

# In Heinzelmann-Manier

**Marktübersicht** | Fürs lästige Thema Glasschäden bringen sich die von uns befragten 14 Anbieter als professionelle Partner ins Spiel. Mit welchen speziellen Services erleichtern sie Ihnen den Flottenalltag?

— Vertriebler stehen mitunter vor einem großen Dilemma. Bringen sie ihren Firmenwagen mit der beschädigten Frontscheibe vorbildlich und vorausschauend in die Werkstatt des Vertrauens, quält sie stets die Frage, welche potenziellen Kunden sich während der Scheibenaustausch-Wartezeit über einen Besuch gefreut hätten.

Und: Beim anschließenden Vertriebsmeeting in der eigenen Firma müssen sie sich auch noch Spötteleien zu Kaffeequalität und Magazinlektüre sowie einen Rüffel aus dem Fuhrparkleiterbüro anhören. Denn die dritte Windschutzscheibe in der 36-monatigen

Laufzeit des Leasingvertrags finden weder Flottenchef noch Controller witzig – man denke an die Kosten. Geht es nicht eine Spur defensiver? Gerade bei Rollsplit?

Um dieses Dilemma professionell aus der Welt zu schaffen, offerieren die von uns befragten 14 Autoglasexperten mit ihren Stationen – inhabergeführte Player oder Filialen – Fuhrparkbetreibern zahlreiche nützliche Services. In bester Heinzelmann-Manier kümmern sie sich um Scheibentausch und -reparatur – egal, ob in einer der zahlreichen, oftmals bundesweit verteilten Stationen oder direkt beim Kunden auf dem eigenen Betriebsgelände.

**Breites Portfolio** | Dabei können sich Fuhrparkmanager, die ihr Verhandlungsgeschick in puncto Rabatte in die Waagschale werfen sollten, gezielt aus dem großen Portfolio bedienen: Von der direkten Abrechnung mit allen Versicherern über spezielle Service-Level-Agreements bis hin zu zentra-

len Reportings – den Wünschen scheinen kaum Grenzen gesetzt. Ebenfalls angenehm: ein Hol- und Bringservice sowie – im Zeitalter von Smartphone & Co. – die Online-Terminvergabe. Die Hälfte der Befragten bietet letzteres Goodie bereits an, bei drei Dienstleistern befindet sich das Ganze gerade im Aufbau. Auch nicht schlecht bei neun Autoglasprofis: die kostenfreie Hotline.

„Unsere Kunden wünschen vor allem die schnelle Beseitigung des Schadens und das Eingehen auf die individuellen, terminlichen Wünsche des Fahrers“, betont Ralf Koeppel, Leiter Marketing & Vertrieb bei Junited Autoglas in Köln.

**Garantie als Kriterium** | Ferner sollten sich Flottenchefs in unserer großen Marktübersicht die Zeile zu den Garantieleistungen genauer ansehen. Hier hört die Großzügigkeit des ein oder anderen Autoglasexperten teilweise auf. Punkten können diesbezüglich etwa A.T.U, Carglass, Euromaster, Junited

## Titelthema: Autoglas

- |                            |          |
|----------------------------|----------|
| ▶ Dienstleister            | Seite 26 |
| ▶ Branchenstimmen          | Seite 32 |
| ▶ Versicherungsumfrage     | Seite 36 |
| ▶ Gastkommentar Need4fleet | Seite 38 |

Autoglas, Pit-Stop und Wintec.

„Bei bundesweiter Abwicklung erwarten gewerbliche Fuhrparks einen zentralen Ansprechpartner, unabhängig vom Standort des Fahrzeugs, sowie einen bundesweiten Vor-Ort-Service. Auch kurze Reaktions- und Standzeiten, Werkstattdienstleistungen und damit Sicherstellung der Mobilität sind wichtig“, berichtet Oliver Engmann aus der Großkundenabteilung von A.T.U.

Ein weiterer interessanter Aspekt, den die Weidener nennen: Im Firmen- und Großkundenbereich wünschten Kunden keine direkte Abwicklung mit den Versicherungen, um die Schadenquote im Blick zu behalten.

Bundesweit einheitliche Konditionen? Der Großteil der Glasschadenspezialisten antwortet auf diese Frage mit „Ja“. Das ist insbesondere bei deutschlandweit agierenden Flotten ein Muss, genauso wie ein flächendeckendes Stationsnetz.

**Spezialisten-Bonus** | Doch von der absoluten Zahl der Betriebsstätten sollte man sich nicht täuschen lassen: Es liegt in der Natur der Sache, dass Unternehmen wie Carglass, Junited Autoglas, Scheiben-Doktor oder Wintec rein zahlenmäßig mit den bekannten Werkstattketten und -systemen mithalten können – und vor allem müssen. Dafür

verfügen sie über den Spezialistenbonus am Markt. Die Qual der Wahl hat allein der Flottenentscheider.

Ein Trend, den auch unsere Online-Blitzumfrage bestätigt hat (siehe Kasten Seite 31), ist „alles aus einer Hand“. Michael Bogateck, Bereichsleiter Verkauf bei Euromaster: „Tendenziell geht der Trend zur One-Stop-Strategie, daher ist der Autoglasservice eine sinnvolle Ergänzung.“ Diese Strömung können Jan Mill von den Carat-Werkstattsystemen

## Wichtig: ein zentraler Ansprechpartner, unabhängig vom Standort des Fahrzeugs.

und Christian Heger vom Centro-Werkstattsystem 1a Autoservice nur bestätigen. Auch im FleetPartner-Netzwerk spürt man vermehrt Anfragen zur Glasschadensabwicklung.

**Aufwand reduzieren** | „Der Kunde wird anspruchsvoller und setzt klar auf einen optimierten, schlanken Prozess, angefangen von der Schadensübermittlung über die Ausführung bis hin zur Regulierung“, erklärt Wintec-Vorstand Stefan Schmadtke.

Hierzu passt die Tatsache, dass die Kun-

den derzeit Jörg Becker verstärkt nach gezielten Lösungen zur Reduzierung der Administration fragen. „Auch wird das Thema Scheibentausch vor Fahrzeugrückgabe an den Leasinggeber verstärkt genutzt“, berichtet der Need4fleet-Inhaber aus der Fuhrparkpraxis.

Wären wir wieder beim allgegenwärtigen Thema Kosten. Arnd Metzler, Teamleiter Flotten & Leasing bei First Stop, hat in letzter Zeit eine höhere Schadenquote festgestellt. „Ein Grund liegt sicherlich in den neuen Fahrzeugdesigns. Diese führen dazu, dass kleinere Steine leichter die Scheibe erreichen und beschädigen“, so seine Erklärung.

**Kurze Standzeiten** | Nach Auskunft von Gert Fischer, Leitung Lease, Fleet, Rental bei Carglass, hätten seine Flottenkunden unter anderem ein – ziemlich nachvollziehbares – Bedürfnis: kurze Standzeiten. Carglass garantiert dies eigenen Angaben zufolge mit modernsten Technologien und Klebstoffen sowie mobilem Service. Damit „die Auslastung des Fuhrparks optimiert werden kann“, wie Fischer erklärt. Außerdem sei den Fuhrparkbetreibern eine hohe Reparaturquote wichtig, „um den Austausch der teuren, komplexen Windschutzscheiben zu vermeiden“.



### Kommentar: Schweigen im Walde

Eine gerne gelesene Passage in unserem Titelthema „Mietwagen im Fuhrpark“ (März 2011) ist das sogenannte Musterangebot. Wie der Name schon sagt, keine verbindliche Offerte, die in Stein gemeißelt ist, sondern ein schönes Muster samt Informationen zu Monatsmiete, Freikilometern etc.

Warum ich das an dieser Stelle schreibe? Auch für das Titelthema Autoglas hat sich die Redaktion Praxisbeispiele überlegt. Für die Modelle Ford S-Max, VW Passat Variant und Audi A6 Avant hätten wir gerne die absoluten Nettopreise für normale Frontscheiben respektive ihre beheizbaren, infrarot-reflektierenden oder speziell gedämmten Pendanten genannt.

Doch: offizielles Schweigen im Walde seitens der Dienstleister. Sieben ließen diese Fragebogenpassage gleich leer, fünf versteckten sich mehr oder weniger hinter dem Deckmäntelchen der „individuellen Vereinbarung“. Positive und deshalb extra hervorzuhebende Ausnahmen: Euromaster und Pit-Stop (siehe Seite 31). Schade, das reicht für einen ersten Überblick und die nötige Transparenz nicht. Fuhrparkmanager müssen sich nun selbst ein offizielles Angebot einholen. | Patrick Neumann



Foto: Martin Lehmann/Fotolia

**Reparatur** | Der Gesetzgeber regelt genau, wann die Scheibe repariert werden darf



Foto: Alexander Novikov/Stockfoto

**Scheibentausch** | Kann oder darf die Scheibe nicht repariert werden, gibt's eine neue

Marktübersicht | Das Portfolio der einzelnen Player, Teil 1

	Firma	A.T.U Auto-Teile-Unger GmbH & Co. KG	Carat Systementwicklungs- und Marketing GmbH & Co. KG	Carglass GmbH	1a Autoservice Centro Handelsgesellschaft mbH & Co. KG
<b>Kontakt</b>	Ansprechpartner	Manfred Koller	Jan Mill	Gert Fischer	Christian Heger
	Anschrift	Dr.-Kilian-Straße 11 92637 Weiden	Am Victoria-Turm 2 68163 Mannheim	Godorfer Hauptstraße 175 50997 Köln	Greschbachstraße 3 76229 Karlsruhe
	Telefon	09 61/3 06-57 45	06 21/8 60 80-2 21	0 22 36/9 62 06-4 66	07 21/6 25 02-16
	Fax E-Mail Internet	09 61/3 06-50 38 manfred.koller@de.atu.eu www.atu.de/b2b	06 21/8 60 80-72 21 jan.mill@carat-gruppe.de www.carat-gruppe.de	0 22 36/9 62 06-3 60 firmenkunden@carglass.de www.carglass.de	07 21/6 25 02-60 glasportal@centro-handel.de www.go1a.com
<b>Stationen</b>	Aktuelle Stützpunkte in Deutschland	598	2.2000 Systempartner (u. a. Ad-Auto Dienst, Auto Plus)	252 Service Center, > 250 mobile Einheiten	1.525
	Einheitliches Erscheinungsbild	ja	ja, innerhalb der einzelnen Franchisesysteme	ja	ja, Pylon und gelbe Friesgestaltung
	Siegel des Bundesverbands Autoglas (BVA)	nein	nein	nein	nein
	Bundesweit einheitliche Konditionen	ja	ja, auf Wunsch	ja	ja, bei Bedarf
	Bundesweit einheitliche Öffnungszeiten	Mo. bis Fr. 7:30–20:00 Uhr, Sa. 8:00–16:00 Uhr (in Großstädten; ansonsten variierend)	Nein, Öffnungszeiten variieren regional.	i. d. R. Mo. bis Fr. 7:30–18:00 Uhr, Sa. 9:00–13:00 Uhr; Ballungsgebiete: 24-Stunden-Notdienst	nein
<b>Kunden</b>	Betreute Fuhrparks (ohne Autovermieter)	ca. 100.000	ca. 100	> 1.000	k. A.
	Leasinggesellschaften, mit denen zusammengearbeitet wird	Akf Servicelease, Atlas Auto-Leasing, Sixt Leasing, VR Leasing	ALD Automotive, Alphabet, Arval, Athlon Car Lease, Car Professional Management, GE Capital – ASL Fleet Services, LeasePlan, Sixt Leasing, VW Leasing	mit allen führenden Leasinggesellschaften	k. A.
<b>Services</b>	Autoglas-Dienstleistungen für Flottenkunden	Steinschlag-Sofortreparatur, Scheibenaustausch, Vor-Ort-Service, Regulierung über Schadenmanagement-Unternehmen	Scheibenreparatur, Scheibenwechsel	kostenfreie Kundenkarte für Flottenkunden zur unkomplizierteren Schadensabwicklung, direkte Abrechnung mit allen Versicherungen, individuelle Lösungen im Rückläufergeschäft, kundenspezifische Service-Level-Agreements, lösungsorientierte Maßnahmen zur Schadensteuerung, Unterstützung bei der Optimierung administrativer Prozesse, gezielte Fuhrparkanalysen zur Kostenoptimierung	zentrales Abwicklungsportal für alle Glasschadenfälle, auch – soweit gewünscht – direkte Abwicklung mit den Versicherungen
	Für jeden Fahrzeugtyp die passende Scheibe vorrätig	Große, eigene Scheibenlager in Deutschland, die strategisch platziert sind.	Zusammenarbeit mit einem umfassenden Logistiknetzwerk der Scheibenhersteller. So kann im Regelfall jede Scheibe bis zum nächsten Tag geliefert werden.	Dank eines ausgeklügelten Beschaffungs- und Logistiksystems wird dafür gesorgt, dass die Scheibe vom Zeitpunkt der Auftragsannahme innerhalb von 24 Stunden vor Ort ist.	Direkte Zusammenarbeit mit Bosch-Vertragsgroßhändlern sowie Saint Gobain. Verfügbarkeit wird mit bis zu dreimal täglicher Belieferung sichergestellt.
	Kostenfreier Scheibencheck	ja	ja	ja	ja
	Transporter bis 3,5 Tonnen	identischer Leistungsumfang wie bei Pkw	identischer Leistungsumfang wie bei Pkw	identischer Leistungsumfang wie bei Pkw	Arbeiten erfolgen bis 7,5 Tonnen.
	Garantieleistungen	30 Jahre auf die Reparatur, zehn Jahre bei Scheibentausch	gesetzliche Gewährleistung, europaweite Mobilitätsgarantie, erweiterte Mobilitätsgarantie in Deutschland	30 Jahre auf die Haltbarkeit der Reparatur und die Dichtigkeit der Scheibe bei Neueinbau	24 Monate
	Online-Terminvereinbarung	ja	nein, im Aufbau	ja	ja
	Kostenfreie Hotline	nein	ja	ja, auch individuelle Rufnummern für spezielle Flotten	nein

Quelle: Autoflotte, Umfrage Februar 2012

	<b>Euromaster GmbH</b>	<b>First Stop Reifen Auto Service GmbH</b>	<b>Geschäftsbereich FleetPartner Vergölst GmbH</b>	<b>Junited Autoglas Deutschland GmbH &amp; Co. KG</b>	<b>Motoo-Zentrale Hans Hess Autoteile GmbH</b>
	Michael Bogateck	Arnd Metzler	Bernd Weishaupt, Volker Eitel, Thorsten Schuckenböhmer	Jörg Curtius	Mitja Bartsch
	Mainzer Straße 81 67657 Kaiserslautern	Justus-von-Liebig-Straße 1 61352 Bad Homburg	Büttnerstraße 25 30165 Hannover	Rudolf-Amelunxen-Straße 51 51939 Köln	Widdersdorfer Straße 188 50825 Köln
	01 72/9 71 18 55 0 60 39/9 37 53-71 77 michael.bogateck@ euromaster.com www.euromaster.de	0 61 72 /4 08-1 19 0 61 72 /4 08-1 25 arnd.metzler@bridgestone.eu www.firststop.de	05 11/9 38-2 05 55 05 11/9 38-2 05 44 hotlinefleetpartner@ vergoelst.de www.fleetpartner.de	02 21/5 02 95-3 22 02 21/5 02 95-13 22 joerg.curtius@junited.de www.junited.de	02 21/54 80 02 18 02 21/54 80 02 90 m.bartsch@hess-gruppe.de www.motoo.de
	330	229	> 750	220	173
	ja	ja	nein	ja	ja
	nein	nein	nein	Ja, Junited Autoglas ist Fördermitglied des BVA.	nein, nicht alle
	ja	ja	ja	ja	nein
	Mo. bis Fr. 8:00–17:00 Uhr, Sa. 9:00–12:00 Uhr (fast überall)	i. d. R. Mo. bis Fr. 8:00–18:00 Uhr, Sa. 8:00–13:00 Uhr	Kernöffnungszeiten: Mo. bis Fr. 8:00–17:00 Uhr, Sa. 9:00–13:00 Uhr	Mo. bis Fr. 8:00–17:00 Uhr, Sa. 8:00–12:00 Uhr; auf Wunsch des Kunden auch individuell nach 17:00 Uhr	regional unterschiedlich, Infor- mationen zu den Öffnungszeiten unter www.motoo.de
	ca. 10.000	500	> 5.000	ca. 150 (ab mindestens 50 Fahr- zeugen)	ca. 50 kleine bis mittlere (meist regionale) Fuhrparks
	mit allen namhaften	mit fast allen namhaften Leasing- gesellschaften	mit allen namhaften Leasingge- sellschaften	Akf Servicelease, Alphabet, Arval, Athlon Car Lease, CAI Leasing, GE Capital – ASL Fleet Services, Hannover Leasing Automotive, LeasePlan, VR Leasing	keine zentralen Vereinbarungen
	Steinschlagreparaturen, Autoglas- austausch aller Scheiben bei Pkw und Lkw	Steinschlagreparatur, Scheiben- tausch, Ersatzfahrzeug auf Anfrage	Scheibenreparatur, Scheibenaus- tausch, Leihwagen bei Scheiben- tausch	umgehender Termin, spätestens am nächsten Werktag sollte der Schaden beseitigt sein (Stein- schlagreparaturen sofort); kostenfreie Services wie Hol- und Bringservice, Ersatzwagen, Innenreinigung; bundesweit einheitliche Konditionen und elek- tronische Rechnungsabwicklung.	Scheibenreparatur, Scheiben- wechsel, Hol- und Bringservice, Ersatzwagen
	Bundesweite Zusammenarbeit mit einem Partner, der auf 70 Prozent der Fläche in Dtl. am selben Tag, spätestens aber am nächsten Tag jede Scheibe garantiert verfügbar hat und einbaut.	durch die Zusammenarbeit mit mehreren professionellen Partnern	enges Lieferantennetzwerk und Belieferung innerhalb von zwölf Stunden	Für alle gängigen Modelle sind die Standardscheiben vorrätig, ansonsten Nachtanlieferung der Premiumlieferanten und Verfü- gung am nächsten Morgen.	Kooperation mit Saint Gobain, die laut eigenen Angaben eine hervorragende Verfügbarkeit bieten.
	ja	ja, Fzg.-Sicherheitscheck inkl. Scheibencheck	ja	ja	ja
	ja, uneingeschränkt	identischer Leistungsumfang wie bei Pkw	identischer Leistungsumfang wie bei Pkw	identischer Leistungsumfang wie bei Pkw	Transporter werden gerne angenommen.
	Zehn Jahre auf alle Teile und auf alle Arbeiten. Die Garantie ist fahr- zeugbezogen, gilt also auch bei Inhaberwechsel.	Es wird sich an die gesetzlichen Regelungen gehalten.	alle erforderlichen Garantieleis- tungen nach der GVO	auf Steinschlag-Reparaturen zwei Jahre und beim Scheibentausch zehn Jahre auf die Dichtigkeit	europaweite Mobilitätsgarantie; Gewährleistung entsprechend BGB
	nein, da problematisch wegen der Scheibenbestimmung	nein, in Vorbereitung	ja	ja	nein
	Nein, die Hotline ist kosten- pflichtig.	nein	ja	ja	nein

Marktübersicht | Das Portfolio der einzelnen Player, Teil2

	Firma	Need4fleet „Glasgeschneiderte Fuhrparklösungen“	Pit-Stop Systempartner GmbH	Robert Bosch GmbH Automotive Aftermarket Bosch Werkstatt Konzepte	Scheiben-Doktor
Kontakt	Ansprechpartner	Jörg Becker	Sebastian König	Dirk Appelt	Andreas Urankar
	Anschrift	Halskestraße 5a 40880 Ratingen	Langemarkstraße 34 45141 Essen	Postfach 41 09 60 76225 Karlsruhe	Gustav-Hertz-Straße 10 38448 Wolfsburg
	Telefon	08 00/45 55-4 44	02 01/2 01 81-2 53	07 21/9 42-18 06	0 53 63/8 18 08-23
	Fax E-Mail Internet	0 21 02/5 35 73-1 19 contact@need4fleet.de www.need4fleet.de	02 01/2 01 81 - 2 32 53 sebastian.koenig@pitstop.de www.pit-stop.de	07 11/81 15 05-1 07 07 dirk.appelt@de.bosch.com www.bosch-service.de	0 53 63/8 18 08-90 andreas.urankar@ scheibendoktor.de www.scheibendoktor.de
Stationen	Aktuelle Stützpunkte in Deutschland	> 1.000 zertifizierte Partnerbetriebe	378	> ca. 1.100	67
	Einheitliches Erscheinungsbild	nein	ja	ja	ja
	Siegel des Bundesverbands Autoglasler (BVA)	teilweise; gezielt steuerbar, wenn vom Kunden gewünscht	nein	nein	ja
	Bundesweit einheitliche Konditionen	individuelle Vereinbarung mit dem jeweiligen Kunden	ja	Partner kalkulieren Preise selbst, bei zentraler Kooperation einheitl. Preise möglich	ja
	Bundesweit einheitliche Öffnungszeiten	Abwicklungswünsche werden individuell über unterschiedliche Spezialisten mit abweichenden Öffnungszeiten realisiert.	Mo. bis Fr. 8:00–18:00 Uhr, Sa. 8:00–14:00 Uhr	Öffnungszeiten werden individuell festgelegt; grundsätzlich haben alle Betriebe Mo. bis Fr. durchgehend offen, Großteil auch Sa.	Mo. bis Fr. 8:00–18:00 Uhr, samstags je nach Standort unterschiedlich
Kunden	Betreute Fuhrparks (ohne Autovermieter)	> 500	k.A.	k.A.	eine große Anzahl an regionalen und überregionalen Kunden
	Leasinggesellschaften, mit denen zusammengearbeitet wird	Konzept basiert auf der direkten Zusammenarbeit mit den Flottenkunden und der Reduzierung von Schadenkosten und Schadenstückzahlen; unabhängig von Leasinggesellschaften.	k.A.	dezeit überregional und vertraglich mit vier Leasinggesellschaften	mit allen namhaften Leasinggesellschaften
Services	Autoglas-Dienstleistungen für Flottenkunden	Glasschadenprüfung, keine Zusatzkosten seitens Need4fleet, einfache Vermittlungswege, Austausch/Reparatur im Regelfall spätestens innerhalb von 24 Stunden (D), länderübergreifende Abwicklung, individuelle Service-Level-Agreements, zentrales Reporting, Festbetrag möglich, Gutachten vor Fzg.-Rückgabe, Vor-Ort-Service, mobiler Service, stationärer Service und Hol- und Bringservice, transparente Rechnung (Basis: Audatex), Ersatzfahrzeuglösungen etc.	Mobiler Service, 24-Stunden-Service (außer sonn- und feiertags)	kompletter Service im Bereich Autoglas-Dienstleistungen: Glasreparatur, Glasersatz und Glascheck	Steinschlagreparatur, Scheibenaustausch, Scheibeneredelung und -versiegelung, Hol- und Bringservice, Kundenersatzwagen, Innenreinigung, Aschenbecherentleerung
	Für jeden Fahrzeugtyp die passende Scheibe vorrätig	kompetente Koperationspartner und professionelle Lieferanten	Zusammenarbeit mit einem Premium-Dienstleister	Die Teileversorgung der Partner erfolgt durch die zuständigen Großhandelsunternehmen. Diese stellen die Verfügbarkeit der Scheiben sicher.	ein Lager vor Ort für gängige Modelle und Lieferung über Nacht für alle anderen Modelle
	Kostenfreier Scheibencheck	ja	Ja, Scheibe wird gesäubert und auf Beschädigungen untersucht	ja, i.d.R Bestandteil von Wartung/Inspektion	ja, inkl. Scheibenwischer und Scheibenwaschanlage
	Transporter bis 3,5 Tonnen	identischer Leistungsumfang wie bei Pkw	ja	Ja, werden von allen Partnern bedient.	identischer Leistungsumfang wie bei Pkw
	Garantieleistungen	drei Jahre auf Austausch, ein Jahr auf Reparatur (auf Wunsch verlängerbar)	bei Scheibenaustausch zehn Jahre auf Dichtigkeit, bei Steinschlagreparatur zwei Jahre	Die Partner handeln bei Gewährleistungsfällen gemäß den gesetzlichen Vorgaben.	drei Jahre auf Dichtigkeit
	Online-Terminvereinbarung	Nein, Rückrufwunsch kann aber online hinterlegt werden.	ja	i. d. R. ja	nein
	Kostenfreie Hotline	ja	ja	Einrichtung einer Telefonhotline möglich	ja

Quelle: Autoflotte, Umfrage Februar 2012

	<b>Wintec AG</b>
	Ralf Stelzenmüller
	Diezer Straße 104 65549 Limburg a. d. Lahn
	0 64 31/98 37-0 0 64 31/98 37-37 kontakt@wintec.de www.wintec.de
	172
	Nein, befindet sich aber in der Umsetzung.
	nein
	ja
	i. d. R. Mo. bis Fr 8:00–18:00 Uhr, Sa. 8:00–12:00 Uhr, Montagen auch außerhalb dieser Zeiten nach Absprache möglich
	ca. 60
	mit zwei Leasinggesellschaften
	Ausführung vor Ort, kostenloser Leihwagen, Hol- und Bringservice, Ausführung innerhalb von 24 Stunden, zentrale Regulierung
	Es wird mit den führenden europäischen Glaslieferanten zusammengearbeitet.
	ja
	Reparatur und Austausch von jedem Standort aus
	30 Jahre auf Reparatur und Austausch
	Noch nicht, fürs zweite Quartal dieses Jahres geplant.
	ja

**Reparatur möglich** | Doch lassen sich bei den 14 befragten Dienstleistern eigentlich alle Frontscheibentypen, vorausgesetzt, der Schaden liegt nicht im Sichtfeld des Fahrers und ist größtmäßig nicht gesetzlich verboten, reparieren? Bei Verbundglasscheiben grundsätzlich ja, lautet das Credo aller befragten Dienstleister.

„Allerdings kann sich das optische Ergebnis zum Beispiel bei beheizbaren Frontscheiben nicht zufriedenstellend einstellen“, berichtet Jörg Curtius, Key Account Flotten bei Junited Autoglas. Er spielt hier exemplarisch auf die im Flottenmarkt beliebten Modelle Ford S-Max, C-Max und Focus an. „Technisch ist aber auch diese Reparatur okay.“ Auch Mitja Bartsch, Leiter Werkstattssysteme und Kundens Schulungen in der Kölner Motoo-Zentrale, kennt diese Problematik: „Bei manchen Modellen, zum Beispiel mit integrierter Heizung, ist das Ergebnis nicht immer befriedigend. Wir raten hier eher zum Tausch der Scheibe.“

**Mehr Arbeitsaufwand** | Klingt aus Kostensicht nicht gerade beruhigend, man denke nur an die modernen Technologien im Auto, beispielsweise Head-up-Displays, Kameras oder Regensensoren. Machen diese den Autoglasalltag in Zukunft komplizierter? Was passiert diesbezüglich mit Preisen und Arbeitsaufwänden in den nächsten fünf Jahren?

Höhere Basisscheibenpreise und mehr Arbeitsaufwand – mit diesen Schlagworten lassen sich die Antworten von Bosch Car Service, Carat, First Stop, FleetPartner, Junited Autoglas, Motoo, Need4fleet, Pit-Stop, Scheiben-Doktor und Wintec im Großen und Ganzen zusammenfassen.

Interessant: Auch heute schon sind die technologisch anspruchsvolleren Windschutzscheiben deutlich kostspieliger. So gibt Euomaster für die beheizbare Frontscheibe des Ford S-Max einen um 19 Prozent höheren Nettopreis als bei der normalen Ausführung an. Pit-Stop kommuniziert gar für den VW Passat Variant, dass man 53 Prozent mehr zahlen muss, wenn man die beheizbare Scheibe samt Licht- und Regensensor möchte. Und für den Audi A6 Avant kostet das reflektionsbeschichtete Exemplar mit „Graukeil, Licht- und Regensensor“ laut den Essenern mehr als das Doppelte.

**Auf Zubehör achten** | „Bereits bei der Fahrzeugbestellung achten Flottenkunden vermehrt auf Zubehör in der Scheibe, welches die Schadenquote im Falle eines Glaschadens häufig zusätzlich belastet“, sagt

Need4fleet-Inhaber Becker. Er denkt an die schon thematisierten beheizten Frontscheiben sowie selbsttönendes Glas.

A.T.U versucht, Regen-, Lichtsensoren & Co. ein wenig den Schrecken zu nehmen. Zwar seien zunehmend auch Fahrzeuge der Unter- und Mittelklasse mit zusätzlicher Komfortelektronik ausgerüstet. Aber durch die Verfügbarkeit von aktuellen Diagnosegeräten, heißt es aus Weiden, könne man die notwendigen Arbeiten wie Kalibrierung der Sensoren selber vornehmen.

Ebenfalls ziemlich gelassen bleibt Euro-master-Manager Bogateck, was die modernen Technologien im Fahrzeug anbelangt. „Wir gehen davon aus, dass der Arbeitsaufwand dadurch nicht wesentlich steigt, da die Technik in der Scheibe oder im Spiegelhalter untergebracht ist. Der Aufwand reduziert sich im Wesentlichen auf Funktionsprüfung und Kabel stecken.“

Und Carat-Kollege Mill ergänzt: „Die Scheibe wird zu einer Multimedia-Präsentationsfläche mit integrierten Sensorfunktionen. Das macht die Demontage, Montage und die Scheibe selber teurer. Allerdings wird auch in fünf Jahren noch ein erheblicher Anteil an Fahrzeugen mit Standardscheiben auf dem Bestandmarkt sein.“

**Spezialisierung gefragt** | Doch eines scheint klar zu sein: Die Anbieter müssen ihre Mitarbeiter fit für die kommenden Jobs machen. „Die neuen Technologien rund um das Fahrzeugglas erfordern auch eine fortschreitende Spezialisierung seitens der Anbieter in diesem Markt“, prognostiziert Carglass-Mann Fischer.

Will heißen: ab auf die Autoglas-Schulbank – schon allein den anspruchsvollen Business-Kunden zuliebe.

| Patrick Neumann

## Schon bei der Fahrzeugbestellung auf spezielle Technik in der Scheibe achten.

### Blitzumfrage: Das sagen die Online-User

Die gestellte Aufgabe war klar, das Votum auch: „Wünschen Sie als Fuhrparkleiter Autoservice-Leistungen wie Autoglas, Öl, Inspektionen und Räder/Reifen aus einer Hand?“ – diese Frage haben wir im Februar den Lesern von Autoflotte online gestellt. 60 Prozent der Teilnehmer klickten den Button mit „Ja“ an, acht Prozent mit „Ja, aber nur bei bestimmten Fahrzeugklassen“ und 32 Prozent mit „Nein“.