

# Starkes Doppel für den Handel



## DealerCare

DealerCare ist ein Produkt der Santander Consumer Bank und schützt Kfz-Händler vor den Folgen von Gewährleistungsfällen. Grundlage hierfür ist die Kooperation mit BNP Paribas Cardif. Die Versicherung ist als Einzelversicherung ausgestaltet und bewahrt den Betrieb vor Kosten der Mängelbeseitigung im Rahmen einer Sachmängelgewährleistung (zwölf Monate ab Kauf). Die Absicherung umfasst unter anderem Teile- und Arbeitskosten. Optional beinhaltet das Produkt zudem einen Rechtsschutzbaustein, der Rechtsberatung, die Übernahme der Gerichtskosten sowie Anwalts- und Sachverständigenkosten absichert. Die Vorteile für Händler:

- Kostenneutrale Beseitigung von Mängeln
- Stärkung von Kundenzufriedenheit und -bindung
- Einmalige Registrierung, einfache Schadenabwicklung, Unterstützung im Schadenfall
- In Kombination mit AutoCare das perfekte Rundum-Sorglos-Paket
- Optionaler Rechtsschutzbaustein

Mit DealerCare und AutoCare bietet die Santander Consumer Bank Händlern und deren Kunden eine exklusive Rundum-Absicherung bei Gewährleistungsfällen und Reparaturen. Möglich machte dieses starke Doppel für die Händler die Kooperation mit dem Spezialversicherer BNP Paribas Cardif.



Es ist wahr: Die Werkstätten sind der Ertragsbringer Nummer eins im Fahrzeughandel. Inspektion, Reparatur, Karosserie und Lack sichern aktuell die Zukunft einer ganzen Branche. Werkstatt-dienstleistungen werden wohl unersetzlich bleiben, ganz egal, ob wir künftig von E-Motoren, Benzinern oder anderen Aggregaten fortbewegt werden. Umso mehr lohnt es sich für Händler, das Geschäftsmodell „Aftersales“ in allen Aspekten zu durchleuchten. Denn eine Frage muss sich jeder Betrieb mit Blick auf die Loyalität und Zufriedenheit seiner Kunden stellen: Wie passen Reparaturen ins Kundenbudget?

### NICHT IN DIE GEWÄHRLEISTUNGSFALLE TAPPEN

Solange eine Herstellergarantie unvorhergesehene Reparaturen am Fahrzeug abdeckt, müssen sich weder Autohaus noch Fahrzeugbesitzer größere Sorgen machen. Beim Kauf eines Gebrauchtfahrzeugs sieht es jedoch schon ganz anders aus: Sowohl dem Verkäufer als auch dem Käufer drohen enorme finanzielle Risiken. Seit der großen Schuldrechtsreform haften kommerzielle Verkäufer volle zwei Jahre für einen verkauften Pkw (Sachmängelgewährleistung), eine Haftung, die üblicherweise vertraglich auf ein Jahr begrenzt wird. Die gesetzliche Gewährleistung deckt nur Mängel ab, die bereits vor der Übergabe des Fahrzeugs vorhanden waren. Nach sechs Monaten greift jedoch die Beweislastumkehr und macht es Käufern häufig schwer, nachzuweisen, dass ein Mangel schon bei Kauf vorlag. Um Diskussionen zu vermeiden und mögliche Kosten für den Händler abzufedern, springt BNP Paribas Cardif mit DealerCare in die Bresche.

### SORGENFREI-LÖSUNG, POWERED BY BNP PARIBAS CARDIF

„BNP Paribas Cardif ist stolz darauf, zusammen mit seinem Partner Santander Consumer Bank ein exklusives Rundum-Sorglos-Paket für Händler, Werkstätten und Kunden anbieten zu können, das im Versicherungsmarkt derzeit Maßstäbe setzt“, freut sich Stephan Barsacq, Head of Automotive BNP Paribas Cardif Deutschland. Denn mit den beiden Santander-Produkten AutoCare und DealerCare – powered by BNP Paribas Cardif – sind die Risiken „Reparaturkosten für die wichtigsten Baugruppen“ (für Kunden) und „Sachmängelgewährleistung“ (für Autohändler) abgedeckt. Eine Versicherungsleistung, die aufgrund der zum Teil erheblichen Schadenssummen für Kunden wie für Händler sinnvoll ist. Man denke nur an die Kosten für die Reparatur oder den

Tausch elektronischer Bauteile, die heute sogar in jedem Kleinwagen verbaut sind, Tendenz steigend. Schon hier kann es passieren, dass mögliche technische Probleme bei der Übergabe an den Kunden unentdeckt bleiben. Eine handelsübliche Gebrauchtwagen-garantie ist baugruppenbezogen: Ist das Bauteil im Vertrag nicht genannt, zahlt die Versicherung nicht. Grundsätzlich sollte sich der Kunde daher zuerst an den Händler wenden, um zu prüfen, ob es sich um einen Gewährleistungsfall handelt. Bei einem solchen wird der Nachweis über die beschriebene Beweislastregelung geführt. Hier entstehen häufig Meinungsverschiedenheiten, denn eine Seite muss schließlich die Kosten tragen. Anwalts- und Gerichtskosten fallen möglicherweise noch zusätzlich an. Bei einer Rechtsstreitigkeit leidet auf jeden Fall die Kundenbeziehung. Damit es gar nicht erst so weit kommt, übernimmt DealerCare unkompliziert die Kosten aus Gewährleistungsfällen. Ist ein Rechtsstreit nicht zu vermeiden, sind Händler mit dem optionalen Rechtsschutzbaustein gegen diese Kosten abgesichert.

### FÜR HÄNDLER: MINUS RISIKO. FÜR KUNDEN: PLUS ZUFRIEDENHEIT.

Kostenrisiken minimieren, Kundenzufriedenheit sichern: Das sind die Ziele der Kooperation von BNP Paribas Cardif und Santander Consumer Bank. DealerCare ermöglicht eine bessere Planbarkeit der Kosten für den Händler, da es keine Notwendigkeiten für Rückstellungen mehr gibt. Konflikte zwischen Händlern und Käufern werden durch das Mehr an Kulanz oft vermieden. Haben sich Händler bei Vertragsabschluss für den optionalen Rechtsschutzbaustein entschieden, werden von DealerCare auch diese Kosten übernommen. Die Prozesse der Schadenabwicklung fügen sich dabei harmonisch in die Prozesse eines Handelsbetriebs ein. Dort bewährt sich bereits seit Langem mit AutoCare die Reparaturkostenversicherung der Santander Consumer Bank. Diese sichert mehr Baugruppen als üblicherweise ab und umfasst nun auch gewerblich genutzte Fahrzeuge. Sie ist Bestandteil von Santander AutoFlat. Maik Kynast, Bereichsleiter Vertrieb Mobilität der Santander Consumer Bank, ist zufrieden mit dieser Rundum-Sorglos-Lösung für seine Händler: „Mit BNP Paribas Cardif haben wir einen Versicherungspartner gewonnen, der über viel Erfahrung bei Spezialversicherungen verfügt. Die Produkterweiterungen machen die Santander AutoFlat damit noch attraktiver.“

## AutoCare

Wenn ein Defekt am Fahrzeug auftritt, geht es schnell auch um den finanziellen Aspekt. Denn das Budget für eine Reparatur haben die meisten Kunden doch eher selten einfach so herumliegen. Santander AutoCare fängt dieses Risiko auf – durch die Reparaturkostenversicherung aller wichtigen Bauteile – und liegt damit über dem Leistungsumfang der meisten marktüblichen Versicherungsprodukte. Bekannt als fester Bestandteil der Santander AutoFlat gibt es Santander AutoCare jetzt auch als eigenständiges Produkt. Die Vorteile:

- Gültig für neue, gebrauchte und gewerblich genutzte Fahrzeuge
- Verschiedene Laufzeiten (24, 36, 48 oder 60 Monate)
- Unabhängig von einer Finanzierung
- In Kombination mit DealerCare das perfekte Rundum-Sorglos-Paket



### BNP PARIBAS CARDIF

„BNP Paribas Cardif ist stolz darauf, zusammen mit seinem Partner Santander Consumer Bank ein exklusives Rundum-Sorglos-Paket für Händler, Werkstätten und Kunden anbieten zu können, das im Versicherungsmarkt derzeit Maßstäbe setzt.“

Stephan Barsacq, Head of Automotive BNP Paribas Cardif Deutschland

### Santander

„Profitable und nachhaltige Geschäfte lassen sich nur mit entsprechender Kundenbindung erreichen. Unsere Produkte AutoCare und DealerCare helfen Ihnen dabei. Die Kombination der Reparaturkostenversicherung und der Sachmängelgewährleistungsversicherung ergibt für Händler und Endkunden ein Rundum-Sorglos-Paket, das seinen Namen verdient hat. Also eine echte Win-win-Situation!“

Maik Kynast, Bereichsleiter Vertrieb Mobilität, Santander Consumer Bank

