

# Verabredung zur Bärenjagd

**Werkstatt-Kampagne** | Mit einer aufmerksamkeitsstarken Kampagne wollen die Gesellschafter im 1a-Autoservice-Verbund Fehlinformationen der Kunden zum Thema Werkstattbindung geraderücken.



Viele Unwahrheiten über die freie Werkstattwahl verunsichern nach wie vor die Kunden. Die aktuelle 1a-Autoservice-Kampagne räumt damit auf.

**M**ehr als die Hälfte der Autofahrer ist sich laut einer Studie der Beratungsgesellschaft BBE Automotive nicht über das Recht auf freie Werkstattwahl bewusst. Daraus resultiert auch, dass nach wie vor viele Neu-

wagenbesitzer glauben, dass ihre Herstellergarantie erlischt, sobald sie ihren Wagen in einer freien Werkstatt warten oder reparieren lassen. Das Werkstattkonzept 1a Autoservice richtete sich deshalb von September bis November dieses Jahres mit der Aufklärungskampagne „Lass Dir keinen Bären aufbinden“ an die Autofahrer in der DACH-Region. Die Gesellschafter des Werkstattkonzeptes, bestehend aus den Großhändlern Knoll, Küblbeck, Lorch, Coler und der WM SE, hielten die Zeit für gekommen, dem Informationsdefizit vieler Autofahrer sowie Mythen und Falschaussagen zum Werkstattbesuch mit der aufmerksamkeitsstarken Kampagne entgegenzutreten.

## Großes Interesse beim Autofahrer

Auf zahlreichen Online- und Social-Media-Kanälen konnten sich die Kunden informieren und über „Werkstattmythen“ aufklären lassen oder am Online-Spiel „Bärenjagd“ teilnehmen. Ein informativer „Bären-Film“, den die Partner individualisiert mit eigener Firmenadresse beziehen konnten, wurde zum Hit auf Facebook und den individuellen Kanälen der Partner. Gleichzeitig standen für die Konzeptpartner Aufklärungsflyer und Plakate zur Verfügung, deren Motive eines lebensgroßen Bären, den sich viele Kunden immer noch aufbinden lassen, das Interesse der Kunden auf sich zogen. Die einzelnen Motive sind dabei mit markanten, unter

### Kurzfassung

Unter den Autofahrern halten sich hartnäckige Fehlinformationen zur freien Werkstattwahl auch mit Neufahrzeugen. Die Gesellschafter des 1a-Autoservice-Konzeptes halten mit einer aufmerksamkeitsstarken Kampagne dagegen.

Autofahrern weit verbreiteten Fehlinformationen versehen. Aussagen wie „Reparaturen? Am besten beim Vertragshändler“, „Inspektion? Kann nur meine Vertragswerkstatt“ oder auch „Bei Flotten-Fahrzeugen haben Firmen keine freie Werkstattwahl“ brachten in den Betrieben viele klärende Gespräche ins Rollen. Allein rund 20.000 Tüten Gummibärchen, die als Give-away zur Kampagne gehörten, wurden an interessierte Kunden verteilt und zeugen von der erreichten Aufmerksamkeit. Laut Auswertung der Kampagne auf den Social-Media-Kanälen haben sich dort über 77.000 Personen über das Thema informiert.

### Garantieansprüche bleiben erhalten

Gerade der Erhalt der Herstellergarantie, die Wartung nach Herstellervorgaben und der Einsatz von Originalteilen sind vielen Kunden ein Anliegen, bei dem sie sich, getrieben durch Aussagen und Werbung der Hersteller, laut 1a Autoservice immer noch einen Bären aufbinden lassen. Die Systemzentrale stellt in der Kampagne klar, dass bezüglich Werkstattaufrüstung, Kompetenz, des Einsatzes hochwertiger Original-Ersatzteile sowie der strengen Beachtung der Herstellervorgaben bei Inspektions- und Wartungsarbeiten die Konzeptpartner einer Vertragswerkstatt in nichts nachstehen und vor allem sämtliche Garantie- und Gewährleistungsansprüche bestehen bleiben.

Die Kampagne lief offiziell zum 30. November aus, Konzeptpartner können aber weiterhin über das Werbemittelportal der 1a-Autoservice-Zentrale Plakate, Anzeigen und Social-Media-Beiträge zum Thema herunterladen. Dieter Vähröder

## Signal an die Autofahrer

Drei Fragen an die Marketingverantwortlichen des Werkstattkonzepts 1a Autoservice, Axel Birnbruber (WM SE), Ursula Kraus (Knoll, Lorch, Küblbeck) und Thomas Schmitz (Coler)

### asp: Was war die Motivation für die Bär-Kampagne?

**1a Autoservice:** „Inspektion? Kann nur meine Vertragswerkstatt!“ ist nur eine von vielen Annahmen, die fälschlicherweise in den Köpfen vieler Kfz-Besitzer verankert ist. Hier setzt die Bär-Kampagne an, denn gerade als freie Werkstätten erhalten unsere 1a-Autoservice-Partner etwa bei Inspektions- und Wartungsarbeiten immer wieder Rückfragen ihrer Kunden zu Herstellergarantien und Original-Markenersatzteilen. In unserer aufmerksamkeitsstarken Bär-Kampagne appellieren wir an die rund 45 Millionen Autofahrer, sich keinen sprichwörtlichen Bären aufbinden zu lassen. Denn auch unsere 1.500 Partner in Deutschland, Österreich und der Schweiz können die Inspektion nach Herstellervorgaben durchführen, gewährleisten Herstellergarantie, verfügen über Original-Markenersatzteile und bieten Top-Qualität.

### asp: Insbesondere das Thema der Garantierhaltung ist umstritten. Worauf gründen Ihre Aussagen zum Garantierhalt?

**1a Autoservice:** Bereits seit 2010 sind laut GVO Autofahrer zur Gewährleistung der Herstellergarantie bei Inspektionen, Wartungen und Reparaturen nicht mehr an eine Vertragswerkstatt gebunden. Auch freie Werkstätten können diese während der Garantiezeit durchführen, ohne dass Ansprüche der Fahrzeughalter erlöschen. Vorausgesetzt, sie führen die Arbeiten nach Herstellervorgaben durch, was bei unseren Partnern auf Wunsch der Fall ist. Bei Gebrauchtwagen gilt das BGH-Urteil vom 25. September 2013 – VIII ZR 206/12, wonach Garantieansprüche nicht mit einer vorgeschriebenen Wartungs- oder Inspektionsarbeit beim Verkäufer oder in einer vom Hersteller anerkannten Vertragswerkstatt verbunden werden können.

### asp: Wie stellen Sie das Arbeiten nach Herstellervorgaben sicher?

**1a Autoservice:** Seit 2009 verpflichtet die EU-Verordnung Nr. 715 / 2007 Fahrzeughersteller dazu, originale Herstellerdaten (für Diagnose, Service, Reparatur und Wartung) auch freien, markenunabhängigen Werkstätten zugänglich zu machen. Durch unseren Werkstattverbund ermöglichen wir allen unseren 1a-Autoservice-Partnern den Zugriff auf die Herstellerportale und die entsprechenden Infos zu den verschiedenen Fabrikaten bzw. den darin verbauten Teilen, Software und Steuergeräten. Darüber hinaus bieten wir Inhouse-Schulungen zum sicheren Umgang mit den Portalen oder eventuelle Neuerungen an.



## KFZ-ERSATZTEILE BEI TYRE24

- ✓ Mehr als 10 Millionen Profi-Angebote
- ✓ Über 500 Marken – von Premium bis Budget
- ✓ Hoch attraktive Preise mit Sparpotenzial

 ALZURA TYRE24

Die Einkaufsplattform für Reifenfachhändler und Werkstätten.  
Jetzt auf [tyre24.alzura.com](https://tyre24.alzura.com) einkaufen und sparen!