

## WERKSTATTPORTALE

# Werkstattsuche leicht gemacht !?

Wer eine Kfz-Werkstatt benötigt, sucht meist zuerst im Internet. Die Redaktion asp AUTO SERVICE PRAXIS wollte deshalb wissen, wie gut die Suchergebnisse der einschlägigen Kfz-Werkstatt-Suchportale sind.



**Autofahrer suchen immer öfter Ersatzteile zusammen mit Werkstatt-Dienstleistungen im Netz.**

**W**er im Internet nach Kfz-Werkstätten sucht, der hat zunächst die Qual der Wahl, denn es gibt Dutzende Kfz-Werkstatt-Suchmaschinen. Sich hier für eine zu entscheiden, ist schwer, will man doch die beste und günstigste Werkstatt finden. Manch einer orientiert sich da an Portalen, die mit Kundenempfehlungen arbeiten oder verwendet die von Versicherern oder Werkstattketten bzw. Werkstattkonzeptanbietern. Damit sind im Wesentlichen bereits die vier Hauptunterschiede bei den Werkstatt-Suchportalen genannt. Innerhalb dieser vier Gruppen können sich die Portale nochmals sehr stark differenzieren. Hier sind es vor allem unterschiedliche Funktionen und Serviceleistungen, die den Unterschied ausmachen.

So bieten Werkstattsuchportale wie autoaid.de für Endkunden Hilfe bei der

Fehlersuche und erstellen Reparaturangebote. Bei autobutler.de erhält der Kunde bis zu drei Angebote, bei autoreparaturen.de kann es eine ganze Liste werden. Sollten noch Fragen bestehen, können die Kunden direkt über das Portal Kontakt zur jeweiligen Kfz-Werkstatt aufnehmen.

## KURZFASSUNG

Noch vor ein paar Jahren gingen Autofahrer treu bei jedem Kundendienst oder bei einer Reparatur in ihre „Stamm-Werkstatt“. Heute ist das anders. Über das Internet sind Preisvergleiche oder Werkstattempfehlungen schnell und einfach zu bekommen. Doch mittlerweile haben sich Dutzende Kfz-Suchportale im Netz breitgemacht. Je nach Portal kann für jedes Reparatur- oder Serviceproblem die richtige Werkstatt gefunden werden. Auf was jedoch hierbei zu achten ist, erklärt der Artikel.

Mit Festpreisangeboten oder Kostenkalkulationen sollen auch Kunden von auto-service.com, caroobi.com, drivelog.de, fairgarage.de und verivox.de auf Werkstätten aufmerksam gemacht werden. Diese Funktion ermöglicht vor allem Preisvergleiche.

## Qualität der Leistungen entscheidend

Für Endkunden sind die Werkstatt-Suchfunktion auf allen gelisteten Portalen kostenfrei (siehe Tabelle Seite 57). Lediglich weiterführende Angebote, wie sie zum Beispiel autoaid.de in Form von Diagnosetools anbietet, können kostenpflichtig sein.

Egal welches Portal in Anspruch genommen wird, das Angebot an Werkstätten deckt alle Marken und Fahrzeugtypen ab. Jedoch sollte der Endkunde sehr genau hinsehen, welche Werkstätten von dem jeweiligen Portal gelistet werden bzw. wel-

## KFZ-HELPLINE GEHT AN DEN START

### Die Teilehandelskooperation Coparts startet ein neues Werkstatt-Portal für Endkunden.

Über das Werkstatt-Portal „Kfz-Helpline“ können private Werkstattkunden Servicetermine bei Partnerwerkstätten der Global Automotive Service GmbH (G.A.S.) buchen. „Das Werkstattportal ist unsere Antwort auf die vielen Teileeinkaufsplattformen im Internet“, erklärt Andreas Brodhage, Geschäftsführer und Gesellschafter der Global Automotive Service GmbH. Mehrheitsgesellschafter der G.A.S. ist die Teileeinkaufskooperation Coparts. Auf Kfz-Helpline sollen Endkunden keine Ersatzteile kaufen, betonte Brodhage. Vielmehr fungiert G.A.S. als Steuerer von Aufträgen in die angeschlossenen Partnerwerkstätten. „Wir sind also kein reiner Vermittler von Aufträgen, sondern steuern die gebuchten Services in die Werkstätten, damit sind wir voll im Risiko“, so Brodhage. Es gehe auf der Plattform nicht darum, für eine Reparatur das jeweils günstigste Angebot zu finden, die Preise seien für alle Werkstätten gleich. Der Endkunde bezahlt die Rechnung an G.A.S. Die Systemzentrale begleicht dann die Rechnung mit den jeweiligen Werkstätten. Maskottchen des Portals ist der Superheld „Herbert“.



Dennis Schmitz, Leiter IT bei der Global Automotive Service GmbH, wirbt zusammen mit Maskottchen Herbert für das neue Angebot an Endkunden.

che Qualitätskriterien von den Partnerwerkstätten erfüllt werden müssen. Einige Portale wie 11880-werkstatt.com oder 12autowerkstatt.de geben an mehr als 60.000 Werkstattpartner zu haben. Das entspricht locker dem Gesamtbestand aller Kfz-Werkstätten in Deutschland. Dass solche Angaben bezüglich der Auswahl von Werkstätten nicht sehr hilfreich sein können, liegt auf der Hand. Heiko Otto, Geschäftsleiter Deutschland vom Werkstattportal autobutler.de, bringt es auf den Punkt: „Was nützt eine große Auswahl bzw. lange Liste an Werkstätten, wenn man ihre Qualität nicht beurteilen kann? Dann ist man genauso schlau wie vorher. Unsere Partnerwerkstätten werden daher laufend vom TÜV geprüft“, so Heiko Otto. „Nur so kann der Kunde von der Qualität unseres Portals dauerhaft überzeugt werden“, ist er sich sicher. Ob ein Werkstatt-Portal für den Endkunden den Zweck erfüllt, den er erwartet, kann er übrigens auf dem Bewertungsportal „Trustpilot“ überprüfen. Hier kann das Suchportal vom Endkunden bewertet werden. Vor allem Autobutler vertraut auf Trustpilot als führende internationale Bewertungsplattform.

### Negative Beurteilungen überwiegen

Die Bewertung der Werkstätten durch den Endkunden sehen vor allem die Werkstattbetreiber zum Teil sehr kritisch. Robert Pollner, Geschäftsführer von R&R Kfz Reparatur in Maisach westlich von München, fasst seine Erfahrungen zusammen:

„Ist ein Kunde mit einer Werkstatteleistung unzufrieden, nimmt er sich abends eher mal die Zeit sich seinen Frust von der Seele zu schreiben, als wenn er glücklich und zufrieden mit seiner Werkstatt ist“, so Pollner. „Aus diesem Grund überwiegen im Netz immer wieder negative Beurteilungen. Vor allem, wenn sie anonym ins Netz gestellt werden können. Und wenn wer was Positives schreibt, dann sind es meist nur zwei oder drei kurze Sätze.“

Mit dieser Erfahrung steht Robert Pollner nicht alleine da. Bernd Noss, Verantwortlicher Außendienstmitarbeiter für Oberbayern bei Konrad Autoteile und zuständig für das Werkstattkonzept ASP (Auto Service Partner), kennt dieses Phänomen auch. „Wir lassen Werkstatt-Kundenbewertungen aus diesem Grund bei unserer Werkstattsuchfunktion auf asp-24.de von vornherein nicht zu. Stattdessen bekommt der Kunde eine detaillierte Beschreibung der Werkstatt geboten.“ Letztlich hat der Kunde aber trotzdem die Möglichkeit sich über seine Werkstatt zu beschweren. „Er kann uns direkt über unsere Hotline anrufen oder eine Mail schreiben“, so Noss.

Das Problem mit böswilligen Werkstattbewertungen kennen alle Werkstattsuchportale, die Bewertungen zulassen. Bewertet wird mit Freitext und/oder mit Sternen (1 bis 5). Die Sternebewertung kann zum Beispiel bei autoaid.de auch für bestimmte Kategorien, zum Beispiel Termintreue, Servicequalität, Preis/Leistung

und andere vergeben werden. Ähnlich auch bei autobutler.de. Hier können Kategorien wie Kommunikation, Service, Arbeit, Preis, Lage und Auftreten einzeln bewertet werden. Werkstätten erhalten dadurch wertvolles, präzises Feedback über ihre Leistung. Bewertungen durch Endkunden sind meist nur möglich, wenn diese beim Portal registriert sind. Sind auch anonyme „Gast“-Kommentare und -Bewertungen erlaubt, schützen sich die Portale vor Missbrauch dadurch, dass sie regelmäßig die Kommentare kontrollieren. „Die manuelle Überprüfung der Bewertungen kann sehr aufwendig sein“, sagt Moritz Funk, CEO von autoaid.de. „Gute Kundenbewertungen führen jedoch zu messbar mehr Neukunden für Werkstätten.“ Aus diesem Grund wird von vielen Portalen diese Funktion zugelassen.

### Nur echte Kunden können bewerten

Das führt zu einem weiteren Problem, das wesentlich mit den Bewertungen zusammenhängt. Oftmals nämlich rutschen gut bewertete Werkstätten im Ranking der Suchergebnisliste weiter nach oben, je mehr positive Bewertungen sie sammeln können. Damit eine Werkstatt sich nicht selbst oder nicht durch einen „Profivoter“ nach oben pushen kann, lassen Plattformen wie autobutler.de oder fairgarage.de Bewertungen durch Kunden nur zu, wenn der Auftrag tatsächlich abgearbeitet und abgeschlossen wurde. Dann bekommt der Kunde eine E-Mail mit der Aufforderung eine Bewertung abzugeben. Dazu muss er die Auftragsnummer angeben. Fällt die Bewertung schlecht



Michael Saitow, Geschäftsführer autoreparaturen.de und reifen-vor-ort.de, schafft bei Endkunden durch ehrliche Werkstattbewertungen Vertrauen.

aus, hat die Werkstatt die Möglichkeit mit dem Kunden in Dialog zu treten. Da pro User nur einmal eine Bewertung abgegeben werden kann, können Werkstätten das Ranking nicht oder nur mit sehr großem Aufwand selbst beeinflussen. „Um dem Problem der Bewertungen von vornherein aus dem Weg zu gehen, sehen Kunden bei autoreparaturen.de den Namen der Werkstatt und die Bewertungen erst mit dem Erhalt der Angebote“, sagt Michael Saitow, Geschäftsführer von autoreparaturen.de und reifen-vor-ort.de. „Zudem können sie die Werkstatt nur dann bewerten, wenn sie auch wirklich eine Werkstattleistung in Anspruch genommen haben.“

Um Missbrauch bei den Bewertungen zu vereiteln, bleibt das wichtigste Mittel jedoch, dass Bewertungen nie anonym durchgeführt werden dürfen. „Bewertungen, die nicht aus der Anonymität kommen, sind in der Regel ehrlich gemeint und stellen somit, falls sie mal kritisch ausfallen, ein konstruktives Mittel zur Leistungsverbesserung dar“, berichtet Robert Pollner.

### Ranking positiv beeinflussen

Gemäß Angaben von fairgarage.de besteht für Werkstattbetriebe auch ohne zahlreiche positive Kundenbewertungen die Möglichkeit, sich im Suchergebnis-Ranking höher anzusiedeln. Hierzu müssen sie zum Beispiel aktiv eine Preisliste für ihre Dienstleistungen hinterlegen. Betriebe, die lediglich mit ihren Kontaktdaten auf fairgarage.de stehen, befinden sich weiter unten in der Liste. Bei allgemeinen Werkstattnachmaschinen von Versicherungen, Werkstattketten oder Konzeptpartnern, die keine Bewertung bieten, ist das Ranking jedoch meist von der Entfernung zum Kunden abhängig. Die örtlich nächste Werkstatt ist dann immer die erste. Aus diesem Grund muss man sich bei diesen Suchmaschinen immer mit der Postleitzahl „identifizieren“.

Dass neben der Werkstattnachsuche auch Reifen oder Ersatzteile über entsprechende Portale, wie reifen-vor-ort.de, euromaster.de oder teilehaber.de gesucht werden können, ist bekannt. Immer häufiger werden Ersatzteile oder Reifen dabei zusammen mit der Werkstattdienstleistung als Gesamtpaket angeboten. Der Teile- oder Reifenhändler kooperiert mit Werkstätten oder Servicebetrieben und liefert nach Bestellung gleich dorthin. Alle weiteren Dienstleistungen bis hin zur Bewertung der Werkstatt und des ET-Lieferanten

[www.autoservicepraxis.de](http://www.autoservicepraxis.de)



durch den Endkunden sind mit den reinen Werkstattnachsuchportalen vergleichbar.

Autofahrer können also auf Werkstattnachsuchportalen eine Reparatur-Anfrage kostenlos online einstellen, Angebote erhalten, vergleichen und abschließend der gewünschten Kfz-Werkstatt den Auftrag erteilen. „Dabei müssen die Kunden kein Kfz-Fachmann sein, um eine Anfrage zu stellen“, so Michael Saitow. „Schritt für Schritt wird ihnen bei der Eingabe der Werkstattnachfrage geholfen. Durch den Service wird dem Kunden eine aufwändige Suche nach einer günstigen Autowerkstatt abgenommen. Er muss sich nur noch für eines der Angebote entscheiden.“

Doch damit noch nicht genug. Zukünftig wird der Autofahrer noch nicht einmal mehr selbst den Fehler herausfinden müssen, wenn sein Auto streikt. Möglich wird dies über einen an der OBD-II-Steckdose angeschlossenen Dongle, der gerade bei autoaid.de entwickelt wird. Die Connected-Car-Plattform meldet bei einem Defekt der Werkstatt, wo der Schaden liegt. Der Autofahrer braucht nur einen Termin vereinbaren.

Marcel Schoch



Eine Tabelle mit Leistungsspektrum der Portale gibt es im asp ePaper.

Bei Autobutler können Werkstätten direkt mit dem Endkunden in Kontakt treten und Angebote abgeben.

### WERKSTATT-SUCHPORTALE\*

- [www.autoaid.de](http://www.autoaid.de)
- [www.autobutler.de](http://www.autobutler.de)
- [www.autocrew.de/de/wir-machen-das](http://www.autocrew.de/de/wir-machen-das)
- [www.autofahrerseite.eu](http://www.autofahrerseite.eu)
- [www.autoreparaturen.de](http://www.autoreparaturen.de)
- [www.autoservice.com](http://www.autoservice.com)
- [www.asp-24.de](http://www.asp-24.de)
- [www.autounfall.info](http://www.autounfall.info)
- [www.axa.de/werkstattnachsuche](http://www.axa.de/werkstattnachsuche)
- [www.boschcarservice.com/de/de](http://www.boschcarservice.com/de/de)
- <https://caroobi.com>
- [www.drivelog.de](http://www.drivelog.de)
- [www.euromaster.de](http://www.euromaster.de)
- [www.fairgarage.de](http://www.fairgarage.de)
- [www.freiewerkstatt.de](http://www.freiewerkstatt.de)
- [www.kfztech.de/kfz-werkstatt-suche.htm](http://www.kfztech.de/kfz-werkstatt-suche.htm)
- [www.kfz-werkstaetten.net](http://www.kfz-werkstaetten.net)
- [www.meine-autowerkstatt.eu](http://www.meine-autowerkstatt.eu)
- [www.meinewerkstatt.de](http://www.meinewerkstatt.de)
- [www.meisterhaft.com](http://www.meisterhaft.com)
- [www.reifen-vor-ort.de](http://www.reifen-vor-ort.de)
- [www.teilehaber.de/kundenservice/kfz-werkstattnachsuche.html](http://www.teilehaber.de/kundenservice/kfz-werkstattnachsuche.html)
- [www.verivox.de](http://www.verivox.de)
- <https://werkstatt.autoscout24.de>
- [www.werkstatt-des-vertrauens.de](http://www.werkstatt-des-vertrauens.de)
- [www.1aautoservice.de](http://www.1aautoservice.de)
- [www.11880-werkstatt.com](http://www.11880-werkstatt.com)
- [www.12autowerkstatt.de](http://www.12autowerkstatt.de)

\* Auswahl

## TEPE SYSTEMHALLEN

**Pulldachhalle Typ PD3 (Breite: 15,00m, Länge: 6,00m)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Höhe 4,00m, Dachneigung ca. 3°</li> <li>mit Trapezblech, Farbe: AluZink</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>inkl. imprägnierter Holzpfetten</li> <li>feuerverzinkte Stahlkonstruktion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>inkl. prüffähiger Baustatik</li> </ul>
---	---	---

Mehr Infos

### Aktionspreis

## € 8.990,-

ab Werk Buldern, excl. MwSt. Schneelastzone 2, Windzone 2, a. auf Anfrage

**[www.tepe-systemhallen.de](http://www.tepe-systemhallen.de) · Tel. 0 25 90 - 93 96 40**