

Geachte Commissie,

Onderstaand treft u onze reactie op het evaluatieverslag over de werking van VO 1400/2002 zoals door uw Commissie gepubliceerd op 28 mei 2008.

Als ex Volkswagen- en Audi dealer zijn wij sedert de beëindiging van het dealercontract ruim 5 jaar als merkspecialist operationeel. Wij hebben ons gespecialiseerd in de reparatie en het onderhoud van auto's van de VAG merken Volkswagen, Audi, Seat en Skoda. Wij hebben GEEN afdeling verkoop en 'leven' volledig van de inkomsten uit reparatie en onderhoud van eerder genoemde merken. Met een team van 15 full time medewerkers bedienen wij hoofdzakelijk particuliere klanten.

Wij realiseren ons met ons bedrijf in opzet en grootte vrijwel uniek te zijn in Nederland. Vooral ook in de samenstelling van onze aan de consument geboden diensten:

- alleen after-sales diensten, dus in het geheel geen sales activiteiten
- merkspecifiek: Volkswagen, Audi, Seat en Skoda
- onafhankelijk, dus niet aangesloten bij een (merk)keten of garageconcept
- gebruik van uitsluitend de originele merkonderdelen, die wij uit Duitsland importeren
- gebruik van de officiële merkspecifieke test- en diagnose apparatuur en merkspecifiek, speciaal gereedschap
- totaal 15 full-time medewerkers.

Dankzij VO1400/2002 kunnen opereren wij als een volwaardig en full equipped alternatief voor zowel de officiële dealer(s) als de fast-fit ketens. Wij zullen dit nader verklaren:

- Als merkspecialist streven wij het full-service principe na. Dat wil zeggen dat de auto eigenaar met **ál** zijn/haar reparatie- en/of onderhoudsvragen en -behoeften bij ons terecht kan. Bij menig universeel autoreparatie- en onderhoudsbedrijf wordt dikwijls, bij gebrek aan 'in huis' mogelijkheden de consument voor de extreem specifieke merkaangelegenheden alsnog noodzakelijkerwijs naar een (de) merkdealer verwezen. Als voorbeelden zijn te noemen; voor een nieuwe of extra (reserve) autosleutel, software updates, defecten aan elektronische regelapparatuur, of merkspecifieke zaken als het kalibreren van de nieuwste technische hoogstandjes als adaptieve cruise control of lane-assist. Juist deze laatste optie, die vanaf 2008 leverbaar is geworden op de nieuwe Audi A4 en Passat CC en straks ook leverbaar is in de Golf 6, zullen met de voorgenomen nieuwe voorstellen veel autobezitters voor klachten en/of reparaties daar aan alsnog naar de merkdealer moeten. Zoals bij het vervangen van de voorruit moet het lane-assist opnieuw gekalibreerd worden. Een werkzaamheid waarvoor uiteraard de beschikking van (duur) speciaal gereedschap noodzakelijk is. Wij kunnen ook deze merkspecifieke werkzaamheden voor onze klanten -nog- uitvoeren. Wij hebben de volledige beschikking over vrijwel alle speciaal en up-dated gereedschappen zoals de fabriek haar dealers adviseert of zelfs voorschrijft. Echter hebben wij zelf geselecteerd welke gereedschappen wij ook echt zullen gebruiken, hetgeen onnodige, niet renderende investeringen voorkomt. Ook dankzij deze eigen investeringsbeslissingen zijn wij voor onze klanten goedkoper dan de merkdealer.
- Veel onafhankelijke autobedrijven hebben zich aangesloten bij een garageconcept. Hiermee hoopt(e) men economische voordelen te behalen op het vlak van (vak)kennis, inkoop en marketing. Echter richten vrijwel al die concepten zich op meerdere, niet met elkaar gelieerde merken of een beperkt aantal specialismen zoals alleen banden & velgen, uitlijnen, APK, tuning, airconditioning, dieselinjectie etc. Zoals eerder al gesteld is ons doel en beleid de consument juist het voor de klant praktische en economische one-stop shopping principe te bieden.
- Wij zijn vanuit iedere denkbare invalshoek onafhankelijk: een merkdealer is en blijft, ondanks de tegenwoordige scheiding van het dealercontract in een separaat sales - en een dito after-sales contract, historisch en nog steeds juist zeer sterk sales georiënteerd. Al behaalt een dealer met zijn after sales de hoogst mogelijke score met zijn klantentevredenheid (CSI), als er, volgens zijn importeur, door de sales afdeling, wel te weinig auto's worden verkocht, zal deze dealer hier prompt op worden afgerekend en niet altijd slechts op financieel vlak maar al spoedig ook contractueel (contract opzegging). Wij hebben geen verkoopdoel en concentreren ons volledig op de klant behoeften op het vlak van het repareren en onderhouden van zowel de oudere als jonge, nieuwe auto's van de VAG merken. Het aandeel jonge auto's bij onze klanten is overigens beperkt: minder dan 6% is twee jaar of jonger. Kennelijk verkiest de consument met een jonge (nieuwe) auto -nog- de merkdealer in elk geval gedurende de eerste periode waarschijnlijk vanwege onzekerheid voor het geval er een garantie-aanspraak mocht opdoemen in die eerste 2 jaars garantieperiode.
- Een dealerbedrijf is tot ruim meer dan helft van haar omzet afhankelijk van (grote) leasemaatschappijen (in de periode dat wij dealer waren, was 60% van onze omzet aan leasemaatschappijen). In de praktijk blijkt dat daarmee de dealer het belang van tevreden leasemaatschappijen groter acht dan de tevredenheid van de individuele (particulier) klant. Met ons beleid richten wij ons doelbewust specifiek op de particuliere autobezitters (90%) en geven hem/haar, getuige dit grote aandeel, kennelijk de correcte aandacht die deze klanten groep elders niet vindt.

- Een dealer moet jaar in jaar uit, niet alleen in de sales, maar ook in de after-sales voldoen aan -frequent- door de fabrikant geactualiseerde kostbare dealerstandaards. Ook deze 'imago' kosten hebben wij in ons bedrijf niet. Hierdoor liggen onze bedrijfskosten lager waardoor wij dus ten faveure van onze klanten voordeliger kunnen opereren.
- Wij hebben gekozen voor het gebruiken en toepassen van uitsluitend originele merk onderdelen (de import vanuit Duitsland daarvan organiseren wij zelfstandig) De originele merk onderdelen bleken en blijken in het buitenland namelijk meestal goedkoper in te kopen dan in NL, waardoor wij ook op dit vlak ook alle merkspecifieke producten aan onze klanten meestentijds voordeliger kunnen aanbieden dan de dealer(s), en de klant dus ook geen 'gevoelsmatige' concessie hoeft te doen vanwege het gebruik van alternatieve OEM gelijkwaardige onderdelen.

De voorlopige visie van de Commissie zoals beschreven in het evaluatieverslag, over de toekomst van VO 1400/2002 baart ons echter ernstig zorgen. Als wij het ons goed herinneren is VO1400/2002 juist geformuleerd en tot stand gekomen rondom en vooral met het belang van een vrije keuze door de consument als hoofdzaak. Zoals uw commissie in haar verslag af en toe voorzichtig concludeert heeft de consument dankzij een gezonde marktwerking met onderlinge concurrentie en competitie de afgelopen jaren meer keuzemogelijkheid gekregen en kan deze heden ten dage uit een ruimer aanbod kiezen voor wat betreft waar hij zijn/haar auto in onderhoud zal geven, Ook wij met ons bedrijf zijn in staat gebleken de eigenaren van de diverse VAG producten een alternatief te bieden zoals hiervoor omschreven. Wij denken echter dat de huidige voornemens van de Commissie voor ons de volgende ingrijpende gevolgen heeft:

Technische informatie

- Ondanks dat uw commissie het doel heeft in de nieuwe situatie in ieder geval te waarborgen dat de technische informatie beschikbaar blijft, maken wij ons daar wel ernstig zorgen over. Mede dankzij VO1400/2002 is de technische informatie voor derden, niet tot het merk distributie net behorende partners, eindelijk na vele jaren daadwerkelijk beschikbaar gekomen. Wat wij niet begrijpen is waarom door de fabrikant echter aan het onafhankelijke kanaal de technische informatie in een **andere vorm** mag worden aangeboden dan de fabrikant soortgelijke informatie aan haar eigen dealernetwerk levert. Want zo is thans de situatie bij de VAG organisatie met verschillende diensten en producten.
Bijvoorbeeld: dealers beschikken in hun werkplaatsen als reparatiehandleiding over het computerprogramma ELSA. Hierin staan bovendien op chassisnummerniveau, d.m.v. een on-line verbinding met de fabrikant, technische oplossingen voor reeds bij de fabrikant bekende problemen bij bepaalde autotypes en motoruitvoeringen. Wij doelen hier niet op de recalls of terugroepacties, maar hebben het over oorzaken en mogelijke oplossingen om (model)typische technische klacht(en) van de consumenten op te kunnen lossen. Ook kunnen vanuit dit ELSA systeem heel efficiënt de type specifieke zogenaamde onderhoud checklijsten t.b.v de aangeboden auto's van de cliënten worden uitgedraaid. Voor het onafhankelijke kanaal heeft Volkswagen AG (maar ook Audi, Seat en Skoda) via internet een alternatief beschikbaar gemaakt, genaamd Erwin. Hierin worden dezelfde reparatiehandleidingen met de oplossingen in PDF-vorm aangeboden. Met dit programma is het in de praktijk veel complexer werken en in sommige gevallen is het zelfs onwerkbaar. Zo hebben wij de speurtocht naar een overzicht van de door de fabriek voorgeschreven vervangingstermijn van het meest elementaire en kritieke onderdeel van de motor: de distributieriem moeten opgeven. Een dergelijk overzicht is voor de universeel bedrijven kennelijk gewoon niet beschikbaar gesteld. Voor de Nederlandse VAG dealers is deze informatie volledig geïntegreerd in hun exclusieve GIDS automatiseringssysteem. Overigens: het gebruik van Erwin via internet kost €2.850,00 per jaar/**PER MERK (!)** Met andere woorden, indien wij gelijk de merkdealer de beschikking zouden willen hebben over technische informatie voor de merken Volkswagen, Audi, Seat en Skoda zijn de kosten daarvoor € 11.400,00 **PER JAAR (!)** Dit is natuurlijk absurd. Als alternatief kan men kiezen om voor een korte periode gebruik te maken van Erwin, bijvoorbeeld tegen een tarief ad €4,00 per uur. Wij weten niet of dealers ook een dergelijk exorbitant bedrag voor ELSA moeten betalen, naar wij denken van niet.
- Ook bij de onderdeleninformatie is iets soortgelijks het geval. Dealers gebruiken ETKA van de IT-leverancier LexCom. Voor het onafhankelijke kanaal is er echter ETOS, eveneens afkomstig van LexCom. Gelukkig is het recent t.w. met de laatste versie ook in ETOS mogelijk geworden om "op chassisnummer niveau" onderdeleninformatie op te vragen zoals dat bij ETKA al veel langer het geval was. Toch zijn er opmerkelijke verschillen. Bij ETOS is het niet mogelijk om te kijken welk onderdeelnummer bij een specifiek type auto's kan worden gebruikt. Veel onderdelen van de vier verschillende VAG concernmerken (VW-Audi-Seat-Skoda) zijn onderling namelijk gewoon uitwisselbaar. Daarover is wel via het ETKA systeem, waar alleen de dealers over beschikken, te verkrijgen. Ook krijgen derden bij ETOS bij een onderdeel dat vervallen is (en dan niet meer bestelbaar en dus leverbaar is) NIET te zien welk alternatief onderdeel er dan gebruikt kan of moet worden. Vooral bij oudere auto's is dat extreem lastig. Bij het ETOS systeem ontbreekt bovendien alle informatie over originele merkaccessoires en/of meeruitvoeringen zoals trekhaken en de originele telefoonvoorbereiding af-fabriek. Overigens de kosten voor het gebruik van ETOS zijn €300,- per jaar. Dit is, voor zover wij weten, voordeliger dan de dealers voor ETKA betalen.

Technische trainingen

- Al met al mag verwacht worden dat de fabrikant (VAG) door aanpassing van de criteria er in de toekomst nog meer zal pogen om het volgen van technische trainingen voor 'het onafhankelijke kanaal' complexer en/of moeilijker te maken. Afgelopen jaren zijn de trainingen en de daarbij behorende eisen aangaande de opleidingsniveaus van de technici ook al per merk gescheiden, met als gevolg dat bijvoorbeeld een technisch specialist Volkswagen niet de vergelijkbare soort cursus(sen) van Audi en andere twee VAG merken kan volgen. Voor onafhankelijke -kleinere- bedrijven betekenen deze criteria dat men haast gedwongen wordt, per VAG merk minstens één gespecialiseerde monteur bij een dealer zien weg te kopen om als bedrijf maar op het gewenste kennisniveau te kunnen blijven en de technische trainingen van elk van de merken afzonderlijk door de merk technische specialisten (monteurs) te mogen laten volgen. En dat alles terwijl de vier merken, in de top van de distributieketen, juist steeds meer economische synergie zoeken en actief nastreven o.a. door het benutten van zoveel mogelijk eerder toegepaste technologieën en onderdelen van elkaars merken ook in de verschillende andere merken te benutten. Met de huidige voornemens van uw Commissie verwachten wij dat het volgen van trainingen bij de importeur na 2010 met vele opgeworpen, maar vooral onlogische eisen, onmogelijk zal worden. Waarmee de fabrikant(en) dan hun unieke positie via deze weliswaar lange omweg maar wel goed gezekerd hebben omdat de consument niet langer zelfs maar enige alternatief keuze rest dan de lokale dealer(s), die overigens in Nederland de afgelopen 5 jaar al voor het overgrote (volume) merendeel in eigendom en exploitatie zijn gekomen van de Nederlandse importeur.

Het blijkt de autofabrikant er overduidelijk erg veel aan gelegen om te zorgen dat de technische informatie aan het onafhankelijke kanaal in een **andere vorm** ter beschikking wordt gesteld. Het ontwikkelen van kostbare internetsites als Erwin en programma's als ETOS zijn de hoge extra kosten de autofabrikanten kennelijk wel degelijk waard.

Wij adviseren uw commissie om in de nieuwe situatie tot een zodanige formulering te komen dat als resultaat ook voor de onafhankelijke universele bedrijven alle technische informatie in dezelfde vorm en voor dezelfde prijs beschikbaar komt als voor het 'eigen dealerkanaal' van de fabrikant. Iedere andere vorm zal ertoe leiden dat de consument met de progressief voortschrijdende technische complexiteit van de auto op een steeds korter wordende termijn voor alle merkspecifieke, reparaties uitsluitend nog naar de dealer kan gaan, een situatie waar de fabrikant veel baat bij heeft maar de consument geen keuze mogelijkheid -meer- wordt gelaten ook als de auto's van nu of straks over vele jaren als gebruikte of zelfs oude auto in eigendom zijn (gekomen) van de zoveelste eigenaar.

Wij zullen pogen in Nederland hét levend voorbeeld te blijven waar ieder individuele consument de echte eigen vrije keuze heeft om alle reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan zijn/haar VW, Audi, Seat of Skoda uit te laten voeren en de consument niet op voorhand gedwongen wordt dat soort werkzaamheden uitsluitend bij de betreffende (merk)dealer uit te kunnen laten voeren. Maar dat de klant/consument een volwaardige en kwalitatieve reparatie ook door een even deskundige onafhankelijke garage en op het merk gespecialiseerde monteur kan laten uitvoeren. Naar onze mening is dit alleen door continuering en op sommige punten meer gedetailleerde aanscherping van de huidige after-sales bepalingen in VO1400/2002 mogelijk.

Wij hopen, niet in het minst ook voor ons eigen voortbestaan, dat wij op wijsheid van uw Commissie mogen vertrouwen.

Uiteraard zijn wij graag voor nadere uitleg beschikbaar en zullen wij uw Commissie indien gewenst genoemde zaken nog nader gedetailleerd onderbouwen.