Motorräder und Transporter, Wohnmobile und Caravan, Garantieverlängerung, Langzeitgarantie, Garantie und Finanzierung und vieles mehr. Bei Car Garantie finden Handel sowie Hersteller und Importeure ein breites Produktportfolio und massgeschneiderte Lösungen für den jeweiligen Kundenbedarf.

Generoso Braem, Leiter Vertrieb- und Marketing Quality 1: Wir leben Mobilität und haben in den letzten Jahren das Portfolio mehr und mehr erweitern können. Garantieversicherungen bieten wir nicht nur für Automobilen, sondern auch für Motorräder, Boote und Agrarfahrzeuge an. Zudem gewinnt unser Servicepaket mehr und mehr an Interesse.

Guido Meyer, Fachverantwortlicher Garantie Volkswagen Financial Services Schweiz AG: Wir bieten original Volkswagen-Konzernmarkengarantien an für Occasionsfahrzeuge bei deren Verkauf. Anschlussgarantien nach der Werksgarantie bzw. einer Occasionsgarantie oder in Folge einer bereits bestehenden Anschlussgarantie. Über unsere Garantieprodukte können sämtliche Konzernmarken und alle gängigen Nicht-Konzernmarken versichert werden.

Welche Dienstleistungen umfassen Ihre Garantieversicherungen?

Braem: Die Dienstleistung besteht darin, einen langfristigen Schutz vor hohen Reparaturkosten zu gewährleisten. Unser Kunde steht bei uns im Mittelpunkt und so ist auch die gesamte Abwicklung ausgerichtet: sprich unkomplizierte und schnelle Prozesse, um das Fahrzeug schnellstmöglich auf die Strasse zu bringen und dies europaweit gemäss internationaler Versicherungskarte.

Meyer: Wir bieten ein modernes Garagen-Partner- und Endkunden-Online-Garantieerfassungssysteme inklusive persönlichem Support an. Unsere effiziente Schadenabwicklung erfolgt durch Fachpersonal aus der Automobilbranche. Wir bieten automatische Garantieverlängerungen über persönliche Kundenanschriften an.

Lattarulo: Car Garantie versteht sich nicht nur als Garantieversicherer, sondern als Partner des Fahrzeuggewerbes: Das Unternehmen unterstützt den Handel ganzheitlich – das reicht von der schnellen Schadenzahlung innerhalb weniger Tage über umfassende Kundenkontakt-Programme für bessere Kundenbindung bis zu Full-Service-Marketingleistungen für eine optimale Werbung. Ganz wichtig ist auch die persönliche Betreuung. Schnelle Schadenfreigabe und -abwicklung durch erfahrene Garantiesachbearbeitende, ein Service-Center mit geschulten Ansprechpartner und -partnerinnen bei Fragen und Anliegen

Foto: AGVS-Medien

rund um die Garantie, Beratung und Trainings vor Ort durch erfahrene und langjährige Aussendienstmitarbeitende – all das ist Car Garantie.

Welchen Deckungsumfang haben Ihre Garantieverlängerungen?

Meyer: Unser Deckungsumfang entspricht den hohen Qualitätsanforderungen der Volkswagen Konzernmarken und ist dementsprechend umfangreich ausgelegt, auch für Nicht-Konzernmarken.

Lattarulo: Der Garantieuumfang erstreckt sich wahlweise vom umfassenden Baugruppenumfang, der die teuersten und wichtigsten Bauteile abdeckt, bis zum umfangreichen Vollumfang. Die Schweiz ist von einem sehr hohen Qualitätsgedanken geprägt. Fast jedes Garantieprogramm hat einen Komplettumfang und bei den meisten Produkten existiert für den Kunden keine Kostenbeteiligung. Wichtig zu wissen ist, dass im Garantiefall von Car Garantie immer Originalersatzteile erstattet werden.

Braem: Je nach Fahrzeug und dessen Parameter können verschiedenste Deckungen gewählt werden. Dies startet in der Basis-Deckung, bei welcher die wichtigsten Komponenten wie Motor und Getriebe gedeckt sind. Inzwischen kann auch die «All-in»-Deckung gewählt werden. Diese beinhaltet alle bekannten Assistenzsysteme in Sicherheit und Komfort, welche heutzutage auch bereits in einem Kompaktwagen in der Ausstattung zu finden sind. Weiter können Taxi- und Fahrschulautos (Automatik-Getriebe) versichert werden sowie Nutz- oder Tuningfahrzeuge.

Haben Sie bereits spezifische Garantieversicherungen für E-Autos?

Lattarulo: Die Car Garantie Electric Drive ist eine Reparaturkostenversicherung für voll-elektrische Neu- und Gebrauchtfahrzeuge aller Marken. Der Umfang der Electric Drive beinhaltet eine umfassende elektro-spezifische Vollabdeckung, die nur wenige Bauteile, wie zum Beispiel Verschleisssteile, ausnimmt. Die Batterie schliessen wir bei unserem E-Mobility-Angebot aktuell bewusst aus, weil viele Hersteller und Importeure die Batterie bereits für fünf bis acht Jahre selbst versichern. In Zusammenarbeit mit den Händlern haben wir uns dafür entschieden, dass wir lieber ein gutes Preis-Leistungsverhältnis und eine lange Laufzeit von bis zu 36 Monaten anbieten.

Braem: Wir versichern seit Längerem auch Elektrofahrzeuge. Hier gilt zu beachten, dass wir von zwei verschiedenen Garantielaufzeiten sprechen. Zum einen ist es das Fahrzeug an sich mit all seinen bekannten Komponenten und mit einer durchschnittlichen Werks-garantie von drei Jahren. Die Hochvoltbatterie hat sich bei den meisten Hersteller mit acht Jahren Werks-garantie etabliert. Diese kann bei Bedarf separat bei uns versichert werden.

Meyer: Unser Konzernmarken-Portfolio umfasst heute schon eine Vielzahl an E-Auto-Modellen, daher sind unsere Garantieprodukte darauf ausgelegt, diese neuen Fahrzeuggenerationen versichern zu können.

Weshalb lohnen sich Garantieversicherungen für Garagisten?

Meyer: Der Garagist hat mit dem Angebot von Occasions- und Anschluss-Garantien ein perfektes und langfristiges Kundenbindungs-instrument.

Braem: Unsere Erfahrung zeigt, dass bei einem Kauf die Garantie eine sehr wichtige Rolle spielt. Eine Garantie gibt einem ein sicheres Gefühl und steigert so das Vertrauen in den Garagisten. Sobald ein Schadenfall auftritt, ist man mit der Quality 1 auf der sicheren Seite und minimiert so die oftmals negativen Kundengespräche. Mit einer Garantie erhöht sich auch die Chance, dass der Kunde wieder zurück zum Garagisten geht. Diese Loyalität wiederum steigert die Auslastung der Werkstatt, welche üblicherweise 55 bis 60 Prozent des Umsatzes darstellt.

Lattarulo: Garantieversicherungen zeichnen sich durch starke Kundenbindungseffekte aus. Es geht darum, die Bindung zu den Kundinnen und Kunden langfristig zu fördern und bis zum nächsten Autokauf mit ihnen in Verbindung zu bleiben. Genau dieser Gedanke kommt bei den verschiedenen Garantie- und Kundenkontaktprogrammen von Car Garantie zum Tragen. Insbesondere hilft eine Garantieverlängerung, Kunden und Kundinnen über Jahre an sich zu binden. Zusammen mit der Voraussetzung, zur Aufrechterhaltung des Anspruchs regelmässige Wartungs- und Servicearbeiten durchführen zu lassen, sorgt sie für eine langfristige Kundenbindung, einen Anstieg der Kundenzufriedenheit und eine Stärkung der Werkstattauslastung. Für die Garage bedeutet das neben treueren Kunden auch eine Verbesserung von Umsatz und Ertrag.

Welchen Vorteil für Garagisten bietet Ihre Versicherung, den nur Sie haben?

Meyer: Der Garagist hat den exklusiven Vorteil, original Volkswagen-Konzernmarken-Anschlussgarantien anzubieten. Diese Anschlussgarantien haben keine Kostenlimiten bei Teilen, keine Kilometerbegrenzungen während der Garantielaufzeit, keine Kostenbeteiligungen vom Kunden oder Garagisten, automatischer und kostenloser Garantie Verlängerungsprozess für den Garagisten. Ohne Unterbrechung sind unsere Anschlussgarantien ein Autoleben lang verlängierbar.

Lattarulo: Car Garantie bietet seinen Partnern nicht nur das reine Garantieprodukt, sondern auch umfangreiche Unterstützung im Marketingbereich. Das Kundenkontakt-Programm-Center von Car Garantie stellt Handel und Herstellern/Importeuren individuell zugeschnittene Kundenkontaktprogramme inklusive Kundenkarte für die Neuwagen-anchlussgarantie, die Gebrauchtwagengarantie sowie die Garantieverlängerung zur Verfügung. Zusätzlich garantieren die von Car Garantie konzipierten Werbemittel – ob Garantieheft, Fahne, Flyer, Aufkleber, Nummernschildleinleger oder Microsite – einen professionellen Auftritt am Point of Sale und im Internet. Das Besondere am Service von Car Garantie ist, dass alle Kundenkontaktprogramme und Werbematerialien sowohl im Design von Car Garantie als auch im individuellen Firmenlayout erhältlich sind.

Braem: Wir setzen den Kunden in den Mittelpunkt und stellen somit sicher, dass alle Prozesse wenig Aufwand darstellen. Denn zum einen wollen wir keine blockierte Arbeitsplätze in der Werkstatt und zum anderen helfen wir, dass das Auto schneller fahrbereit ist. Dies können wir mit schnellen Systemen und Branchenspezialisten garantieren. Zudem bieten wir seit einem Jahr das modularisierte Garantieprodukt an, welches der Garagist je nach Bedürfnis konfigurieren kann: Selbstbehalt, Materialkostenbeteiligungen oder auch eine unlimitierte Kilometerlaufleistung. Auch noch ein wichtiger Aspekt: Es benötigt keinen Verkauf, um eine Garantie abzuschliessen – dem Fahrzeughalter kann auch während dem Service eine Garantie angeboten werden. <

Weitere Infos unter:
cargarantie.ch
quality1.ch
vwfs.ch