



Der Kunde kommt in **die Werkstatt**, hat ein **selbst mitgebrachtes Teil** dabei und möchte von Ihnen, dass Sie dieses einbauen. Diese Situation kennen Sie sicherlich genauso wie jede andere Werkstatt - bei der Handhabung solcher Situationen gehen die Meinungen allerdings weit auseinander.

Der Umgang mit mitgebrachten Teilen im Markt ist umstritten und im stetigen Wandel. War es vor 10 Jahren noch unvorstellbar, dass Kunden neue Reifen mit in die Werkstatt bringen, gibt es wohl keine Werkstatt, in der dieser Fall nie vorkommt.

Auf Messen und Veranstaltungen ist dieses Thema bei uns eines der am heftigsten diskutierten.

Komplette Ablehnung? Jedes Geschäft mitnehmen? Oder irgendeinen Mittelweg finden?

Verbauen Sie mitgebrachte Ersatzteile?

- Ja, aber nur unkritische Teile wie Reifen oder Öl. (43%)
- Nein, überhaupt nicht. (43%)
- Ja, grundsätzlich. (14%)

Die BBE Automotive GmbH hat im Dezember vergangenen Jahres eine Umfrage zum **Thema mitgebrachte Teile durchgeführt**. Dabei wurden jeweils 100 Vertragswerkstätten und 100 Freie Werkstätten zu dem Thema befragt.

Das Ergebnis weist einige Unterschiede zwischen Vertragswerkstätten und Freien Werkstätten auf, zeigt aber eine klare Tendenz:

59% der Vertragswerkstätten und **65% der Freien Werkstätten** geben an, **mitgebrachte Ersatzteile einzubauen**. Ein auf den ersten Blick erschreckendes Ergebnis, denn

abgesehen von der fehlenden Teilemarge, gibt es vor allem rechtliche Risiken. Schließlich sind Sie als Werkstatt grundsätzlich in der Sachmangelhaftung. Der Kfz-Betrieb legte eine eigene Umfrage nach und befragte auf Instagram 1.885 User – durch die größere Anzahl der Teilnehmer wurde die Tendenz des Ergebnisses der BBE Studie bestätigt: 59% antworteten auf die Frage, ob sie mitgebrachte Ersatzteile verbauen mit „Das geht schon klar.“

Offenbar ist es mittlerweile wirklich so, dass über die Hälfte **der Freien Werkstätten vom Kunden mitgebrachte Ersatzteile** verbaut. Ist das ok? Muss man dagegenwirken?

Grundsätzlich stellt sich ergänzend die Frage, wie viele Kunden die Haltung der Freien Werkstätten auch nutzen. Die BBE hat diese Frage in ihrer Befragung ebenfalls gestellt und ermittelt, dass durchschnittlich 5 (Vertragswerkstätten), bzw. 7 (Freie Werkstätten) mal pro Monat der Wunsch eines Kunden ist, mitgebrachte Ersatzteile zu verbauen.

Aber was machen wir jetzt mit dieser Erkenntnis?

Wir haben Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Umgangsweisen mit dem Thema zusammengefasst und freuen uns darauf mit Ihnen zu diskutieren.



Alle mitgebrachten Teile verbauen

Vorteile:

- Sicherung von Aufträgen
- Flexibilität für den Kunden
- Preisvorteile für den Kunden
- Empfehlungsmarketing der Kunden, dessen Teile verbaut werden

Nachteile

- Risiken bei der Sachmangelhaftung
- Probleme mit Reklamationen oder Mängeln
- Ruf als Werkstatt, die mitgebrachte Teile einbaut

- Möglicherweise dauerhafter Margenverlust auf Grund der fehlenden Teile
- Keine Sicherheit, welche Teile verbaut werden
- Sicherheitsrisiko für den Kunden

Fazit: Als Freie Werkstatt grundsätzlich mitgebrachte Teile zu verbauen birgt mittelfristig deutlich mehr Risiken als Chancen. Die BBE Studie stellt die Verteilung der Anfragen zum Verbau mitgebrachter Teile dar: Diese lässt vermuten, dass der Verbau mitgebrachter Teile sich selbst verstärkt. Stimmt eine Werkstatt dem Einbau zu, so scheint es sich in der Kundschaft herumzusprechen, so dass dort vermehrt Anfragen nach dem Einbau mitgebrachter Teile auftauchen. So kann aus einer Ausnahme schnell die Regel werden. Seien Sie also vorsichtig mit Ausnahmeregelungen.

Wichtig: Schließen Sie die Sachmängelhaftung für die mitgebrachten Teile aus. Hierfür finden Sie auf unserer Webseite ein Beispieldokument als kostenlosen Download.

Ausgewählte Ersatzteile werden verbaut

Vorteil

- Qualität kann verlässlich eingeschätzt werden
- Werkstatt kann individuell entscheiden
- Preisvorteile für den Kunden
- Sicherung von Aufträgen
- Flexibilität für den Kunden

Nachteile

- Margen gehen verloren
- Kunde lernt, dass Onlinekauf sich lohnen kann
- Probleme mit Reklamationen oder Mängeln

Fazit: Aus unserer Sicht ein gangbarer Weg und vermutlich auch der Kompromiss, den die meisten der befragten Werkstätten eingehen. Es ist kaum vorstellbar, dass mehr als die Hälfte der **Werkstätten mitgebrachte Bremsscheiben** einfach so verbauen würden. Bei Reifen und Öl sieht das aber im Markt anders aus. Diese beiden Ersatzteile werden mittlerweile recht häufig online gekauft.

Fälschungen oder Plagiate sind in diesem Bereich quasi nicht zu finden, weswegen der Einbau signifikant weniger Risiken birgt, als bei anderen Teilen.

Wenn Sie sich für den Mittelweg entscheiden, sollten Sie sehr bewusst definieren, bei welchen Ersatzteilen Ihre Grenze ist. Zudem gilt es Dienstleistungspreise zu prüfen und ggf. zu differenzieren und auch zu überlegen, was Sie Ihren Kunden an Vorteilen anbieten können, um den Kauf bei Ihnen zu fördern.

Ein Tipp: Machen Sie Ihre Kunden darauf aufmerksam, dass Sie keine mitgebrachten Teile verbauen – z.B. mit unserem Poster.



Generell kein Verbau mitgebrachter Ersatzteile

Vorteil

- Margensicherung
- Klarer Auftritt gegenüber dem Kunden, klare Haltung
- Maximale Sicherheit im Bezug auf Teilequalität

Nachteile

- Verlust von Kunden
- Ertragsverlust

Fazit: Eine klare Haltung gegenüber Kunden kann ein weiterer Weg sein, den aktuell laut den unterschiedlichen Studien immerhin rund 35 - 40% der Werkstätten einnehmen. Die klare Haltung kann Kunden vermutlich gut vermittelt werden. Allerdings birgt es natürlich das Risiko, über diesen Weg den ein oder anderen Kunden zu verärgern oder zu verlieren. Wie hoch das Risiko jeweils ist, kann nur jede Freie Werkstatt für sich einschätzen. Der Vorteil dieser Marschrichtung liegt aber klar auf der Hand: Sie gehen keinerlei Risiko ein, was die Teilequalität angeht und können bei Ihrer bisherigen Kalkulation bleiben, müssen also keine fehlenden Teilemargen ausgleichen.

Wenn Sie diesen Weg eingeschlagen haben und das an Ihre Kunden kommunizieren möchten, bieten wir Ihnen praktische Vorlagen und Werkstattposter an:

[Werkstattpakete](#)

[Facebook-Vorlagen](#)

Sie wollen wissen, wie es andere Werkstätten handhaben? Sie möchten anderen Kollegen Mut machen, klare Haltung zu beziehen? Dann melden Sie sich jetzt für unseren [Werkstatt-Stammtisch](#) an – gemeinsam mit Ihnen möchten wir diskutieren, welcher Weg der beste ist und Ihnen auch in Zukunft das Geschäft sichert.