

PRESSEINFORMATION

MOTOO/ Garantieangebote für MOTOO-Kunden erweitert

Bonusprogramm statt Ausschlussklauseln

**Köln – 27. Oktober 2009 – Mit dem Urteil zur Bindung an die Werkstatt eines Garantiegebers hat der Bundesgerichtshof (BGH) dieser Tage Tatsachen in Sachen Gebrauchtwagengarantie geschaffen. Nach der Entscheidung des BGH sind die Klauseln, in denen dem Autofahrer der Besuch der verkaufenden Werkstatt für die garantiewirksame Jahresinspektion vorgeschrieben wird, nicht zulässig. Was innerhalb der Branche für viel Diskussionsstoff sorgen dürfte, sorgt bei dem Werkstattkonzept MOTOO vor allem für Zufriedenheit. Denn hier hatte man schon immer auf diese Ausschlussklauseln bei Neuwagenanschluss- und Gebrauchtwagengarantie verzichtet. Vielmehr weiß das Kölner Unternehmen durch interessante Angebote zu überzeugen. So hat MOTOO jetzt ganz aktuell das Garantiespektrum um ein zusätzliches Bonusprogramm für seine Kunden und ein automatisiertes Kundenkontaktprogramm erweitert.
**

**
**

Nachfragen aus der Branche waren häufig die Reaktion auf die Entscheidung des Werkstattkonzeptes MOTOO, auf besagte Ausschlussklauseln bei Garantien zu verzichten. Nach Überzeugung von Systemleiter Mitja Bartsch hat es dazu aber nie eine Alternative gegeben: „Ich kann doch nicht beim Fahrzeughersteller den in der GVO 1400/02 geregelten Erhalt der Neuwagengarantie bei Wartung des Autos in einer freien Werkstatt fordern und mich bei von MOTOO verkauften Gebrauchtwagen entgegengesetzt verhalten!“ Von daher freut man sich in Köln, dass die eigene Überzeugung nun bestätigt wurde.

**
**

Negative Erfahrungen hat man mit dem Verzicht auf die Ausschlussklauseln übrigens nicht gemacht. „Die einzige Vorgabe war bei uns immer, dass die Inspektionen nach Herstellervorgabe bei einem Meisterbetrieb durchgeführt werden müssen“, erklärt Mitja Bartsch. „Wir haben festgestellt, dass die Kunden es sehr schätzen, dass wir nicht versuchen, sie bei der Wahl ihrer Werkstatt zu bevormunden. Nicht selten war sogar gerade diese Wahlfreiheit ein wichtiger Grund, sich für einen unserer MOTOO-Partner zu entscheiden.“

**
**

**Neue Angebote
**

**
**

PRESSEINFORMATION

Doch die Freude über die Bestätigung der eigenen Linie durch die jüngste gerichtliche Entscheidung ist nicht das einzig Positive, das man derzeit aus Köln vernehmen kann. Mit neuen Angeboten und einem umfassenden Kundenbindungsprogramm wartet das Werkstattssystem jetzt genau zum richtigen Zeitpunkt auf. Hintergrund dafür ist, dass die GSG Garantie-Service-GmbH, der langjährige MOTOO-Kooperationspartner für Neuwagenanschluss- und Gebrauchtwagen Garantien, seit Anfang Oktober mit der Freiburger CG Car-Garantie Versicherungs-AG zusammenarbeitet. **
**

**
**

Durch diesen Wechsel bietet sich MOTOO die Möglichkeit, einen über den bisherigen Versicherungsschutz hinaus gehenden Nutzen anzubieten. **
**

**
**

So erfahren die von MOTOO ausgegebenen Garantien eine Aufwertung in Form eines Bonus-Scheckheftes. Neben den Garantieunterlagen bekommen die Werkstattkunden elf zusätzliche Gutscheine, die sie in ihrer MOTOO-Werkstatt einlösen können. So umfasst das Bonusheft unter anderem einen Rabattgutschein für die Reifeneinlagerung oder für einen Urlaubs-Check. **
**

**
**

**Automatisch in Kontakt bleiben
**

**
**

Teil des neuen Angebots ist ein für die MOTOO-Betriebe automatisiertes Kundenkontaktprogramm. Etwa eine Woche nach Vergabe der Neuwagenanschluß- oder Gebrauchtwagengarantie wird dem Fahrzeugkäufer ein Schreiben gesandt, in dem sich der MOTOO-Betrieb für das entgegengebrachte Vertrauen bedankt und sich als zuverlässiger Partner bei allen Fragen rund ums Auto in Erinnerung bringt. Abgerundet ist das Schreiben mit einer personalisierten Kundenkarte, die alle relevanten Daten, wie die Garantienummer und die Garantielaufzeit, enthält. Der verkaufende MOTOO-Betrieb ist ebenso benannt wie dessen Kontaktdaten. Damit hat der Kunde auch unterwegs immer die Telefonnummer seiner Werkstatt parat. **
**

**
**

Elf Monate nach Garantiebeginn wird der Gebrauchtwagenkäufer erneut angeschrieben und zu einem Besuch in seinem MOTOO-Betrieb eingeladen. Er wird weiterhin auf die Möglichkeit der Garantieverlängerung hingewiesen und an seine Inspektion erinnert. **
**

**
**

PRESSEINFORMATION

Der MOTOO-Betrieb selbst muss nach der Vergabe der Garantie zum Zeitpunkt des Fahrzeugverkaufs nichts tun, das Kundenkontaktprogramm läuft voll automatisch. Der Partnerbetrieb erhält lediglich die Information, welche seiner Kunden angeschrieben wurden. So kann er sich auf deren Reaktion einstellen oder gegebenenfalls nachfassen. **
**

**
**

„Dass Kundenbindung wichtig ist, weiß jeder. Aber in vielen freien Betrieben bleibt neben dem Tagesgeschäft oft keine ausreichende Zeit für regelmäßig und konsequent durchgeführte Aktionen.“ erläutert Mitja Bartsch. „Mit unserem Kundenkontaktprogramm nehmen wir den MOTOO-Betrieben viel Arbeit ab. Das notwendige Vertrauen unserer Betriebe, dass wir dieses Programm zuverlässig führen, haben wir uns erarbeitet und werden es nicht enttäuschen.“

Weitere Informationen:

Hans Hess Autoteile GmbH
Mitja Bartsch
Widdersdorfer Straße 188
50825 Köln

Tel.: +49(0)221 - 54 00 218
Fax: +49(0)221 - 54 80 102
Mail: m.bartsch@hess-gruppe.de
Net: www.hess-gruppe.de

Pressebetreuung:

DIALOGmanufaktur Matthias Nowotny
Matthias Nowotny
Henry-Dunant-Straße 21
72108 Rottenburg

Tel.: +49(0)7472 – 9 86 41 80
Fax: +49(0)7472 – 9 86 41 85
Mail: info@dialogmanufaktur.de
Net: www.dialogmanufaktur.de