

# pluspunkte

Ausgabe 2/2010



Die Erfolgsstory: 25 Jahre MultiPart im Dienste seiner Kunden  
Seite 2



Das aktuelle Urteil des BGH vom Februar 2010  
Seite 3



Neues MultiPart-Tool die Garantierweiterung für Verschleißteile  
Seite 3



Prognosen, Meinungen, Hoffnungen. Was bringt 2011 dem Autogeschäft?  
Seite 4

Herzlich willkommen zur aktuellen Ausgabe der *pluspunkte*.

25 Jahre. Ein Vierteljahrhundert. Kreativität, Flexibilität und Fairness!

Mit Stolz kann ich verkünden, dass MultiPart dieses Jahr sein 25jähriges Jubiläum feiert. Das heißt 25 Jahre erfolgreich mit dem Händler-Garantie-Konzept auf dem Markt zu sein. Ein Konzept, das sich die Jahre über immer bestens bewährt hat.

Trotz der großen Auswahl auf dem Markt befindlicher anderer Garantiekonzepte und der Wirtschaftskrise 2009, hat sich MultiPart einen guten Stand in der Automobilbranche erarbeitet. Wir haben in den letzten Jahren unsere Vielfalt an Produkten immens erweitert und unseren Kunden damit einen Vorteil verschafft.

Auch im nächsten Jahr können Sie mit uns als Ihren innovativen Partner rechnen. Wir werden Konzepte und Methoden weiter entwickeln. Seien Sie gespannt und lesen Sie auf Seite drei einen Artikel darüber.

In diesem Sinne grüße ich Sie herzlich,  
Ihr Waldemar Dixa



## 25 Jahre MultiPart am Markt 25 Jahre für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Das Produkt, die Dienstleistung heißt „Garantie“. Der Nutzen, der dahinter steckt, ist aber viel mehr – er bedeutet Sicherheit für die Kunden, die ein Fahrzeug erwerben und er bedeutet Kundenbindung für den Betrieb, der die Garantie an den Kunden weitergibt. Gerade die Kundenbindung gewinnt immer mehr an Bedeutung.



Fahrzeugkauf ohne Risiko mit der Anschluss- oder Gebrauchtwagengarantie. MultiPart regelt das seit 25 Jahren.

Auch wenn sich der Automobilmarkt schneller erholt hat als noch vor gar nicht all zu langer Zeit befürchtet, steht eine Überlegung an erster Stelle: Wie kann man Kunden möglichst lange an den Kaufort binden? Wie kann man das Fahrzeug des Kunden möglichst lange im ertragreichen Aftersalesbereich betreuen, denn gerade dieser Geschäftsbereich wird in

den kommenden Jahren schrumpfen. Die Fahrzeuge verlangen nach immer weniger Wartung und Reparatur und diese Tatsache geht mit einem stagnierenden Fahrzeugmarkt – egal ob Neu- oder Gebrauchtwagen - einher. Das Geheimnis zur Lösung dieser Aufgabe ist schnell gelüftet: Kundenbindung heißt das Zauberwort. Die Fahrzeuggarantie und Gewährleistung

des Herstellers, die Anschlussgarantie und die Garantien für Gebrauchtwagen spielen bei diesen Überlegungen eine herausragende Rolle. MultiPart hat sich dieser Aufgabe verschrieben und wird auch in der Zukunft, so wie Sie es in der Vergangenheit gewohnt waren, genau an diesem Konzept arbeiten und Ihnen innovative Lösungen für Ihre Geschäftspraxis bieten.

**MultiPart  
Garantie AG**  
Im Leimenfeld 11  
D 77975 Ringsheim  
Telefon: 0 78 22 - 89 15-0  
Telefon: 0 78 22 - 89 15-30  
info@multipart.de  
www.multipart.de

Seestr. 91  
CH-6052 Hergiswil  
Telefon: 0041-632 69 90  
info@multipart-garantie.com  
www.multipart-garantie.com



Vielen Dank für die vertrauensvolle Zusammenarbeit im vergangenen Jahr. Ihnen, Ihrer Familie und Ihren Mitarbeitern/Innen ein frohes Fest, Gesundheit und gutes Gelingen im neuen Jahr 2011.  
Ihr MultiPart-Team

# 25 Jahre MultiPart - ein positiver Rückblick

## Ein Vierteljahrhundert im Dienste der Kfz-Branche

Das Jahr 2010 neigt sich seinem Ende zu. Es ist wieder ein Jahr, in dem wir als MultiPart stolz sein können, nicht zuletzt wegen unseres Firmen-Jubiläums. Ja, die MultiPart Garantie AG wurde am 26.10.1985 ins Handelsregister eingetragen und ist stolz darauf, in diesem Jahr ihr 25jähriges Bestehen feiern zu dürfen.

Allen Unkenrufen mancher Mitbewerber zum Trotz hat sich unser Unternehmen stetig entwickelt. In manchen Bereichen waren wir die Trendsetter, wenn ich nur an unsere Händlergarantie denke, die heute praktisch jeder Mitbewerber als mehr oder minder „billige“ Version anbietet.

Billig ist uns nicht gut genug. Wir werden auch in Zukunft nur an den Kosten und nicht an der Leistung sparen. Zu Ihrem Vorteil.

25 Jahre MultiPart, das bedeutet für einige Autohäuser in Deutschland auch 25 Jahre Partnerschaft mit MultiPart. Stellvertretend möchte ich hier die Auto-

häuser Noll in Solingen, Amann in Bonn-dorf, Milzetti in Dreieich, Grimm in Kirchart und nicht zuletzt das Autohaus Bartholomä in Waldshut nennen, und mich für die langjährige Treue bedanken.

Es macht mich stolz, sagen zu können, dass wir Kunden gerade aus dieser



Vorstand Waldemar Dixa

Zeit nur deswegen verloren haben, wenn sie uns „wegfusioniert“ wurden oder den Betrieb aufgeben mussten.

Mein Dank gilt allen unseren Kunden, die uns zu dem gemacht haben, was wir heute sind. Mein Dank gilt aber auch den Mitarbeitern, die es letztlich erst ermöglicht haben, diese Position zu erreichen.

Wir werden auch in Zukunft Ihr innovativer Anbieter sein, der wirklich neue Produkte entwickelt und dem Markt anbietet.

Wir arbeiten für die Bindung der Kunden an Ihr Haus. Nur wenn der Kunde in Ihre Werkstatt kommt, bringt er Umsatz und Ertrag. Ich wünsche Ihnen daher auch im Neuen Jahr viele Kunden, die zu Ihnen kommen.

Darüber hinaus wünsche ich Ihnen, Ihren Angehörigen und Mitarbeitern alles Gute, gute Gesundheit, Glück und Erfolg.  
*Ihr Waldemar Dixa*

## MultiPartSplitter

### Neue Außendienstmitarbeiter



Uwe Heinle ist jetzt für das badi-sche Gebiet zuständig. Der sportliche Mann, dessen Freunde behaupten, dass er „immer gut drauf sei“, spielt leidenschaftlich gerne Tennis und die dabei abgearbeiteten Kalorien holt er sich als Hobby-Koch wieder zurück. Vielleicht verrät er Ihnen mal eines seiner besten Rezepte?



In Franken besucht Sie demnächst Christian Fröhlich, ein sportlicher Mensch, denn er ist Trainer für den Ringsport. Dazu braucht es Kraft, Geschicklichkeit und Ausdauer, die er nicht nur auf die Ringermatte bringt, sondern auch beruflich voll einsetzt.



Der neue Mann für die Schweiz ist Matthias Ehinger, einer mit viel Benzin im Blut! Der Motorrad-Sport, also dort wo wirklich „heiße Reifen“ gefahren werden, ist seine Leidenschaft. Später will er es etwas gemächlicher und mit dem Wohnmobil reisend die Gegend genießen.

## Wir danken Ihnen verehrte MultiPart-Kunden



## 25 Jahre MultiPart - eine automobiler Erfolgsgeschichte

1985	Gründung des Unternehmens MultiPart Automobil-Service GmbH mit Waldemar Dixa als Geschäftsführer.	1998	Mehr als 900 Händler arbeiten mit MultiPart. Umzug ins firmeneigene Verwaltungsgebäude nach Ringsheim.
1986	Erste Händlerverträge werden abgeschlossen. Entwicklung einer Komplett-Garantie. Aufbau der Sparte chemisch-technische Erzeugnisse.	1999	Fast 1.300 Händler arbeiten mit MultiPart. Der Renault-Händlerverband empfiehlt das MultiPart-Garantie-Konzept. Neuentwicklung verschiedener Garantieförm wie Multi E und Multi X.
1987	Mehr als 100 Händler arbeiten mit MultiPart. Die Langzeit-Garantie wird konzipiert und eingeföhrt.	2000	Opel akzeptiert für seine Händler die MultiPart-Händler-Garantie und erteilt die Freigabe zum Opel IQ-Programm. 2.000 Händler arbeiten mittlerweile mit MultiPart zusammen.
1989	MultiPart bietet über die Alte Leipziger Versicherung die Garantie- und Reparaturkostenversicherung an. Mehr als 200 Händler arbeiten mit MultiPart.	2003	MultiPart verwaltet über 150.000 laufende Garantien. Das Unternehmen wird in eine Aktiengesellschaft mit dem Firmennamen MultiPart Garantie AG umgewandelt.
1990	Entwicklung des MP Händler-Garantie-Konzeptes.	2008	Einföhhrung der Anschlussgarantie zur Kundenbindung.
1991	Die Händler-Garantie wird dem Handel angeboten, nachdem das Bundesaufsichtsamt für Versicherungswesen keine Einwände hat.	2009	Einföhhrung der Inspektions- und Fünf-Jahres-Garantie.
1994	Aufbau eines bundesweiten Außendienstes. Mehr als 400 Händler arbeiten mit MultiPart. Gründöng der ersten europäischen Niederlassung in Dornbirn / Österöich.	2010	25 Jahre MultiPart. Gründöng der MultiPart Garantie AG in Hergiswil / Schweiz.

**Ihr Kontakt zu MultiPart:**  
**Telefon: 0 78 22 - 89 15-0**  
**Telefax: 0 78 22 - 89 15 30**  
**Mail: info@multipart.de,**  
**www.multipart.de**

# Schlechte Karten für die Garantiever sicherung

## Das BGH-Urteil rückt manches ins rechte Licht

Spätestens seit dem BGH-Urteil im Februar 2010 ist die Frage, ob eine Garantie über einen Versicherer noch zeitgemäß ist, aktueller denn je.

Das Urteil rückt die Garantiever sicherung zurecht, die wir schon immer als eine Mogelpackung angesehen haben, weil der Händler, der gerade nicht selbst die Garantie vergeben möchte, als Garantiegeber herhalten muss.



weil die Leistung nicht einer professionellen Händlergarantie entspricht, was sie aber auch gar nicht will und soll. Schließlich möchte man den Kunden ja kurz- bis mittelfristig wieder in den Schoß der Versicherten zurückholen.

### Großes Einsparpotenzial

Das Gleiche gilt für die Plattform-Anbieter, die dem Händler suggerieren, welche Beträge er als Liquidität im eigenen Hause behalten kann.

Und die gesparten Kosten erst. Es gibt viele Händler, die hier nicht einmal einen Monatslohn des Wagenwäschers als Einsparpotenzial haben. Dafür belasten sie die vorhandene Mannschaft, die sich besser um die Kunden kümmern sollte. Das Zeitproblem gilt schon länger als größtes Problem im Service-Bereich.

Wir kennen Händler, die bei einem Budget von 25.000 Euro im Jahr gerade einmal 10.000 Euro als Liquiditätsgewinn verbuchen konnten. Einmalig, versteht sich. Ob dies tatsächlich zu einer spürbaren Entlastung führt, wollen wir

dahingestellt lassen. Spätestens bei einer finanziellen Schieflage rächt sich jedenfalls diese vermeintliche Einsparung, wenn nämlich kein Geld zur Befriedigung der Kundenansprüche vorhanden ist.

### Wer trägt das Risiko?

Wir wollen aber das Thema Garantiever sicherung nicht aus dem Auge verlieren.

Garantiever sicherung heißt, dass Sie über die Beiträge auf jeden Fall das Risiko tragen. Sie können lediglich nicht rückwirkend in die Verantwortung genommen werden. Garantiever sicherung heißt auch, dass die gesamte Prämie, die sie bezahlen, als Netto-Betrag in den Fahrzeugpreis einkalkuliert werden muss.



**Der Kostenvorteil einer MultiPart – Händlergarantie beträgt schnell mal 50,- Euro je Fahrzeug, wir haben schon Beispiele gesehen, wo das annähernd 100,- Euro waren.**

**Wer Geld zu verschenken hat, wählt eine Versicherung. Die anderen entscheiden sich für MultiPart.**



### Professionelle Garantiesysteme

Ein Händler, der eine Garantie selbst vergeben möchte und für die Garantie dann auch finanziell gerade stehen muss, wird sich an einen „Profi“ wenden, der mit einem bewährten System dafür sorgt, dass die eigenen Mitarbeiter nicht über Gebühr belastet werden und auf der anderen Seite das Budget im Rahmen bleibt.

Es ist bezeichnend, dass gerade die Versicherer, welche die MultiPart-Händlergarantie als nicht tragbares Risiko bezeichnet haben, heute auch „Pseudo-Händlergarantien“ anbieten, um die Kunden nicht zu verlieren. „Pseudo“,

## 2011 – Neu im MultiPart-Angebot: Die Garantierweiterung für Verschleißteile

Im neuen Jahr wartet MultiPart mit einer Neuheit am Markt auf, das Modul „integrierte Verschleißteile“. Dieses Modul kann sowohl in Zusammenhang mit der Neuwagen-

Anschlussgarantie als auch mit einer Gebrauchtwagen-Garantie für die Laufzeit über ein Jahr abgeschlossen werden.

Damit zeigt MultiPart nicht nur eine

kontinuierliche Innovationsfähigkeit, sondern bietet auch Ihnen ein Instrument, mit dem Sie Ihren Kunden einen weiteren Vorteil bieten können. Dass sich damit auch die Kundenbindung erweitern lässt, versteht sich von selbst.

Auch die lästigen Fragen nach den fehlenden Garantieleistungen bei der Ersatzteilerstattung gehören somit der Vergangenheit an.

Im Einzelnen umfasst das Verschleißteilemodul:

- Die Kupplung
- Stoßdämpfer
- Teile der Lenkgeometrie
- Kabel und Stecker
- Batterie
- Zündkerzen
- Dichtringe und Manschetten
- Antriebsriemen und
- Schläuche und Leitungen

Mit diesem Modul können Sie sich im Markt erhebliche Wettbewerbsvorteile sichern. Im Detail informiert Sie Ihr zuständiger Außendienst-Mitarbeiter gerne.



## BranchenSplitter

### Das ändert sich 2011

2011 erwarten Autofahrer einige Neuerungen. So kommt zum Jahreswechsel unter der Bezeichnung E10 Ottokraftstoff mit einem erhöhten Ethanolanteil von maximal zehn Prozent an die Tankstellen. Mit diesem Sprit können nur dafür freigegebene Automodelle betrieben werden. Der ADAC hat sich erfolgreich dafür eingesetzt, dass auch weiterhin Superkraftstoff mit maximal fünf Prozent Ethanol (E5) flächendeckend angeboten wird.

Außerdem wird es bei der Neuzulassung eines Diesel-Pkw mit Euro-6-Abgasnorm ab 1. Januar 2011 einen Steuerfreibetrag von 150 Euro geben. Der Steuer-Zuschlag für Diesel-Pkw ohne Partikelfilter entfällt ab 1. April 2011.

Ab 7. Februar 2011 erhalten neue Pkw-Modelle und leichte Nutzfahrzeuge ohne Tagfahrleuchten keine Typgenehmigung mehr.

Ab 24. Februar 2011 ist ein Bremsassistentensystem – heute integrierter Bestandteil bei ESP – für die Erstzulassung neuer Pkw Pflicht.

Ab 10. Juli 2011 müssen neue Lkw über 7,5 Tonnen und ihre Anhänger ab 3,5 Tonnen so gestaltet sein, dass ihre Konturen in der Nacht besser sichtbar sind.

Neu entwickelte Pkw-Modelle und leichte Nutzfahrzeuge erhalten ab 1. November 2011 nur noch dann eine Typgenehmigung, wenn sie mit einem elektronischen Fahrdynamik-Regelsystem ausgestattet sind.

Das Modell „Begleitetes Fahren“ ab 17 Jahren wird im neuen Jahr zum Dauerrecht.

Die zunächst bis Ende 2010 befristete Tempo-100-Zulassung für Gespanne auf Autobahnen und Kraftfahrstraßen wird ebenfalls allgemeines Recht.

Für Mitte 2011 ist die Einführung des Wechselkennzeichens geplant, mit dem mehrere Pkw auf ein Kennzeichen angemeldet werden können. Die Motorradkennzeichen sollen kleiner werden.

Nichtbezahlte Bußgelder ab 70 Euro aus anderen EU-Staaten werden künftig auch in Deutschland vollstreckt.

Alte, noch nicht EU-weite Behinderter-Parkausweise werden ungültig und müssen umgetauscht werden.

Außerdem werden einige Städte im nächsten Jahr neue Umweltzonen einrichten, andere verschärfen sie. Weitere Informationen dazu unter <http://www.umweltzone.net>

# Der Blick durch die Glaskugel

## 2011 im Spiegel des Automobilgeschäftes

Wie wird das Automobil-Jahr 2011? Wie entwickelt sich das Neuwagen-, Gebrauchtwagen- und das Aftersalesgeschäft? Jahr für Jahr werden Prognosen erstellt, die dann mehr oder weniger zur Realität werden. Auch wir wagen einige Prognosen und hoffen, dass wir damit richtig liegen. Natürlich kann man manche Ereignisse nicht vorhersagen: kurzfristige volks- und finanzwirtschaftliche Verwerfungen zum Beispiel kann man nicht vorhersagen, allerdings hätten sie enorme Auswirkungen auf die Kfz-

Wirtschaft, die letzte Finanzkrise 2008/2009 hat uns ein Beispiel abgegeben. Aber auch positive Einflüsse können kurzfristig den Markt beleben, wer hätte schon Ende des letzten Jahres die Entwicklung für 2010 so positiv eingeschätzt? Lassen wir das neue Geschäftsjahr auf uns zukommen und das allerwichtigste bei aller Vorhersage ist Ihre Strategie, man kann sein Geschäft auch gegen alle Trends positiv entwickeln, wenn man für seine Kunden der beste Anbieter ist. In diesem Sinne: Alles Gute für 2011.

### Prognose für das Neuwagengeschäft 2011



Für 2011 erwarten Fachleute und Verbände einen Neuwagenabsatz von ca. 3 Millionen Fahrzeugen, etwa gleich stark wie 2010. Aber auch im kommenden Jahr werden die Erträge aller Wahrscheinlichkeit ausbleiben, die Rendite stimmt nicht. Zudem wirft die neue GVO ihre Schatten voraus, Hersteller und Importeure sondieren das Terrain neu, die Markenexklusivität kommt zurück.

#### Ihre Strategie

Die Rendite zählt vor den Stückzahlen! Gemäß der Musterkostenrechnung des IFA-Institutes in Geislingen fallen für den NW-Verkauf rund 12 % des Ertrages an Kosten an. Der Rest der Händlerspanne steht für Nachlässe und Gewinne zur Verfügung. Kontinuierliche Marktbearbeitung ist Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches NW-Geschäft 2011.

### Prognose für das Gebrauchtwagengeschäft 2011



In manchen Betrieben kam in diesem Jahr im Gebrauchtwagengeschäft Freude auf, es wurde nach qualvollen Verlusten wieder Geld verdient. Gleichzeitig wird es schwieriger, die „richtige Ware“ zuzukaufen. Für 2011 gelten die althergebrachten Erfolgsfaktoren: Sortiments- und Standzeitenmanagement, hoher Lagerumschlag und strenges Controlling sind aufgerufen.

#### Ihre Strategie

Der Ein- und Zukauf hat Priorität Nummer Eins. Die richtige Ware garantiert den Erfolg, insbesondere in der Preisklasse zwischen 6.000,- bis 12.000,- € gibt es die größten Absatzchancen. Die andauernde Markterholung muss genutzt werden, um im GW-Bereich gute Erträge zu erzielen. Die GW-Garantie muss für ein florierendes Servicegeschäft garantieren.

### Prognose für das Servicegeschäft 2011



Das Servicegeschäft ist und bleibt rückläufig. Wenn man bedenkt, dass mittlerweile die ersten Zulassungen des Golf V schon im Segment III angelangt sind, erkennt man die Sachlage: Rückläufiger Reparaturbedarf in Einheit mit steigenden Service- und Ölwechselintervallen - ergänzt durch einen noch schärferen Wettbewerb! Kundenbindung ist mehr denn je gefragt.

#### Ihre Strategie

Man darf keinen Servicekunden mehr verlieren, man muss jede Umsatzchance nutzen, um im Aftersales bestehen zu können. Alles, was die Werkstattauslastung garantiert, so zum Beispiel die Hersteller-, die Anschluss- und Gebrauchtwagengarantien, sind ein Eckpfeiler für gute und dauerhafte Kundenbeziehungen und garantieren gute Erträge.

### Prognose für das Teile-/Zubehörgeschäft 2011



Die Standzeit der Original- und Identteile steigt, die Fahrleistung sinkt - ergo wird die Nachfrage darunter leiden. Ebenso spürt man die steigende Nachbarschaftshilfe oder Schwarzarbeit, weil das Haushaltsbudget der Fahrzeugbesitzer leidet. Man muss gegensteuern - mit marktgerechten Reparaturangeboten, Festpreiskalkulationen und aktiver Marktbearbeitung.

#### Ihre Strategie

Der Teilemarkt wird weiter unter Druck stehen, die Kunden werden gerade von den Fast-Fit-Betrieben mit preisaggressiven Angeboten massiv beworben. Um sich dagegen zu wehren sind Paketpreisangebote für Verschleißteile unumgänglich. Für die Service-Segmente II und III müssen Preis und Qualität stimmen. Damit bindet man Kunden.

Herausgeber: MultiPart Garantie AG, 77975 Ringsheim  
Redaktion: Martina Thielicke  
Idee, Text, Bild, Realisierung: [www.mdw-wagner.de](http://www.mdw-wagner.de)  
Druck: Rothe Druck, Passau  
Bilder: ZDK, EGA, MEV, Fotolia  
„pluspunkte“ erscheint pro Jahr mit zwei Ausgaben (ohne Rechtsanspruch)  
Alle Beiträge sind sorgfältig recherchiert, dennoch kann für den Inhalt keine Haftung übernommen werden.



Ihr Partner für  
Gebraucht- und  
Neuwagen-  
Anschlussgarantie-  
systeme