

Können und Qualität

Erfolgsmodell Karosserie und Lack: Wer bei der Unfallschadenreparatur auf Qualität und guten Service setzt, ist der Konkurrenz voraus. Ein Beispiel.

BERND FIEHÖFER

Ein guten Karosseriebauer zeichnet aus, dass er alles instand setzen kann“, sagt Gerd Beckmann, Geschäftsführer der Becker & Beckmann GmbH. „Sicher muss das Projekt auch betriebswirtschaftlich Sinn machen“, betont er mit Blick auf die Wiederbeschaffungswerte der Fahrzeuge. Beckmann blieb als gelernter Kfz-Mechaniker und Karosseriebauer engagierter Praktiker und gründete gemeinsam mit dem Stellmacher Rudi Becker in den 1990er-Jahren die Firma, die beider Namen trägt. Vom Gründungsdatum bis heute vergingen inzwischen fast zweieinhalb Jahrzehnte. Erfolgreiche Jahre, in denen sich Becker & Beckmann in der Hauptstadt Berlin zur Marke entwickelte.

Kfz-Werkstätten brauchen Karosseriebauer und Lackexperten, um ihre Arbeiten zu vollenden. „Ich suchte daher damals eine gute Lackiererei, um zu kooperieren. Jedoch stellten mich die Arbeiten der Jungs nicht wirklich zufrieden.“ Gerd Beckmann erweiterte das Unternehmen und bot fortan fach- und sachgerechten Service für Karosserie, Mechanik und Lack aus einer Hand. „Wir können inzwischen den gesamten Bereich am Fahrzeug abdecken“, macht der Geschäftsführer deutlich, der nach wie vor auch selbst Karosseriearbeiten ausführt und an Wochenenden den firmeneigenen Abschleppdienst übernimmt. „Sonst machen mir die Mitarbeiter ja irgendwann etwas vor.“

Qualität, Qualität, Qualität

Egal, ob kleiner Parkplatzrempler oder großer Schaden nach einem Verkehrsunfall – Becker & Beckmann repariert so, wie es der Hersteller vorsieht. Dabei kommt es vor allem auf Qualität an. Qualität, weil nur Originalteile bestellt und an- beziehungsweise eingebaut werden. „Die Teile, die wir zum Beispiel

für Volkswagen-Modelle bestellen, kommen aus dem gleichen Lager, aus dem auch VW selbst seine Teile bezieht“, betont Ralf Rautenberg, technischer Betriebsleiter im Unternehmen. Um wirklich sicher zu sein, kontrollieren die beauftragten Mitarbeiter selbst Originalteile, bevor sie verwendet werden.

Der Karosseriebaumeister sagt weiter: „Andere Teile sind selbstverständlich preiswerter. Allerdings ist ihre Qualität häufig nicht so hoch. Oft fehlt die Passgenauigkeit, die Spaltmaße stimmen nicht.“ Die Folge ist aufwendige Nacharbeit. „Wir haben einmal beispielhaft nachgerechnet und kamen zu erstaunlichen Ergebnissen: Was am Einkauf eines Kotflügels für einen Golf gespart wird, muss für Karosserie, Montage und Lackieren sage und schreibe sechsfach draufgezahlt werden. Hinzuzurechnen ist noch die etwaige Reklamation des Kunden, weil er mit dem Instandsetzungsergebnis womöglich unzufrieden ist“, fasst Ralf Rautenberg zusammen.

Erfahrene Fachkräfte

Als zertifizierter Eurogarant-Betrieb trägt Becker & Beckmann ein Gleichstellungsmerkmal mit Markenwerkstätten, sodass alle Instandsetzungsleistungen nicht nur ausgeführt werden dürfen, sondern in höchster Qualität erbracht werden müssen. Dennoch äußern Kunden manchmal, dass sie mit einem Reparaturergebnis unzufrieden sind. Glücklicherweise sind das nur sehr wenige Einzelfälle. „Mir sagte mal jemand: ‚Sie können machen was sie wollen. Von mir bekommen sie dennoch eine schlechte Beurteilung‘“, erinnert sich der Karosseriebaumeister. Da kann man dann wirklich nichts mehr machen. „Aber grundsätzlich“, so Gerd Beckmann, „finden wir immer eine Lösung mit den Kunden.“

Wer höchste Qualität erreichen möchte, braucht bestens ausgebildetes Personal, das außer-



Ein hochwertig ausgestatteter Audi A6 wird wieder aufgebaut.

Praxis-Tipp

REKLAMATIONEN

wird es immer geben. Werkstätten sollten jedoch daran denken, dass Fahrzeugbesitzer nach einem Unfall gegenüber der „Sache Auto“ immer empfindlicher werden.

„Wir greifen in die Struktur des Fahrzeugs ein. Da ist es besser, instand zu setzen als zu erneuern.“

Gerd Beckmann,
Geschäftsführer der Becker & Beckmann GmbH



dem regelmäßig weitergebildet wird. „Das ist ganz wichtig“, sagt der Geschäftsführer und fügt hinzu: „Die wachsende Zahl verschiedener Materialien sowie die Vorgaben und Vorschriften der Hersteller, wo und was an der Karosserie geschnitten werden darf und wo nicht, sind zwei Beispiele dafür, dass es ohne lebenslange Schulbank nicht geht.“ Beispielsweise werden viele Metallverbindungen nur noch geklebt und genietet und nicht mehr geschweißt. Dabei ist genau vorgeschrieben, welcher Klebstoff verwendet werden muss und wie genietet wird. Dafür brauchen die Mitarbeiter eine entsprechende Ausbildung, die sie befähigt.

Vor dem Hintergrund, dass technisch hochwertig ausgestattete Fahrzeuge immer „intelligenter“ werden, weil die Zahl und die Qualität ihrer Assistenzsysteme erheblich zunimmt, seien selbst gut ausgebildete Mechaniker in einer kleinen Werkstatt „kaum noch in der Lage, solche Fahrzeuge vorschriftsmäßig instand zu setzen“, beurteilt Gerd Beckmann die Lage. Er begründet: „Allein die notwendigen Einstell- und Diagnosegeräte sind inzwischen hochkomplizierte Computer und daher sehr teuer. Wir können aufgrund unserer Größe Schritt halten. Kleinere Betriebe können es eher nicht, weil die Geräte viel zu teuer sind. Wenn ein kleiner Betrieb nur ab und zu einen BMW repariert, rechnet sich das entsprechende Diagnosegerät nicht.“

Bei Becker & Beckmann arbeiten Karosseriebauer, Mechaniker, Lackierer, Lagerwirtschaftler und Büroangestellte an zwei Standorten. Alle sind selbst ausgebildete Fachleute in eingearbeiteten Teams, die flott und präzise zu Werke gehen.

Nach dem Workflow „vom Unfall bis zum instand gesetzten Fahrzeug“ gefragt, antwortet der Geschäftsführer: „Kommt ein Kunde mit einem Fahrzeugschaden, ist es zunächst wichtig zu wissen, dass es dem Kunden gesundheitlich gut geht. Dann sehen wir uns den Fahrzeugschaden an, foto-



Fotos: Fiehöfer

Der Firmensitz in Berlin-Marzahn.

DIEDERICHS

☰ Karosserieteile
& Beleuchtung



DIEDERICHS

Climate



DIEDERICHS

TUNING
& VEREDELUNG



www.diederichs.com

fordern Sie Ihr persönliches Passwort an!

Unser vor 50 Jahren gegründetes Traditionsunternehmen DIEDERICHS Karosserieteile GmbH etablierte sich in den letzten Jahren neben seinem breiten Spektrum an **Karosserieteilen & Beleuchtung** mit seiner Marke **Diederichs Tuning & Veredelung** auf dem Markt.

Mit unserer neuen Eigenmarke **Diederichs Climate** erweitern wir nun unser Produktportfolio mit Fahrzeugklimastechnik.



DIEDERICHS since 1967

DIEDERICHS Karosserieteile GmbH • Ochtruper Straße 95 • 48455 Bad Bentheim
Tel. 05922/7799-0 • Fax 05922/7799-35 • karosserieteile@diederichs.com



Geschäftsführer Gerd Beckmann (rechts) gemeinsam mit dem technischen Betriebsleiter Ralf Rautenberg in der Lackierhalle.

grafieren und beschreiben die augenscheinlichen und oft verborgenen Sachverhalte und senden die Unterlagen zur Versicherung.“ Entweder stimmt die zu oder sie beauftragt einen Gutachter.

„Nicht immer stimmen die Beurteilungen des Gutachters mit unseren Auffassungen überein. Im konstruktiven Dialog finden wir immer eine einvernehmliche Lösung, da wir als Ausführende der Instandsetzungen für unsere Arbeiten auch geradestehen müssen“, betont Gerd Beckmann. Er wünscht sich daher Gutachter, die selbst viele Jahre im Karosseriebauberuf tätig waren und nicht nur zwischendurch auf einer Schulbank saßen. Wichtig ist Beckmann vor allem, dass sie den Zusammenhang zwischen Karosserie und Mechanik erkennen, bewerten und entsprechend schlussfolgern können.

Gläserner Service

Sind Gutachter und Servicecenter einig, „beginnen wir mit unserer Arbeit“. Für die Dauer der Reparaturen gibt es Faustregeln: „Für Kotflügel und Motorhaube brauchen wir drei Tage“, sagt Ralf Rautenberg. Dabei sind eine ganze Reihe von Akteuren in einer präzisen Ablaufkette involviert – Annahme, Meisterbüro, Abbau der Teile, Spachtel- und Füllerarbeit, Lackierkabine, Finish, Teileanbau, Fahrzeugreinigung und Qualitätskontrolle. Ist das Fahrzeug fertig, ruft Becker & Beckmann den Kunden an. „Wenn der Kunde wünscht, dass sein Auto gebracht wird, erbringen wir selbstverständlich auch diesen Service“, sagt Gerd Beckmann. Das Karosserie- und Lackier-Servicecenter bietet interessierten Kunden sogar die Möglichkeit, bei der Reparatur ihres Fahrzeugs zuzusehen. Dann entsteht zeitweise ein gläsernes Servicecenter. „Wir haben nichts zu verheimlichen“, sagt Ralf Rautenberg. Allerdings müssen sich die Kunden vorher anmelden und wäh-

„Wir können selbstverständlich auch Assistenzsysteme reparieren. Elektronik gehört inzwischen zu unserer Arbeit dazu.“

Ralf Rautenberg,
technischer Betriebsleiter

rend der Reparatur die Sicherheitsanforderungen befolgen.

Lösungen für vorbildlichen Komplettservice soll es auch für Elektrofahrzeuge geben. „Ich beschäftige mich schon lange mit diesem Thema“, sagt Ralf Rautenberg. Auch in Zukunft werden weiterhin Karosserie- und Lackier-Center gebraucht. „Statistiker haben ermittelt, dass sich die Zahl der Unfälle aufgrund von Fahrerassistenzsystemen kaum verringert. Selbst wenn das fahrerlose Automobil die Zahl der Unfälle zurückgehen lässt, glaube ich nicht, dass sie ganz ausbleiben. Vielleicht wird die Zahl der Werkstätten für Karosserie und Lackiersysteme zurückgehen, gebraucht werden sie dennoch. Deshalb werden Karosserie-Werkstätten, die elektronische Assistenzsysteme wieder anlernen können, auch in zehn Jahren und darüber hinaus gebraucht.“

Unter dem Strich ist das ein gutes Signal für Existenzgründer, für findige Spezialisten mit solider Ausbildung – und nichts für Werkstätten, die Karosserie und Lack nebenbei erledigen. Daher ist es gut, dass die Vorschriften inzwischen so hoch sind. Sie schützen sowohl den Markt als auch die Kunden. Allerdings ist und bleibt Nachwuchs wichtig. „Ich habe viele Erfahrungen und helfe gern“, sagt Gerd Beckmann abschließend. ■



Schwellerziehen erfordert Kraft, Technik und Know-how.