

Wer zieht die Autofahrer über den Tisch?

A.T.U.-Chef Jörn Werner über den schlechten Ruf von Kfz-Werkstätten und seinen Kleinkrieg mit den Autoherstellern.

Herr Werner, draußen scheint die Sonne, die Winterreifen schlafen im Lager: Legen Sie die Füße hoch?
Nein, unser Geschäft ist zwar zyklisch, aber es gibt immer noch anderes zu tun in den Werkstätten: Klimaanlage warfen im Sommer, Ölwechsel, Verschleißreparatur.

Wie hoch ist der Anteil der Reifenwechsler unter Ihren Kunden?
Das macht etwa ein Fünftel des Umsatzes aus. Die Stoßzeiten für den Reifenwechsel gleichen wir über den Auf- und Abbau von Überstunden aus.

Was kommt nach den Reifen?
Die Bremsen sind der zweitgrößte Umsatzbringer, Verschleißteile insgesamt sind wichtig. Bei uns kriegen Sie jeden Service zu jeder Marke – nur zu einem günstigeren Preis.

Das behaupten Sie. Aber sind Sie wirklich billiger als die Markenwerkstatt?
Wir sind signifikant günstiger. 25 bis 30 Prozent auf den Gesamtpreis in jedem Fall, etwa für eine Reparatur.

Tatsächlich, so berichten Kunden, sind Ihre Lockangebote ein Riesenargument: Ist das Auto erst in der Werkstatt, kommt der Anruf, da ist noch was kaputt und noch was. Am Ende wird es teurer als überall anders.
Alle Verbrauchertests zeigen: Bei uns geht das zur Vergangenheit. Wir schleppen dieses Image zu Unrecht mit uns herum, da wir uns komplett gewandelt haben. Das Wichtigste ist es, den Kunden dauerhaft zu binden: Was hilft es da, ihn einmal über den Tisch zu ziehen? Solche Leute sehen Sie niemals wieder. Dank der Digitalisierung wollen wir künftig volle Transparenz geben: Während der Wagen in der Werkstatt bearbeitet wird, können Sie alle Schritte via Smartphone verfolgen, inklusive Fotos und konkreten Vorschlägen für die Reparatur. Die Praktiken, die Sie schildern, waren übrigens kein isoliertes Problem von A.T.U., das haben alle gemacht.

Der nächste Einwand kommt von den Autoherstellern, die wegen latenter Pfuschverdacht A.T.U.-Kunden die Garantie in Abrede stellen.
Das ist eine reine Schutzbehauptung der Hersteller, die ihre üppigen Servicepreise schützen wollen! Die Arbeit in unseren 608 Werkstätten ist absolut professionell und muss keinen Vergleich scheuen. Unser Service im Serviceheft ist genauso viel wert wie der einer Markenwerkstatt. Die Hersteller drohen in der Tat manchmal darüber, dass Garantien erlöschen, wenn man nicht zu ihnen kommt. Das stimmt definitiv nicht. Die Garantie gilt weiter, genauso wie das TÜV-Abzeichen aus unserer Werkstatt. Es ist höchstrechtlich längst entschieden, dass unser Service gleichwertig ist.

Wenn dem so ist, warum wehren Sie sich dann nicht energischer gegen die Hersteller?
Wie wollen Sie nachweisen und sanktionieren, was ein Mitarbeiter in einer Herstellerwerkstatt alles so behauptet? Wir setzen lieber auf Aufklärung. Als eine Bekannte unsere Alufelgen aufziehen wollte, haben sie ihr in der Werkstatt des Herstellers erzählt, dass dann die Garantie erlischt – das war schlichtweg gelogen. Dagegen setzen wir uns zur Wehr, ansonsten vertrauen wir auf den Kunden: Der ist mündig genug.

Dummerweise ist jedes zweite Auto der Premiumklasse ein Dienstwagen, die Klientel fällt schon mal weg.
Das stimmt nicht. Auch die herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften, denen die Firmenflotten gehören, vertrauen auf freie Werkstätten. Schließlich haben die ihren Kunden versprochen, die Flottenkosten zu senken. Und da unsere Filialen flächendeckend verteilt sind über die ganze Republik, passt das wunderbar zu den Anforderungen für Firmenflotten. Alle großen freien Leasinggesellschaften sind daher unsere Kunden, genauso wie die Versicherungen, die auf den günstigsten Ausgleich von Schadensfällen achten.

Wer kommt sonst noch zu Ihnen? Knauer mit alten Mühlen?
Traditionell fährt unsere Klientel Autos, die zwischen drei und zehn Jahre alt sind. Was älter ist, ist Sache der Selbsterbster. Was jünger ist, landet bisher oft in den Werkstätten der Hersteller. Das ändert sich gerade, über die Leasingflotten bekommen wir es mit immer mehr Neufahrzeugen zu tun.

Wie hat sich die Pkw-Qualität entwickelt? Halten Autos heute länger?
Ja, dabei kommen zwei Dinge zusammen: Die Autos sind technisch ausgereifter, das verlängert die Haltbarkeit. Außerdem werden sie weniger gefahren, also geschont, da sie länger in der Garage stehen. Allenfalls 25 Prozent meiner Mobilität entfallen auf meinen eigenen Wagen, der Rest verteilt sich auf Bahn, Bus, Flieger, Mietwagen. Und das geht nicht nur mir so. Die Autos leben daher länger, und sie bleiben seltener liegen.

Schön für uns Kunden, schlecht für Sie! Der Markt für Verschleißteile steht unter Druck, das stimmt. Wir rechnen damit, dass sich dieser Markt insgesamt flach entwickelt, also nicht groß wächst.
Der Trend zum Car-Sharing setzt Ihnen obendrein zu.

Nein. Diese Autos müssen ja auch gewartet werden, und gerade, wenn mehrere Leute sich ein Auto teilen, muss dies kostengünstig sein.
Aber ohne Sie! Daimler will seine Car2Go-Flotte selbst reparieren, BMW die Drive Now-Autos auch.

Richtig, es gibt aber auch Carsharing-Anbieter, die unabhängig sind von einzelnen Herstellern. Und die werden immer mehr. Genauso wie bei den Elektroautos mit Tesla eine neue Marke auftaucht, die erst mühsam ein ServiceNetz aufbauen muss. Auch das hilft uns übrigens.
Können Sie Elektro? Das ist doch eine ganz andere Technik.

Deswegen schulen wir unsere Leute weiter. Die Elektromobilität ist für uns mehr Chance als Risiko.
Warum? Der Ölwechsel fällt weg ...

... sicher, auch sonst so manches: einen Zahnriemen müssen Sie nicht mehr wechseln. Dafür ist zum Beispiel der Reifenabrieb höher, und Glas- und Lackschäden gibt es auch bei E-Autos, was unserem Geschäft hilft. Und vor allem stehen bei den Elektroautos viele neue Anbieter in den Startlöchern. Die suchen Kontakt zu uns, da sie kein eigenes Werkstattnetz aufbauen wollen: Das ist die größte Hürde für alle, die mit Elektroautos auf den deutschen Markt drängen.

Bisher ist davon außer bei Tesla nichts zu sehen.
Warten Sie ab, es machen sich einige Marken auf den Weg, aus China zum Beispiel, aber nicht nur. Ich darf nicht die Namen nennen von den Firmen, die mit uns reden, aber auf der Internationalen Automobilausstellung im Herbst werden diese Marken ihren Auftritt haben. Das wird spannend, und wir freuen uns darauf. Ich bin überzeugt: Die Elektromobilität wird mehr verändern, als manche traditionellen Hersteller wahrhaben wollen. Wir werden neue Formen der Mobilität erleben: E-Bikes, Roller und Scooter verkaufen wir heute schon, künftig vielleicht auch kleine E-Mobile.

Werden Sie als Händler auftreten?
Nein, wir bleiben unabhängig, werden uns nicht exklusiv an einzelne Marken binden. Wir wollen aber immer mehr Service anbieten: Wer hat schon Platz für Fahrradträger oder Dachbox in seiner Drei-Zimmer-Wohnung? Die Sachen können Sie künftig bei uns lagern.

Ist es tatsächlich so einfach, Ihre Mechaniker vom Verbrennungsmotor auf den Elektromotor umzuschulen?
Das geht durchaus. Das Problem ist ein anderes: Wie finden wir Zugang zu qualifiziertem Personal? Das ist im Moment die größte Herausforderung. Wir ziehen eigene Leute heran, trotzdem bleibt das Personal der Engpass.

Da das Auto bei der Jugend nicht mehr so sexy ist, verliert auch der Beruf des Kfz-Mechanikers an Glanz? Das Phänomen ist breiter: Wir haben fast Vollbeschäftigung in Deutschland. Speziell für unsere Branche saugt die Au-



Jörn Werner, 56, ist seit zwei Jahren Herr über alle A.T.U.-Werkstätten.

Foto: Gabi Schönberger

toindustrie qualifizierte Mitarbeiter ab. Rund um München, Stuttgart, Ingolstadt, Wolfsburg, wo die großen Hersteller sitzen, tun wir uns deshalb schwer.

Die Hersteller zahlen halt besser, von den sagenhaften Prämien in den fetten Jahren ganz zu schweigen.
Richtig, das Geld mag eine Rolle spielen, ist aber nicht allein entscheidend. Die Stimmung im Betrieb, die Wertschätzung durch die Chefs, auch das sind wichtige Argumente. Ein spezielles Hindernis in unserem Fall ist die Samstagsarbeit in unseren Betrieben. Das mögen viele junge Leute nicht. Darauf müssen wir reagieren und neue kreative Arbeitszeitmodelle entwickeln, die Freizeit und Arbeit vereinbaren.

Wie wäre es mit finanziellen Anreizen, etwa für die Filialleiter, um die Jobs attraktiver zu machen?
Daran arbeiten wir. Die Filialleiter, die bei uns Geschäftsleiter heißen und die wichtigsten Personen für den Erfolg sind, werden mehr unternehmerische Freiheit und Verantwortung bekommen. Deshalb werden sie demnächst am Ergebnis ihres Betriebs beteiligt werden.

Dann macht eine A.T.U.-Werkstatt womöglich der nächsten Konkurrenz, indem sie deren Preise unterbietet?
Ein bisschen Konkurrenz, auch intern, ist doch nicht schlecht. Davor haben wir keine Angst, zudem sind unsere Filialen in der Regel etwa 30 Kilometer voneinander entfernt. Aus der Marktforschung wissen wir, dass die Kunden nicht bereit sind, mehr als 15 bis 20 Kilometer zu fahren, um ihr Auto in die Werkstatt zu bringen.

Haben Sie auch untersucht, wie viele Kunden es gekostet hat, dass A.T.U. jahrelang als Pleitekandidat gehandelt wurde?
Durch die Schlagzeilen über eine drohende Insolvenz haben wir sicher Kunden verloren, das schadet dem Image. Auch der ein oder andere Service war nicht so gut. All das haben wir verbessert, wir sind jetzt gnadenlos kundenzentriert, wir Marketingleute sagen. Wir müssen uns bemühen, die Kunden an uns zu binden – gegen deren inneren Widerstand: Wer zu uns kam, hatte bisher ja immer schlechte Laune, weil sein Auto schon kaputt war. Das wollen wir ändern, indem wir die Kunden früher abholen. Wir wollen ihnen künftig nicht einfach Reifen oder Bremsen verkaufen, sondern lieber ein Rundum-Sorglos-Mobilitätsabo anbieten. Nach dem Motto: Du lieber Kunde, fahrst, und wir kümmern uns um den Rest, mit maßgeschneiderten Lösungen für jede Zielgruppe. Eine Familie hat andere Ansprüche als der vielreisende Geschäftsman.

A.T.U. gehört jetzt zu einer französischen Familienholding, nachdem zuvor etliche Finanzinvestoren zugange waren. Gibt es einen Unterschied zwischen den Eigentümern?

Ja, es ist ein immenser Unterschied, wenn eine Firma gehört. Ich kann das beurteilen, da ich schon für alle Arten von Eignern gearbeitet habe. Der augenfalligste Unterschied ist dieser: Börsennotierte Unternehmen kann man lernen, die ticken alle gleich. Mit den Familien ist es gerade anders: Das lernt

man nie, da tickt jede anders, jedes Mal haben Sie als Manager mit einer anderen Kultur zu tun. A.T.U. hat darunter gelitten, dass das Unternehmen zu lange Spielball von Finanzinvestoren war. Vor allem die hohen Schulden und die hohen Mieten waren ein Ballast. Jetzt sind wir schuldenfrei und haben mit einem

strategischen Familieneigentümer aus der gleichen Branche beste Voraussetzungen: Wir wachsen wieder, verbrennen kein Geld mehr, sind operativ profitabel – wenn auch noch lange nicht so rentabel wie angestrebt: 2018 aber wird ein großer Sprung nach vorn!
Das Gespräch führte Georg Meck.

Frankfurter Allgemeine
ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

Genuss mit allen Sinnen im Ketschauer Hof

Erlesenes für kluge Köpfe

Wir verlieren 5 x 2 Teilnahmen am außergewöhnlichen Kochevent inkl. Übernachtung und Frühstück am 18. November 2017.

Der Ketschauer Hof befindet sich mitten in Deidesheim, im Herzen der Pfalz, einer der schönsten Weinlandschaften Deutschlands. Herzliche Gastlichkeit bei gutem Essen und exzellenten Weinen hat hier Tradition. Und dieser Tradition fühlt man sich im Hotel Ketschauer Hof nicht nur verpflichtet, sondern gibt sie leidenschaftlich weiter. Damit die Gäste die Pfalz von ihrer besten Seite erleben, was den Ketschauer Hof darüber hinaus auszeichnet, ist die gelungene Verbindung einer einzigartigen historischen Atmosphäre mit den Ansprüchen an eine moderne Gastronomie und Hotellerie.

Das Genussprogramm für zwei Personen vom 18. bis 19. November 2017 beinhaltet:

- Sekttemping in der Lounge des Ketschauer Hofes
- Einführung in die Historie des Ketschauer Hofes
- Weinprobe im historischen und einzigartigen Fasskeller mit ausladenden Kronleuchtern
- Kochkurs mit Wein-Talk und anschließendem Essen im Koch-Atelier
- Nutzung des Wellness- und Beautybereichs
- Luxuriöse Übernachtung mit Frühstück für zwei Personen

In Kooperation mit:

Gleich im Online-Service anmelden und gewinnen! www.faz.net/meinabo

*Sie sind noch nicht registriert? Unter www.faz.net/idea erhalten Sie alle Informationen, die Sie für Ihre Endtermine benötigen. Teilnahmeschluss ist der 16. August 2017. Die Teilnahme am Gewinnspiel ist ausschließlich über die FAZ. Wohnort unter www.faz.net/meinabo möglich. Mitarbeiter der Frankfurter Allgemeinen Zeitung und der beteiligten Kooperationspartner sowie deren Angehörige sind Teilnahme, aber nicht Gewinnberechtigt. Eigene An- und Abreise. Die Übernachtung ist nur in Verbindung mit der Einbindung zum Kochevent am 18. November einlösbar. Keine Barzahlung. Bei Rechtsweg ist ausgeschlossen.