



Auf den Punkt gebracht: Garantiedatenbank im 'markt intern'-Check

In zunehmendem Maße tauchen neue Anbieter im Bereich Sachversicherungen oder Garantieerweiterungen rund um das Produkt Küche auf. Das, **verehrte Leserin, geehrter Leser**, hat sicherlich mehrere Ursachen. Zum einen versuchen Küchenfachhändler bei sinkender Nachfrage nach ihrem Hauptprodukt Küche sich beim Verkauf mögliche ergänzende Ertragsfelder zu erschließen. Zum anderen ist schon seit geraumer Zeit festzustellen, dass das Bedürfnis der Kunden nach 100 % Sorglos-Absicherung bei der Anschaffung einer Küche stetig steigt. Selbst bei jüngeren Käufern.

GARANTIE
datenbank

Last but not least bedienen Sachversicherungen oder Garantieerweiterungen den momentan hoch-

aktuellen und gesetzlich unterlegten Zeitgeist 'Recht auf Reparatur'. Die Drehscheibe für die Verträge, die beratenden Küchenstudios, wird immer attraktiver für die Versicherer oder Garantieerweiterer.

Im Rahmen der unregelmäßig erscheinenden 'mi'-Beilagen-Serie **'Im Fokus'** wird sich Ihre 'markt intern'-Redaktion daher intensiver mit diesem Sortimentsbereich beschäftigen. Den Anfang machen wir heute mit den Garantieerweiterungen der **Garantie-Datenbank 24 GmbH/Dreieich** (im Weiteren: Garantiedatenbank). Die Garantiedatenbank und deren Team sind z. T. schon seit Jahrzehnten ganz tief in der Küchenbranche verwurzelt. So kennt Ihr 'mi'-Chefredakteur – und sicherlich auch viele unter Ihnen – den Geschäftsführer des Unternehmens, **Thomas Singer**, noch aus seiner Zeit als GF der Verbundgruppe **Küchen Partner**. Bereits damals – vor mehr als 20 Jahren – wurde hier die Basis für die heutige Garantiedatenbank gelegt. Kurzum: Thomas Singer ist bestens vernetzt. Er kennt die Küchenbranche aus dem Effeff – die Interessen der Küchenfachhändler sowie die Anforderungen am Point of Sale, die Endkundenstrukturen und, nicht zuletzt, was die Küchenindustrie in der Lage ist, für beide zu leisten. Das können sicherlich nicht viele Marktbegleiter von sich behaupten. Wichtig: Ein solches Netzwerk ist insbesondere für das reibungslose Funktionieren der Garantieerweiterung im Schadenfall für den Endkunden wie den vermittelnden Küchenfachhändler von eminent großer Bedeutung.

Was ist denn nun das Kerngeschäft der Garantiedatenbank?

Zunächst einmal: Es handelt sich hierbei nicht um eine typische Sachversicherung. Das Unternehmen selbst ist kein Versicherer im klassischen Sinn, sondern ist im engeren Sinne Garantie- und Schadenmanager eines Versicherers. In dem Fall ist dies die **Helvetia Schweizerische Versicherungs-**

gesellschaft AG. Die Garantiedatenbank bietet für Elektrogeräte, aber eben auch für komplette Einbauküchen Garantieerweiterungen an. Mit ihrer über Jahrzehnte aufgebauten Datenbank übernimmt sie die organisatorische Bearbeitung von Schadenfällen mit der von ihr verwalteten Datenbank und den dazugehörigen Prozessen – Stichwort: Netzwerk! Wie wir auf Nachfrage erfahren, beinhaltet das: „*Schadenannahme, Betreuung sowie Unterstützung bei generellen Fragen, Unterlagenprüfung sowie die Kundendienstbeauftragung. Im Falle eines Totalschadens kümmern wir uns um den Austauschprozess. Nach jeweiligem Garantiekonzept erfolgt die Regulierung an Endkunden, Kundendienstorganisation oder Händler.*“

Im Wesentlichen kommen für den Küchenfachhändler und sein Privatkundengeschäft drei Garantiedatenbank-Produkte in Betracht (daneben gibt es noch die Reihe **FLEX** fürs Objektgeschäft und **SELECTRO PRO** für den professionellen Dauereinsatz):

Vorab die Eckdaten für alle Produkte der Select-Reihe:

Laufzeit 5, 7 oder 10 Jahre, unbegrenzte Schadenfälle (heißt: So viele Reparaturen, wie erforderlich), volle Kostenübernahme, im Falle eines Totalschadens: Gleichwertiger Ersatz oder Auszahlung, keine Selbstbeteiligung, Schadenmanagement direkt über Garantiedatenbank. Die Leistungen gestalten sich gestaffelt nach Laufzeit des Vertrags. Bis Jahr 5: 100 % Kostenerstattung, im Jahr 6: 85 % Kostenerstattung (15 % Zeitwertabschlag), im Jahr 7: dto., im Jahr 8: 80 % Kostenerstattung (20 % Zeitwertabschlag), im Jahr 9: 75 % Kostenerstattung (25 % Zeitwertabschlag) und im Jahr 10: 70 % Kostenerstattung (30 % Zeitwertabschlag). ■ **SELECT ELEKTRO** – Abgesichert sind Backofen, Kühlschrank, Geschirrspüler, Dunstabzug sowie Kochfeld. Und zwar herstellerübergreifend sowie unabhängig von Geräteart und Ausstattung ■ **SELECT KÜCHENMÖBEL** – Abgesichert sind Fronten, Korpusse, Schubladen, Scharniere, Beschläge, Spüle und Abfallsystem ■ **SMILE** – Abgesichert sind alle Elektrogeräte im Haushalt, auch Geräte, die bereits im Kundenbestand sind (rückwirkende Eindeckung), langfristige Laufzeit bis zu 12 Jahren, Zuschussleistungen bis zu 350 € bei Folgeschäden. Sollte das



© Garantiedatenbank

Gerät zum Zeitpunkt des Schadenereignisses (Totalschaden) älter als 60 Monate sein, beträgt die Ersatzleistung im 6. Jahr 90 %, im 7. Jahr 80 %, im 8. Jahr 70 %, im 9. Jahr 60 %, im 10. und 11. Jahr 50 %, im 12. Jahr 40 % vom Austauschangebot für ein neues Gerät.

'mi' meint: Nachdem wir uns mit den Garantiedatenbank-Angeboten sowie dem Unternehmen intensiver befasst haben, ergeben sich aus unserer Sicht diese **Vorteile ...**

... für Kundinnen und Kunden:

- **Langfristige finanzielle Sicherheit** – Wer heute in eine hochwertige Küche investiert, schützt sich für viele Jahre vor unerwarteten Reparaturkosten. Die Freude am Gerät endet nicht mit dem Ablauf der Herstellergarantie
- **Substanzieller Schutz auch in späteren Jahren** – Gerade dann, wenn die Ausfallwahrscheinlichkeit steigt und Reparaturen teuer werden, greift der Schutz in vollem Umfang – ohne abnehmende Leistung oder versteckte Selbstbehalte
- **Unkomplizierte Abwicklung im Schadenfall** – Ein eigenes Inhouse-Team kümmert sich vom ersten Anruf bis zur Reparatur um alles – keine anonyme Hotline, keine Bearbeitung über Dritte, sondern direkte und schnelle Hilfe aus einer Hand
- **Transparente und planbare Kosten** – Ein einmaliger, klar kalkulierter Beitrag statt böser Überraschungen. Kundinnen und Kunden wissen von Anfang an, was ihr Schutz kostet und was er leistet
- **Schutz auch bei grenzüberschreitenden Käufen** – Auch wer sein Gerät im europäischen Ausland erwirbt, genießt vollen Garantieschutz – ein echter Mehrwert im DACH-Raum und darüber hinaus
- **Werterhalt der Investition** – Eine gepflegte, geschützte Küche behält ihren Wert. Der Garantieschutz sichert nicht nur die Funktion der Geräte, sondern auch den langfristigen Gegenwert der Anschaffung

... für den Küchenfachhändler:

- **Überzeugendes Verkaufsargument** – Eine starke Garantie schafft Vertrauen und gibt dem Verkaufsgespräch ein zusätzliches, emotional wie rational überzeugendes Argument – gerade in der entscheidenden Abschlussphase
- **Zusätzlicher Umsatz** – Jede verkaufte Garantieverlängerung ist attraktiver Zusatzumsatz mit hoher Marge – ohne zusätzlichen Aufwand in Logistik oder Warenwirtschaft
- **Grenzüberschreitende Kundenansprache** – Der Garantieschutz gilt im vollen Umfang in Deutschland und in sämtlichen unmittelbar angrenzenden Nachbarländern – inkl. der Schweiz. Damit eröffnen sich gerade für Studios im grenznahen Raum neue Möglichkeiten der Kundenansprache und -gewinnung!
- **Stärkere Kundenbindung** – Wer im Schadenfall gut betreut wird, kommt wieder. Die Garantie wird so zum

Türöffner für Anschlussgeschäfte, Weiterempfehlungen und eine langfristige Kundenbeziehung

- **Attraktive Kalkulation, besonders bei hochwertigen Küchen** – Je hochwertiger die Geräte, desto größer der Hebel: Bei Premiumküchen entfaltet die Garantieverlängerung ihr volles Ertragspotenzial
- **Einfache Einbindung in den Verkaufsprozess** – Die Anbindung erfolgt schlank über bestehende Schnittstellen (z. B. CARAT); der Abschluss ist in wenigen Schritten erledigt und fügt sich nahtlos in den gewohnten Ablauf ein
- **Aufwertung von Ausstellungsware** – Auch Ausstellungs- und Abverkaufsgeräte lassen sich mit einer Garantie attraktiver positionieren und spürbar leichter veräußern
- **Produktentwicklung inhouse und nah am Handel** – Die Garantiedatenbank-Produkte entstehen im eigenen Haus, im direkten Austausch mit dem Handel – flexibel anpassbar an neue Anforderungen, Zielgruppen und Sortimente
- **Absicherung der eigenen Reputation** – Wer eine Garantie anbietet, die ihr Leistungsversprechen auch langfristig einlöst, stärkt das eigene Standing. Die strategische Botschaft an den Kunden: nicht irgendeine Garantie – sondern eine, die hält, was sie verspricht.

'mi'-Fazit: Besonderes Pfund dieses Anbieters – wir hatten es schon weiter oben explizit angesprochen – ist ■ **die jahrzehntelange Erfahrung in der Küchenbranche.** Darüber hinaus ■ **das breite und gefestigte Netzwerk zu allen Lieferanten.** Letzteres ist unterlegt durch ■ **die ebenfalls seit Jahrzehnten ständig gepflegte und weiterentwickelte Datenbank.**

3 Fragen an ... Thomas Singer

'mi': Wie würden Sie die Kernaussage Ihres Produkts in zwei Sätzen zusammenfassen?

Thomas Singer: „Unsere Garantieverlängerungen geben Kundinnen und Kunden langfristige Sicherheit über die gesetzliche Gewährleistung hinaus. Für den Küchenhandel sind sie zugleich Verkaufsargument, Ertragsbaustein und Instrument zur nachhaltigen Kundenbindung.“

'mi': Warum sind eventuelle Ressentiments von Nicht-MHK-Mitgliedern unbegründet, Ihren Kunden Garantiedatenbank-Produkte anzubieten?

Thomas Singer: „Wer mit der Garantiedatenbank zusammenarbeitet, entscheidet sich nicht für einen Verband, sondern

für einen starken Dienstleistungspartner. Unser Fokus liegt darauf, den Handel mit passgenauen Lösungen erfolgreich zu machen – flexibel, partnerschaftlich und auf Augenhöhe.“

'mi': Wie wird sich der Markt für Garantieverlängerungen der Garantiedatenbank im Küchenfachhandel in der Zukunft entwickeln?

Thomas Singer: „Sicherheit für den Kunden, zusätzliche Marge für den Handel und langfristige Kundenbindung. Das macht Garantieverlängerungen zunehmend unverzichtbar. Sie werden kein Zusatzprodukt mehr sein, sondern fester Bestandteil des Küchenverkaufs.“



Thomas Singer
© Garantiedatenbank