

Wettbewerbsvorteil Service

Der Zeiger steht auf Angebot. Der Markt der gebrauchten Krane und Bühnen ist für den Verkäufer ruhiger geworden. Die Ansprüche der Kunden sind gewachsen. In den Forderungen sehen manche neue Marktchancen. Kran & Bühne berichtet.



Angebot

Nachfrage

Was ist leichter zu verkaufen? Sauer Bier oder gebrauchte Krane und Bühnen? Nach all der oft geäußerten Stimmung wird wohl tendenziell das Getränk favorisiert. Zweifelsohne sind die fetten Jahre erst einmal in die Annalen eingegangen. Die Margen im Handel von gebrauchten Kranen und Bühnen sind hierzulande in vielen Fällen im einstelligen Prozentbereich zu suchen. Welche Chancen bieten sich in diesen Tagen und welche Wege beschreiten manche Händler?

Das Angebot und die Situation rund um die Geräte wird sich in den kommenden Monaten verändern. Die Ideen der einzelnen Anbieter sind im Detail unterschiedlich. Als gemeinsamer Nenner taucht immer wieder die höhere Dienstleistung sowohl bei Arbeitsbühnen als auch bei Kranen auf. „Service ist der Punkt, über den jeder nachdenken muss“, fasst es Henning Winterstein, kaufmännischer Leiter von GS Arbeitsbühnen, zusammen. Ein weites Feld, dass von der Beratung beim Kauf über mögliche Finanzierungen und letztendlich der Unterstützung nach dem Verkauf durch Ersatzteillieferungen oder UVV-Prüfungen reicht. Darunter fällt auch die Frage der Sachmängelhaftung - umgangssprachlich häufig auch fälsch-

licherweise mit dem Begriff „Garantie“ belegt - die bisher bei Gebrauchtmaschinen ein selten genutztes Angebot ist.

Problem oder Chance

Gerade auf dem Sektor der Sachmängelhaftung besteht derzeit eine große Verunsicherung bei Händlern und Käufern. Was bedeutet die Reform des Gesetzes? Wird dadurch der Verkauf von gebrauchten Geräten zwischen Gewerbetreibenden unmöglich? Oder besteht darin auch eine Chance?

Die neue Formulierung im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) gibt die Rahmenbedingungen für den Handel mit Sachmitteln und deren Haftungen von bis zu zwei Jahren vor. Im unternehmerischen Verkehr können mittels der allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auch individuell andere Fristen beziehungsweise deren Ausschluss vereinbart werden. Dies ist bei Gebrauchten bisher im allgemeinen Usus gewesen. Dies ist letztendlich nur der rechtliche Aspekt.

Auf der anderen Seite sind einige Anbieter bereit zu ihrer Teil- oder Gesamtüberholung des Gerätes auch explizit eine Garantie auf die Maschine zu geben. Geräte mit Garantie erzielen im Gegenzug einen höheren Preis auf dem Markt.

Etlliche Juristen, Verbandsvertreter und Händler geben derzeit den Rat aus, im Vorfeld des Geschäftsabschlusses ganz klar die Frage von Sachmängelhaftungen auf die komplette Maschine oder Einzelteile zu klären und sich im Vorfeld zu einigen. Wer hier vorher handelt, spart sich hinterher den Streit. Die Frage der Sachmängelhaftung trifft zu, wenn jemand aus seinem Bestand heraus einzelne Geräte an weitere Personen verkauft, so dass entweder ein Passus bezüglich der Sachmängelhaftung im Kaufvertrag vereinbart wird oder das BGB als Gesetzesgrundlage in Kraft tritt.

Ein Ausschluss von Gewährleistungen befreit den Verkäufer nicht im Falle einer Arglist. ▶▶



Gebrauchtkrane in Liebherr Servicezentrum in Oberhausen. Bereits über 5000 Gebrauchte hat das Unternehmen verkauft.

Grenze Bordsteinkante

Die neue Gesetzesregelung bedeutet nun nicht, dass von dem bisher üblichen Bedingungen beim Gebrauchtgeräthehan-



Eine Grove AMZ 66XT bei Bertram

del mit dem Passus „Unter Ausschluss jeglicher Gewährleistungen“ unbedingt abgegangen wird. Zum Einen ist eine Haftung für Maschinen, die bereits etliche Jahre auf dem Buckel haben, schwerer zu geben und daher fast teurer als der Restwert des Gerätes. Zum Anderen werden viele Gebrauchte gerade aufgrund eines günstigen Angebots gekauft – wohlwissend, dass damit ein gewisses Risiko behaftet ist. „Der Kunde darf beim Kauf von Gebrauchten nicht davon ausgehen, dass die Maschine Sachmängelfrei ist“, merkt Jürgen Küspert, Mitarbeiter des BBI, hierzu an.

Sollte dennoch an einer Maschine kurz nach dem Kauf ein Schaden Auftreten und es besteht eigentlich keine recht-

liche Grundlage einer Schadensbehebung durch den Vorbesitzer, wird seitens der Händler meistens dennoch geholfen. Gegenüber *Kran & Bühne* bestätigen viele Händler, dass Problemfälle „mit der größtmöglichen Kulanz“ behandelt werden und nicht an der Bordsteinkante die Welt aufhöre. In der Summe kristallisiert sich dabei der Umgang zwischen den Beteiligten als wichtigstes Entscheidungskriterium heraus.

König Kunde

Der Trend zu mehr Angebot rund um die Maschine zeichnet sich bei vielen ab. Service als Wettbewerbsvorteil. Sowohl im Gebrauchtcranehandel als auch bei gebrauchten Arbeitsbühnen bieten sehr viele von der Ersatzteillieferung bis hin zu Reparaturen an der Baustelle und Wartungen einen After-Sale Service an. Der Kunde kann hier entsprechende Wünsche vereinbaren. Insgesamt ist das Serviceangebot unterschiedlich und individuell.

Beratung rund um die Maschinen ist inzwischen Standard. Unterschiede lassen sich in der Nachbetreuung der Kunden finden. Insgesamt steht das geflügelte Wort: „Beraten ist Silber, After Sale ist Gold“.

Einen Schritt in noch mehr Kundendienst geht das Arbeitsbühnenhandelsunternehmen HJ Mantel GmbH. Horst Krüger, Geschäftsführer des Unternehmens, sagt dass ein „echter“ 24-Stunden-Service (siehe Infobox) über seine Partnerunternehmen möglich sei, also sofortige ▶▶

Live mitbieten

Live vom Heimcomputer aus kann um Gebrauchtmaschinen mitgesteuert werden. Das niederländische Auktionshaus Ritchie Bros. bietet den Service seinen Kunden an. Per Passwort kann der Einzelne sich dabei registrieren lassen und seine Gebote zu den Gebrauchtcrane oder Arbeitsbühnen abgeben. Allerdings muss der Interessierte zuvor ein Passwort beantragen. Hier sollte ein Zeitraum von 14 Tagen vor der ersten Auktion mit einberechnet werden. Am Auktionstag empfiehlt das Unternehmen sich eine halbe Stunde vor Versteigerungsbeginn bereits anzumelden.



Die Stemick GmbH bietet sowohl Krane im überholten Zustand, hier ein Demag HC 340, als auch im Istzustand, beispielsweise ein Liebherr LTM 1070.





Rudi Sörg, Mitarbeiter bei Rothleher, bei der Übergabe einer Denklift DL 21 T an Arthur Oberarzbberger aus dem österreichischen Sand in Taufers.

« Hilfestellung auch in der Nacht und am Wochenende.

Neben den zahlreichen Händlern sind auch die Hersteller auf dem Gebrauchsmarkt aktiv. Liebherr hat beispielsweise inzwischen über 5000 gebrauchte Krane verkauft.

Mehr Dienstleistungen werden auch über das Internet angeboten. Die Zahl der Webseiten steigt, was auch in www.Vertikal.net zu verfolgen ist. Neben der Firmenpräsentation können sich Käufer hier bereits Vorinformationen über das derzeitige Angebot des einzelnen Händlers und über dessen Servicepakete einholen. Via Internet kann auch im Vorfeld ein erster Eindruck über derzeit gängige Maschinen gewonnen werden. Darüber hinaus gibt es etliche „Schnäppchen-Angebote“ im Internet zu finden.

Immer stärker nachgefragt werden auch Finanzierungen. Im Kransektor sprechen einige bereits nicht mehr von einem Verkauf sondern von einer permanenten Ratenzahlung ohne Anzahlung. Der Wettbewerb auch bei Neugeräten nehme hier inzwischen – höflich formuliert – bisher unbekannt Formen



Das Gebrauchszentrum von GS-Arbeitsbühnen.

an. Aber auch bei Arbeitsbühnen sagen viele, dass Finanzierungen in Zukunft sehr wichtig werden.

Bei den Geräten am Gebrauchsmarkt zeichnet sich indes ein anderer Trend ab. Die gehandelten Maschinen werden immer jünger, sowohl Krane als auch Bühnen. Mit zehn Jahren ist eine Arbeitsbühne auf dem deutschsprachigen Markt bereits ein „Oldie“ und bei Kranen sind die meisten Geräte maximal fünf Jahre alt. Insgesamt ist der Zeiger stark in Richtung Angebot geneigt.

K&B

Flächendeckender Service für Gebrauchte

Horst Krüger will auch für gebrauchte Hubarbeitsbühnen einen „echten“ 24-Stunden-Service für den Kunden etablieren. Unter einem Vollzeitservice versteht der neue Eigner der HJ Mantel GmbH nicht nur die telefonische Hilfe im Notfall. Wenn der Kunde ausdrücklich auch den Service wolle, so stehe

demnächst auch ein Monteur rund um die Uhr parat. Über mehrere Partner soll dieses Angebot weiter ausgebaut werden und für Ballungsräume werde eine Servicezeit von zwei Stunden anvisiert, erklärt der Gesellschafter weiter. Ein weiteres „Kind“ Krügers ist die so genannte „Platform Resale“, eine Schau nur für Gebrauchsmaschinen. Gemeinsam mit anderen Händlerkollegen werden an zwei Tagen den Besuchern Bühnen vom LKW über den Selbstfahrer bis zum Anhänger präsentiert und teilweise zum Aktionspreis angeboten. Besichtigen, beraten lassen, testen und natürlich kaufen. Das erste „Platform Resale“-Wochenende fand im vergangenen Herbst statt. Auf den 4500 Quadratmetern Ausstellungsfläche inklusive Halle und vier Testgeländen kamen rund 80 Fachbesucher nach Essen. Für dieses Jahr sind vier weitere Wochenenden geplant, an denen eine „Platform Resale“ stattfindet. Das zweite Wochenende soll Ende Februar, Anfang März wieder die Besucher locken. Der genaue Termin stand

zu Redaktionsschluss noch nicht fest. Über unser Internetmagazin www.Vertikal.net halten wir Sie selbstverständlich auf dem neusten Stand. Das nächste Wochenende ist in Essen geplant, „wir wollen aber im Norden, Osten, Süden und Westen diese Wochenenden in Zukunft anbieten“, erklärt Krüger. Darüber hinaus visiert Krüger an über sein Unternehmen auch Neugeräte anzubieten, insbesondere Spezialgeräte. „Wir sehen in der Spezialisierung eine große Marktchance“, ist der Geschäftsführer zuversichtlich und nennt seinen Slogan: „Spezialisierung statt Regionalisierung“. „Zum Teil muss auch ein Bedarf geweckt werden“, sagt Krüger weiter und meint damit, das Potential der Maschinen seinen Kunden noch näher zu bringen. Und in dieser Spezialisierung sieht er Marktanteile, die noch erst von seinem Kunden und natürlich von ihm besetzt werden wollen.



Die Platform Resale bei HJMantel