



# Geschäftsmodell für mehr Ertrag im Kfz-Betrieb

**Im August 2009 feierte die GARANTA Österreich 20-jähriges Marktjubiläum. Aus dem einstigen Branchenmakler wurde DER Versicherer des österreichischen Kfz-Gewerbes.**

Von Dr. Lutz Holzinger

**GARANTA-Spitze:**  
Kurt Molterer und  
Günther Löckinger



**G**heimnis der Erfolge war die Tatsache, dass das Unternehmen sich in erster Linie an den Interessen der Kfz-Wirtschaft orientiert und sich als Garant für ein hohes Maß an Kundenbindung erwiesen hat, das Autohäusern und Reparaturbetrieben zugute kommt. Angefangen hat die Erfolgsstory folgendermaßen: „Da das Geschäftsmodell der GARANTA in Deutschland so gut angenommen wurde, beschloss man Ende der Achtzigerjahre, mit der Idee auch nach Österreich zu gehen“, erläutert Kurt Molterer, Hauptbevollmächtigter

**Wartungsrabatt für Versicherungskunden, wenn sie einmal pro Jahr für Inspektion oder Service zu ihrem Autohändler kommen.**

der GARANTA. Der Markteintritt erfolgte zunächst als GÖVD - GARANTA Österreich Versicherungsdienst GmbH. Die Branche zeigte sich begeistert, und so beteiligten sich die Bundesinnung der Kfz-Techniker, das Bundesgremium des Fahrzeughandels, der Verband Österreichischer Kraftfahrzeugbetriebe und die Techno Einkaufsgemeinschaft von Anfang an der GÖVD.

### **Einzigartiges Leistungsangebot**

Ein eigener GARANTA-Beirat aus 19 Mitgliedern der Kfz-Wirtschaft wurde eingerichtet und achte-

te darauf, dass Versicherungsprodukte und Abläufe im Sinne und zum Vorteil der Kfz-Wirtschaft entwickelt und umgesetzt wurden.

Das Ergebnis dieser Zusammenarbeit ist ein in Österreich einzigartiges Leistungsangebot. So verzichtet die GARANTA grundsätzlich auf die Beteiligung an elektronischen Wrackbörsen, führt Totalschadensreparaturen bis zu 100 Prozent des Wiederbeschaffungswerts durch, zahlt im Schadensfall keine Ablösezahlungen, akzeptiert Originalersatzteile und arbeitet in der Schadensbewertung ausschließlich mit unabhängigen gerichtlich beeideten Sachverständigen aus der Region.

### **Partnerschaft zum gegenseitigen Vorteil**

Darüber hinaus sind GARANTA-Tarife so konstruiert, dass sie den Kfz-Betrieben als Kundenbindungsinstrumente dienen. Versicherungskunden erhalten einen Wartungsrabatt, wenn sie mindestens einmal pro Jahr für eine Inspektion oder ein Service zu ihrem Händler kommen. Für den Kunden bedeutet dies einen finanziellen Vorteil. Und die Kfz-Betriebe profitieren durch zusätzliche Kundenkontakte, die ihnen in Zeiten von immer länger werdenden Wartungs-, Ölwechsel- und Begutachtungsterminen sehr entgegenkommen. Aber auch ein deutlich reduzierter Selbstbehalt bei Reparatur im Autohaus trägt zu einer höheren Kundenbindung bei und fördert die Werkstättenumsätze.

### **Vollbetrieb seit EU-Beitritt**

Nach dem Beitritt Österreichs zur Europäischen Union nahm die GARANTA, die zuvor als reiner Versicherungsmakler für das Kfz-Gewerbe tätig war, ihren Vollbetrieb in Österreich auf. Produktentwicklung, Polizzierung, Verwaltung, Schadensabwicklung werden seitdem vom Hauptsitz Salzburg aus abgewickelt. Doch nicht nur Autohauspartner setzen auf Produktlösungen der GARANTA, sondern auch zahlreiche österreichische Importeure, die ihren Autokunden Kfz-Tarife im Fullbranding der jeweiligen Automarke anbieten

– die Versicherungslösungen stammen von der GARANTA.

Für die Betreuung, Einschulung und laufende Weiterbildung der Autohaus-Partner stehen bestens ausgebildete Gebietsleiter zur Verfügung. Kfz-Versicherungswissen vermittelt auch die eigene GARANTA-Akademie. „Das erworbene Knowhow und eine hervorragende technische Unterstützung versetzen die Kfz-Betriebe in die Lage, den gesamten Versicherungsprozess vom Antrag über die Polizzierung bis zur Schadensabwicklung direkt im Autohaus durchführen. Dieses Cross-Selling wirkt sich nicht nur positiv auf die Erträge aus, sondern erhöht auch die Kompetenz des Autohauses gegenüber seinen Kunden“, meint Hans Günther Löckinger, der als Geschäftsführer der GÖVD für den Vertrieb zuständig ist.

## Weiterer Ausbau geplant

Für die Zukunft haben sich Molterer und Löckinger einiges vorgenommen. So wollen Sie die Stellung der GARANTA als DER Branchenversicherer des österreichischen Kfz-Gewerbes weiter ausbauen, das Serviceangebot für die Autohäuser erweitern und neue Importeure als Kooperationspartner gewinnen.

Doch was wurde aus dem einstigen Branchenmakler? – „Dieser ist in Form der GÖS, der GARANTA Österreich Versicherung Service GmbH, weiter tätig. Die GÖS bietet allen Autohäusern in Österreich Versicherungsangebote und betriebsübergreifende Gruppentarife rund um das Autohaus. Dazu zählen Themen wie Schadensersatz, Gewährleistung, Umwelthaftung, aber auch die Absicherung und Vorsorge des Autohausinhabers“, erklärt Molterer. +

## Eigene Akademie fürs Gewerbe

Seit fast fünf Jahren bietet die GARANTA Akademie Aus- und Weiterbildungsangebote im Bereich Kfz-Versicherungen. Über 500 Teilnehmer aus dem Kfz-Gewerbe wurden bisher geschult. Künftig werden die Seminare durch eine eigene Onlineplattform ergänzt. Begonnen hat diese Entwicklung mit einzelnen Schulungen in der Salzburger Generaldirektion. Schon bald ging man dazu über, Seminare in den Bundesländern ebenfalls anzubieten. Viele dieser Veranstaltungen wurden in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer abgehalten, wie etwa die Versicherungsschulungen bei den Meisterkursen am WIFI Burgenland und Niederösterreich oder an den Berufsschulen Steyr und Hartberg für Lehrberuf Kfz-Kaufmann.

„Zusätzliche Deckungsbeiträge aus der Vermittlung von Versicherungen werden für das Autohaus immer wichtiger. Ob es nun der Autohausinhaber selbst oder einer seiner Angestellten ist: Mit einer fundierten Ausbildung im Kfz-Versicherungsbereich gelingt es leichter, den reinen Autokunden zu einem Vollkunden des Autohauses zu machen“, so Kurt Molterer.

Speziell für GARANTA-Partner wurde nun eine Internetplattform entwickelt, die es ermöglicht, die Ausbildungsinhalte online zu erlernen.

„Mit einem kostenlosen Zugangscode kann der



Benutzer auf der GARANTA Homepage die einzelnen Module am Computer im Autohaus oder zu Hause durcharbeiten. Anschließend gibt es die Möglichkeit, online eine Prüfung mit Zertifizierung durchzuführen“, erläutert der Leiter der GARANTA-Akademie Christian Zettl.

Für die Zukunft sind weitere Entwicklungen geplant. Unter anderem wird die Seminardauer auf zwei Tage ausgedehnt. Neben der Theorie sollen künftig praktische Themen wie Verkauf oder Schadenskalkulation behandelt werden. Weitere Informationen unter [www.garanta.at](http://www.garanta.at) oder per E-Mail an [akademie@garanta.at](mailto:akademie@garanta.at).