

## **GVA-Kongress**

### **Technische Informationen sind Menetekel des freien Marktes**

**Hannover/Ratingen, 20. Oktober 2004.** Ganz im Zeichen des Themas „Technische Informationen“ stand der diesjährige Jahreskongress des Gesamtverbands Autoteile-Handel (GVA) in Hannover. Dabei wurde einmal mehr deutlich, dass sich an der Frage des Zugangs zu technischen Informationen für die Wartung und Reparatur moderner Kraftfahrzeuge das Schicksal des freien Reparaturmarktes entscheidet. Das Motto des GVA-Kongresses 2004 – Suchst du noch oder reparierst du schon? – deutete dabei schon an, dass hier noch erhebliche Arbeit auf alle Interessenvertreter des freien Marktes wartet. Der Zugang zu den technischen Informationen der Fahrzeughersteller und die Aufbereitung dieser Daten durch die Hersteller sind heute schlicht und ergreifend unzureichend. Dieses eindeutige Fazit brachte der GVA-Kongress trotz der Verpflichtung in der Kfz-GVO, dass die Automobilhersteller freien Reparateuren Zugang zu diesen Daten gewähren müssen.

Als Redner vor den 250 Teilnehmern der Branchentagung des freien Kfz-Teilehandels und der im Aftermarket engagierten Teileindustrie traten ASA-Präsident Michael Gerdes-Röben, GVA-Vorstandsmitglied Fabian Roberg (geschäftsführender Gesellschaft des CENTRO-Mitglieds Coler), Andreas van de Sand vom Aachener Institut für Kraftfahrwesen und FIGIEFA-Generalsekretärin Sylvia Gotzen auf.

#### **Michael Gerdes-Röben: Elektronik im Kraftfahrzeug – Steht die Werkstatt vor unlösbaren Herausforderungen?**

Das Fazit von Michael Gerdes-Röben vorneweg: Die Werkstatt steht nicht vor unlösbaren Herausforderungen. Doch die Anforderungen an ihre technische Kompetenz werden ganz erheblich sein. Der Präsident des Bundesverbandes der Hersteller und Importeure von Automobil-Service-Ausrüstungen verdeutlichte dies auf dem GVA-Kongress mit einem eindrucksvollen Vergleich: „Es ist nicht übertrieben zu sagen, dass heute schon Apollo 13 und Airbus in Form eines Mittelklassefahrzeugs in die Werkstatt kommen. Schaut man sich nämlich die Information, die Software und die Elektronik von der Komplexität her an, sind Apollo 13 und Airbus durchaus mit Mittelklassefahrzeugen vergleichbar.“

Gerdes-Röben sieht einen ungebrochenen Trend hin zur Integration von elektronischen Funktionen ins Auto. Bis 2010 wird sich der Elektronik-Anteil an der Wertschöpfung des Autos auf ca. 35 % erhöhen (in 2000 noch rund 20 %) und nur

wenige Systeme im Auto werden nicht vernetzt sein. Zwar verwies der Referent darauf, dass die Zahl der Steuergeräte zugleich abnehmen wird, doch die verbliebenen würden nicht mehr bloß eine Aufgabe übernehmen, weshalb die Komplexität von Software und Funktionalitäten weiter steigen werde. Als konkretes Beispiel, welche Basisfunktionen dabei von der Elektronisierung erfasst werden, griff der ASA-Präsident die Ölkontrolle heraus. Diese erfolgt heute in einigen Oberklassefahrzeugen bereits elektronisch – neben der Ölstandskontrolle ist auch die elektronisch-gestützte Auswertung der Güte des noch im Fahrzeug befindlichen Additivs reales Szenario.

Der Entwicklungsdruck im freien Markt macht aber keineswegs bei den Werkstätten halt, auch Teilehandel und Teileindustrie haben sich auf neue Bedingungen einzustellen. Das Teilegeschäft ist laut Gerdes-Röben konsequent auf dem Weg zum Systemgeschäft. Der ASA-Präsident: „Systemgeschäft definiere ich so, dass technische Informationen, Diagnosetools, Schulung und Dienstleistung zusammen mit den Teilen verkauft werden. Gerade die technischen Hotlines, wenn es doch einmal bei der Reparatur klemmt, sind dabei von herausgehobener Bedeutung.“

Die technischen Informationen werden aber keineswegs erst bei der eigentlichen Wartung oder Reparatur relevant. Vielmehr ist schon bei der Identifizierung des Autos, das gerade in die Werkstatt gekommen ist, eine umfangreiche Hilfestellung nötig. Allein bei einem Golf gibt es heute über 1 Mio. Ausstattungsvarianten.

Das Auto ist heute zu einem fahrenden Computersystem geworden, das den Mechanikern immer mehr Können abfordert. Außerdem erfordert die Vielzahl an Marken und Modellen von der Werkstatt – aus Sicht von Gerdes-Röben – prozessorientiertes und nicht bloßes modellbezogenes Denken. Der ASA-Präsident: „Pro Marke und Jahr muss mit Kosten zwischen 5.000 und 10.000 € gerechnet werden. Investiert die Werkstatt also jeweils in herstellerbezogenes Equipment entstehen Kosten, die kaum eine Werkstatt tragen kann. Es sind deshalb leistungsfähige Mehrmarkensysteme gefragt.“ Dieser Trend setzt sich auch in der Schulung fort. Statt den Mechaniker auf eine Tagesschulung für nur ein Modell zu schicken, müsse der Weg in Richtung markenübergreifende Systemschulung gehen.

### **Fabian Roberg: Technische Informationen –**

#### **Hol- und Bringschuld des Handels?**

GVA-Präsidiumsmitglied Fabian Roberg, selbst Teilehändler aus Münster, legte auf dem GVA-Kongress den Finger in die Wunde, was die Probleme des freien Marktes bei der Beherrschung der technischen Innovation im Auto anbetrifft. Roberg: „Nur in der Partnerschaft zwischen Industrie, Handel und Werkstatt und der tatkräftigen Mitarbeit der jeweiligen Interessenvertreter ist dieses Thema zu lösen, sonst

verabschieden wir uns schleichend aus dem Markt.“ Das Teilegeschäft allein bietet aus Sicht des Referenten keine Zukunft mehr, die Reparatur wird immer mehr zur Frage des Umgangs mit technischen Informationen. Roberg weiter: „Zur Identifikation braucht man eine Software, um dann mit einer weiteren Software die Diagnose vorzunehmen. Software wird am Ende der Kette damit zum Ersatzteil. Wir handeln nicht mehr allein mit Hardware. Wollen wir als freier Teilehandel leistungsfähig bleiben, müssen wir Software als Ersatzteil ins Sortiment aufnehmen.“

Eindeutig bergen aus Robergs Sicht neue, elektronikgestützte Reparaturverfahren und Innovationen die Gefahr der Marktabschottung, wenn der freie Markt diese Herausforderungen nicht zeitnah nachvollziehen kann. Aktuell hat das Thema Online-Flashen eine zentrale Bedeutung, das Problem ist aus Sicht des freien Marktes noch weitgehend ungelöst. Flashen zeige aber die Zukunft der Reparatur: Über Schnittstellen zum Fahrzeughersteller können Fahrzeuge – wie die neue E-Klasse – allein durch das Aufspielen einer neuen Software ins Steuergerät repariert werden.

Die Fahrzeughersteller bauen für das Flashen ein internes Netz auf, zu dem der freie Markt keinen Zutritt hat, hier wird das Fahrzeug auch ausgelesen und eindeutig aus der Werksdatenbank identifiziert. Bei zunehmender Komplexität der Fahrzeuge, vielen Änderungen in der Serie und einer steigenden Zahl von Ausstattungsvarianten wird die eindeutige Identifikation des Fahrzeugs zu einer immer anspruchsvolleren Tätigkeit Fabian Roberg dazu: Großhandel, Teileindustrie und Werkstätten müssen hier Antworten finden. Wenn wir künftig Volumenfahrzeuge wie den Golf V mit seinem integrierten Fernwartungsmodul nicht mehr reparieren können, schließen wir uns von der einfachsten Reparatur aus. Gerade die Technologieführerschaft der Teileindustrie ist hier gefordert. Um es ganz klar zu sagen: Dies ist eine Überlebensstrategie.“

Kritisch setzte sich das GVA-Präsidiumsmitglied auch mit den Aufgabenstellungen auf der Werkstattebene auseinander. Um als freie Werkstatt technische Informationen zu beherrschen, bedarf es hier der ausgeprägten Fähigkeit mit den ständigen Neuerungen umzugehen. Dabei kommt der Form der Aufbereitung der Daten eine entscheidende Bedeutung zu. Roberg nannte 5 Kriterien:

- Innere Qualität (Genauigkeit)
- Zugangsqualität (wie komme ich heran?)
- Kontextuelle Qualität (Daten müssen vom Kunden verstanden werden)
- Darstellungsqualität (eindeutig und knapp)
- Qualität der Metainformationen (Hilfestellung zum Programmumfang)

Die durchschnittliche freie Werkstatt habe heute 4 Mitarbeiter. Da sei es eine große Herausforderung, das notwendige Informationsmanagement und die Qualität der Daten über mehrere Marken am Tag hinweg sicherzustellen. Diese Aufgabe kann nur gestemmt werden, wenn der Großhandel die Datenangebote der Teileindustrie entsprechend aufbereitet und formatiert, d.h. in eine Sprache übersetzt, welche die Werkstatt versteht. Der Referent forderte: „Wir brauchen verständliche Lösungen am Point-of-Repair!“

Um auch künftig als Großhandel im Markt zu bestehen, muss der freie Teilehändler eine neue Handelsfunktion neben den klassischen entwickeln: Das Informationsortiment, bestehend aus Technik-CD's, Schulungen und technischer Hotline. Auf dem Feld der technischen Hotlines sind nicht zahlreiche Spezialangebote der Teileindustrie gefragt, sondern die Spezialhotline des Teilehandels, die die Sprache der Werkstatt spricht.

### **Andreas van de Sand: Wissen ist (Markt-)Macht! Wie kommen die Automobilhersteller ihren Verpflichtungen nach? Bereitstellung technischer Informationen gemäß GVO 1400/2002**

Andreas van de Sand vom Institut für Kraftfahrwesen Aachen (ika) ging als Referent der Frage nach, inwieweit die Automobilhersteller ihrer Verpflichtung aus der Kfz-GVO 1400/2002 nachkommen, technische Informationen dem freien Markt zugänglich zu machen. Grundlage seines Vortrages war das Gutachten der Direktion für Wettbewerb der EU-Kommission aus der Kongress-Vorwoche: Die Kommission ging darin der Frage nach, welche Maßnahmen die Autoindustrie bisher ergriffen hat, um ihren Verpflichtungen aus der GVO nachzukommen.

Aus Sicht des Referenten kann die Lösung der Probleme der freien Werkstatt am Schluss nur in markenübergreifenden Diagnosewerkzeugen liegen. Ganz entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit der Werkstatt bei Reparaturen, für die sie Infos vom Hersteller benötigt, sei außerdem, dass nur für die tatsächlich benötigten Daten auch bezahlt werden muss.

Das Kommissionsgutachten befasste sich näher mit den Angeboten von 9 Pkw-Hersteller – u.a. Mercedes-Benz, BMW, Opel und VW – sowie den Nfz-Herstellern in 8 Mitgliedstaaten der EU, wobei im Wesentlichen die Bedingungen in den verschiedenen Ländern vergleichbar sind.

Relativ unterschiedlich sind gemäß Gutachten die Medien, mit denen die Hersteller dem freien Markt Informationen zugänglich machen. Dabei sind internetgestützte Systeme von einer Aufbereitung in Form von CD oder DVD bzw. in reiner Papierform zu unterscheiden. Als einziger Hersteller setzt Toyota allein auf das Papier-Handbuch. Anbieter wie Peugeot haben vieles ins Internet gestellt,

wesentliche Teile existieren aber nur auf Papier. Die Marke VW setzt hingegen auf ein reines Onlinesystem. Grundsätzlich sind die Pkw-Hersteller weiter als das Nfz-Segment. Beim Zugang zum Informationsportal von Volvo Trucks traten die größten Probleme in der Praxis auf. Andreas van de Sand: „Unserer EDV ist es auch nach 2 Wochen und mit Unterstützung vom Volvo Support nicht gelungen, sich im System anzumelden. Und unsere EDV-Abteilung ist sicher nicht die schlechteste. Wie ergeht es dann aber wohl der freien Werkstatt?“ Der Referent verwies an der Stelle noch darauf, dass das ika im Auftrag der Wettbewerbsdirektion die Herstellerportale auswertete und ihm uneingeschränkten Zugang zu den Infosystemen einzuräumen war.

Ein wesentliches Problem besteht auch in der Preisgestaltung der Hersteller. So informierte der Referent die Kongressteilnehmer z.B. über die Politik von Mercedes. Eine freie Werkstatt muss hier 1.000 € pro Jahr bezahlen, um Reparaturinformationen für sämtliche Modelle auf CD zu erhalten. Zwar bieten dagegen die Marken Ford, Opel und Renault halbwegs vertretbare Preise im Rahmen ihrer internetgestützten Infosysteme, doch sind diese Preise immer noch zu hoch, um eine Reparatur unter wirtschaftlich vertretbaren Bedingungen durchzuführen. Denn die Ausgaben für diese Daten insgesamt müssen letztlich auf eine Reparatur umgelegt werden, für die vielleicht nur eine einzige Information gebraucht wird.

Ein großes Problem sei dabei, dass die Fahrzeughersteller die Daten unterschiedlich strukturieren und es keine einheitlichen Begriffsdefinitionen gibt. So bezeichnet BMW seine Fahrwerksregelung als DTC und Mercedes als ESP. Diese Begriffe müssen folglich über alle Marken bekannt sein, um gezielt suchen zu können.

Im Anschluss ging der Referent auf definierte Reparatur-Fallbeispiele im Gutachten ein. Ernüchterung gab es bei dem Beispiel Motorsteuergerät-Austausch. Dies können freie Werkstätten z.B. an Fahrzeugen der Marken Opel und Peugeot aufgrund der Nicht-Verfügbarkeit von Diagnosegeräten und Werkzeugen gar nicht durchführen. Dieses Ergebnis beruht auf Angaben der Fahrzeughersteller und kam trotz der eigentlich eindeutigen Bestimmungen der GVO zustande.

Die Untersuchung der Herstellersysteme zur Bereitstellung technischer Informationen für unabhängige Marktbeteiligte fasste van de Sand so zusammen: Die durch die Fahrzeughersteller bereit gestellten Informationssysteme sind vielfach nur eingeschränkt nutzbar, d.h.

- nicht vollständige Bereitstellung aller erforderlichen Informationen.
- kein sofortiger Zugriff auf Reparaturinformationen möglich
- unverhältnismäßige Preis- und Kostenmodelle.
- Informationssuche aufgrund unstrukturierter und rudimentärer Informationssysteme nur eingeschränkt bzw. teilweise nicht möglich.

Auch eine weitere Erkenntnis des Kommissionsgutachtens zeigt eher eine negative Entwicklung auf: Zwar verpflichtete die GVO den Fahrzeughersteller zur Bereitstellung von Informationen an Gerätehersteller um die im freien Markt dringend benötigten Multibrand-Tools zu produzieren, allerdings habe sich der Zugriff auf die erforderlichen Informationen für den Gerätehersteller mit Einführung der GVO eher verschlechtert. Fahrzeughersteller verwiesen vielfach auf die Informationssysteme, die für die Werkstätten entwickelt wurden. Diese enthalten aber eben die zur Entwicklung der Geräte erforderlichen Informationen nur zum Teil. Laut van de Sand fehlten z.B. Übertragungsprotokolle.

### **Sylvia Gotzen: Vom "Recht haben" zum "Recht bekommen": internationale Lobbyaktivitäten für den freien Kfz-Service-Markt**

Den Abschluss auf der Kongress-Rednerliste 2004 machte die Generalsekretärin der FIGIEFA, Sylvia Gotzen. Die FIGIEFA ist der internationale Dachverband des freien Kfz-Teilehandels in Brüssel. Im Interesse ihrer Mitglieder begleitet die FIGIEFA den europäischen Gesetzgebungsprozess mit dem Ziel, den freien Wettbewerb im Kfz-Teile-, Service- und Reparaturmarkt zu erhalten. Sylvia Gotzen: „Die Wahrung der Wahlfreiheit des Verbrauchers, sein Fahrzeug in der Werkstatt und mit Ersatzteilen seiner Wahl warten und reparieren zu lassen, steht im Zentrum unserer Arbeit.“

Neben der Umsetzung der GVO und der Sicherung eines in praktischer Form nutzbaren Zugangs des freien Marktes zu den technischen Informationen der Autoindustrie steht auch die Nutzfahrzeug-OBD derzeit im Fokus der FIGIEFA-Arbeit. Wie in der Vergangenheit schon bei der Pkw-OBD (die OBD befasst sich mit der Abgasemission während der Fahrt) geht es auch hier wieder um den ungehinderten Zugang zu technischen Informationen, die Definition von Reparaturinformationen und Zugangsberechtigten sowie die notwendige Teilekompatibilität samt Freigabe von „OBD“-Eckdaten an freie Teilehersteller zur Sicherung der OBD-Kompatibilität alternativer Ersatzteile.

Dabei gab Gotzen ein eindrucksvolles Beispiel aus der Praxis, wie die Fahrzeughersteller versuchen, immer wieder bestimmte Bereiche der technischen Daten aus der Regelung der OBD herauszunehmen und die Vertreter des freien Marktes immer wieder Referentenentwürfe und Vorschläge auf Versuche, den Wettbewerb einzuschränken, prüfen müssen.

Zum Abschluss betonte Sylvia Gotzen noch einmal, was zur Sicherung der Zukunft des freien Marktes erforderlich sei. Hier gehe es um freien Zugang zu den Bereichen Technische Informationen und Training, zu Autoersatzteilen sowie ein

umfassendes, vollständiges und tiefes Angebot an mehrmarkenfähigen Diagnose- und Wartungsgeräten.

### **GVA: Geltendes Recht muss durchgesetzt werden**

In seinem Schlussplädoyer wies der GVA-Vorsitzende Hartmut Röhl noch einmal darauf hin, wie wichtig es angesichts der aktuellen Probleme bei der Arbeit mit technischen Informationen ist, dass der freie Markt ein umfassendes Monitoring betreibt, inwieweit die Fahrzeughersteller ihren Verpflichtungen nachkommen. Röhl: „Die EU-Kommission will mit der GVO den freien Werkstätten gleiche Chancen im Wettbewerb geben. Dieser Leitgedanke wird aber nur Wirklichkeit, wenn Brüssel die notwendigen Schritte unternimmt, um die Bestimmungen der GVO auch um- und durchzusetzen. Wir sind im freien Markt auf eine entschlossene und konsequente EU-Kommission angewiesen, denn freiwillig werden die Fahrzeughersteller uns den Zugang zu ihren Daten, Geräten und Schulungen nicht geben. Dies ist noch ein weiter Weg, der viele Ressourcen erfordert. Deshalb der eindringliche Appell an alle Unternehmen, die heute außerhalb des GVA stehen, sich noch einmal mit einem unbedingt erforderlichen Beitrag zur Branchensolidarität zu beschäftigen.“

### **Bildmaterial vorhanden.**

Der Gesamtverband Autoteile-Handel e.V. ist der Branchenverband und politische Interessenvertreter des freien Kfz-Teile-Großhandels in Deutschland. Darüber hinaus spricht er auch für die rund 2000 Einzelhändler von Kfz-Ersatzteilen. Im GVA sind rund 170 Handelsunternehmen mit über tausend Betriebsstellen und etwa 130 Kfz-Teilehersteller organisiert. Der Markt für Ersatz- und Verschleißteile hat in Deutschland ein Volumen von rund 17 Mrd. Euro, der freie Kfz-Service-Markt hat daran einen Anteil von circa 50 %. Die im GVA organisierten Handelsunternehmen repräsentieren rund 80 % des Umsatzes dieser rein mittelständisch strukturierten Branche. Schwerpunkte der Verbandsarbeit sind der Ausbau des freien Kfz-Service-Marktes als echte Reparaturalternative für den Verbraucher sowie die Wahrung der Chancengleichheit gegenüber der Automobilindustrie im Ersatzteile-Handel.

**Pressekontakt: Thomas Kobudzinski**