

Hoe kijken multimerk carrosseriebedrijven naar de toekomst?

Hoe staan ze tegenover netwerkorganisaties, wordt duurzaamheid een game changer en hoe zullen elektrisch rijden en rijhulpsystemen de sector uitdagen?



Acoat Selected

AkzoNobel

45 JAAR ANS

abs
www.abscarrosserie.be

25 Years
Drive into the Future

ABS en Acoat Selected maken na resp. 25 en 45 jaar de balans op van multimerk autoschadeherstel. Wat is de functie van schadenetwerken, vandaag en in de toekomst? Ze gingen op zoek naar trends en uitdagingen en bundelden de visies van diverse experts uit de sector. Het resultaat is een frappant inzicht in de opportuniteiten en uitdagingen waar multimerk carrosseriebedrijven voor staan. Met name de impact van ecologie, digitalisering, clustering en technologie houden de autoschadeherstelmarkt in hun greep. Maar wat betekent dit concreet? Is er reden voor optimisme en hoe belangrijk is het om deel uit te maken van een sterk netwerk?

“Vroeger kozen we voor ABS omwille van het groepsgevoel. Vandaag omwille van de toegevoegde waarde voor ons bedrijf.”

*Philippe Eeckhout,
zaakvoerder Carrosserie Eeckhout*

Waarom dit onderzoek?

De toekomst van multimerk schadeherstellers - carrosseriebedrijven die ALLE merken herstellen - lag in het verleden herhaaldelijk onder vuur. Maar hoe zit het vandaag? Stijn Davignon, Business Manager ABS legt uit waarom ze dit onderzoek lieten uitvoeren: “ABS groepeerde in België meer dan 60 multimerkherstellers van hoge kwaliteit. Wij verdedigen hun belangen bij de grote aankopers en ondersteunen het imago van onze leden. We zien heel wat veranderingen en wilden deze in kaart brengen.” Jeroen Vande Velde, Manager Acoat Selected, vult aan: “Alle ABS bedrijven zijn ook lid van Acoat Selected. Wij bieden de herstellende advies en opleiding op het vlak van management en bedrijfsorganisatie. Onze hypothese is dat de huidige evolutie in de markt in het voordeel van onze herstellende kan zijn. Mits ze strategische keuzes maken. Maar het pad ligt bezaaid met vele hindernissen. Het is in onze branche bijvoorbeeld moeilijk om aan klantenbinding te doen. We weten ook dat multimerk schadeherstellers vaak zeer bescheiden zijn en

daardoor wellicht ondergewaardeerd. We wilden daarom te weten komen hoe diverse experts, die dag in dag uit in de markt staan, naar de toekomst kijken en hoe ze de uitdagingen willen aangaan.”

“Ik ben ervan overtuigd dat duurzaamheid een onderscheidend criterium wordt waar niet enkel bestuurders, maar ook fleetowners, lease- en verzekerings-bedrijven rekening zullen mee houden.”

Wout Van Den Abbeele,
directeur Expertisebureau Vonck en Eco Repair Score

Tendensen die de sturing van schade beïnvloeden

Verzekeraars, leasingmaatschappijen, makelaars en fleets blijven de belangrijkste spelers m.b.t. het sturen van schade. Daar zijn alle bevrageden het over eens. Ze hebben de touwtjes nog steeds stevig in handen, maar een aantal trends zijn zo belangrijk dat ze bezwaarlijk kunnen genegeerd worden.

“De snel verworven naambekendheid van bepaalde grote spelers heeft niet kunnen voorkomen dat de pandemie een punt zette achter hun groei.

Ons netwerk van onafhankelijke herstellende bleek weerbaarder. Dat alleen al toont de kracht van een groepering zoals ABS, die niet van bovenaf maar van onderuit gestuurd wordt.”

Luigi Gentile,
zaakvoerder Carroserie Gentile



Dhr. Luigi Gentile

Zelf schade verzekeren

Grote fleetowners kiezen er steeds vaker voor om schade in eigen beheer te houden. Hierdoor wordt hun invloed groter dan voorheen. Ze worden als het ware rechter en partij en kiezen ontegensprekelijk de beste kwaliteit voor de laagste



prijs. Een gelijkaardige trend zien we bij een aantal auto-merken die eigen verzekeringspolissen aanbieden. Het hoeft alvast niet te verbazen dat Tesla hierin een voorloper is. Op hun website kan je de voorwaarden nalezen. Pittig detail is dat ze via een ‘real-time driving behavior’ de veilige rijder belonen met een fee die tot 60% lager kan liggen. Als deze trend doorzet, dan kan dat op termijn een ernstige impact hebben op de plaats waar een Tesla wordt hersteld.

Elektrische wagens vaker geleased

Ondertussen heeft elektrisch rijden nog een andere invloed op de herstelmarkt. Meer mensen verkiezen leasing boven de aankoop van een elektrische wagen. Bij Carroserie Eeckhout, waar elektrische auto's al een belangrijk deel uitmaken van de herstellende voertuigen, wordt dat bevestigd. Ook Carroserie Beyls bevestigt de trend: “We vermoeden dat particulieren in de toekomst meer zullen leasen dan nu.” zegt Dhr. Frederik Beyls. “Want wie een elektrische auto wil, ziet hoe snel de technologie evolueert en vindt het veiliger om te leasen. Voor ons, herstellende, betekent dat meer sturing van de schade. Leasebedrijven willen immers één centraal aanspreekpunt waar bij voorkeur meerdere merken hersteld kunnen worden.” Dat is in het voordeel van de netwerken en vooral van het ABS netwerk, dat al veel gecertificeerde herstellende voor elektrische wagens heeft.” Dhr. Philippe Eeckhout, van de gelijknamige carroserie denkt nog verder vooruit. “We moeten ons afvragen of we in de toekomst nog eigenaar zullen zijn van een wagen? Gaan we niet gewoon huren, delen of abonneren? En wie zegt dat we in de verre toekomst nog auto's gaan repareren? Gaan we ze niet gewoon vervangen? Als groepering moeten we die tendensen in de gaten houden en op tijd anticiperen.”

***“Naar het voorbeeld van Tesla:
in plaats van met erkende dealers te werken,
leggen fabrikanten certificering op
aan de herstellende.”***

Wout Van Den Abbeele,
directeur Expertisebureau Vonck en Eco Repair Score

De strategie van de autofabrikant

Dhr. Wout Van Den Abbeele, van Expertisebureau Vonck, ziet nog een tendens die een impact kan hebben op de schade-sturing: “De laatste tijd zie ik in de ons omringende landen een ontwikkeling bij de constructeur die serieuze gevolgen kan hebben. Steeds vaker stimuleren zij namelijk de online verkoop. Er is in die transacties geen tussenkomst van de dealer. Ik zie dealerships die als gevolg daarvan contractueel worden opgezegd. Door rechtstreeks met de koper zaken te doen, krijgen de fabrikanten niet alleen meer grip op de verkoop, maar ook op de herstelling. In plaats van met erkende dealers te werken leggen ze certificering op aan de herstellende, ook aan multimerk carrosseriebedrijven. Wat begon bij de herstelling van elektrische voertuigen, zoals Tesla en Jaguar, wordt dus uitgerold naar alle herstellingen. Dit is echter niet noodzakelijk een slechte evolutie. In een moeilijke markt komen normaal gezien de betere spelers bovendien. Goed georganiseerde multimerkherstellende zullen daardoor in staat zijn om rechtstreeks met de constructeurs samen te werken. En het spreekt voor zich dat een multimerk netwerk zoals ABS daarin een rol kan spelen.”

De hype van de platformen

Geen van de bevroegde experten gelooft in de platformen waarop schadelijders naar de voordeligste herstellende kunnen zoeken. Sommigen denken zelfs dat ze geen lang leven beschoren zijn. Dhr. Luigi Gentile: “Het is een hype. Daar springen mensen op die de laagste prijs zoeken. En wie honger heeft, gaat erop in, maar als de herstelling binnenkomt, dan zal die offerte zuur opbreken en daar wordt de klant het slachtoffer van. Altijd.” De teneur is dat een goed platform niet alleen gericht is op de laagste prijs. Pas als zowel kopers als verkopers blij zijn met het platform, heeft het een bestaansreden. Dat betekent echter niet dat we deze tendens niet in de gaten moeten houden.

***“Hoewel de consument vandaag beter
geïnformeerd is, denken velen toch dat de
fabrieksgarantie vervalt als je naar een
niet-merkgebonden herstellende trekt. Fout.”***

Xavier Bellens,
zaakvoerder Carrosserie Leyn



Dhr. Xavier Bellens en Mevr. Sophie Leyn

Foute perceptie, grote gevolgen

Zonder op alle trends in te willen gaan, lijkt het toch gepast om in te zoomen op een gewoonte die is ontstaan door een foute perceptie van multimerkherstellende. Dhr. Xavier Bellens, Carrosserie Leyn: “Hoewel de consument vandaag beter geïnformeerd is, denken velen toch dat de fabrieksgarantie vervalt als je naar een niet-merkgebonden herstellende trekt.” Ook Mevr. Inge Desmedt van De Smet Carrosserie wordt regelmatig met deze misvatting geconfronteerd: “Wat haast niemand weet, is dat de fabrieksgarantie op het vervangen stuk vervalt zodra de auto in een werkplaats hersteld wordt. Of dat nu in een merkgarage of in een multimerkcarrosserie is, de fabrieksgarantie vervalt sowieso. Maar wij nemen, net als de merkgarage, de fabrieksgarantie over. Er is dus geen enkel verschil. Toch hoor ik herhaaldelijk klanten zeggen dat ze om die reden voor hun merkgarage kiezen. Het is een diepgewortelde overtuiging die bij het grootste deel van de consumenten leeft.” En dat heeft gevolgen. Als we het aantal om die reden gemiste herstellingen zouden kunnen berekenen, dan zouden we wellicht achterovervallen. “Gelukkig is er ook een andere overtuiging die wel klopt,” vult Dhr. Luigi Gentile nog aan. “Namelijk dat een merkgarage duurder is. Meestal is dat omdat ze onderdelen vervangen in plaats van ze te herstellen. Maar naar kwaliteit toe, is er geen verschil. Dat wordt ook bevestigd door de verzekeringsmaatschappijen.”

Technologisering, meer kansen dan bedreigingen



Aluminium

De grootste technologische verandering van de laatste jaren is de omschakeling van staal naar aluminium, aldus Dhr. Philippe Eeckhout. En hij is niet alleen. Nagenoeg alle bevrageden zien deze, voor de klant onzichtbare, omwenteling als een grote uitdaging. De herstelling van aluminium zorgde voor een revolutionaire verandering en grote inves-

“Onze bedrijven beschikken over de knowhow om schades te herstellen in plaats van te vervangen. Dat is vandaag een grote troef.”

*Christof Claes,
zaakvoerder Carrosserie Markant*



Dhr. Christof Claes

tering in opleiding en uitrusting. Aluminium herstellen vraagt een afzonderlijke herstelplaats, want het stof is zeer ontvlambaar. En het vereist de hoogste skills van de plaatslager, want als je aluminium fout behandelt, dan is het niet meer te herstellen. Bijna alle wagens hebben vandaag aluminium. Maar Audi was de pionier.

Dhr. Christof Claes, zaakvoerder van Carrosserie Markant ziet naast aluminium nog veel andere materialen. “Aluminium herstellen is niet nieuw. We zien dat al vele jaren. De Audi A1 bestaat zelfs uit meer dan 8 verschillende soorten metaal, als ik het goed heb (denkt na). Om één wagen te herstellen, heb je tegenwoordig verschillende technieken nodig. Dat alleen al maakt ons hyperspecialisten. Onze bedrijven beschikken over de knowhow om schades te herstellen in plaats van te vervangen. Dat is vandaag een grote troef.

Anderzijds moeten we vermijden dat een wagen onnodig lang stil blijft staan, bijvoorbeeld vanwege een beschadigde camera die niet op voorraad is. We moeten ons dus steeds vooraf informeren. De tijd dat je de wagen gewoon kon ‘ontvangen’ ligt ver achter ons.” De nieuwe technologieën vormen volgens alle bevragede experts een uitdaging waarin ook veel kansen liggen voor de top van de multimerk herstellende. Met hun zeer gespecialiseerde knowhow zijn ze uniek en winnen ze gestaag terrein.

Van ADAS tot LiDAR

De technologische evolutie gaat bijzonder snel. Dhr. Xavier Bellens van Carrosserie Leyn, vergelijkt de evolutie in rijhulpsystemen met de evolutie in smartphones. “Binnen de 6 maand is er alweer een nieuwe versie die nog performanter is dan de vorige. Daar komt bij dat Europa de komende 5 jaar zwaar wil inzetten op veiligheidssystemen.” ADAS (Advanced

Driver Assistant Systems) is al standaard bij de meeste nieuwe wagens, maar met LiDAR (Light Detection And Ranging) komt er mogelijk nog een hele uitdaging bij. LiDAR kan ook bij slechte (weers)omstandigheden, via laserpulsen, de afstand tot een object bepalen. Dat gaat gepaard met krachtige rekencapaciteit en de verwerking van heel veel data. Het kalibreren van dergelijke technologische accessoires zal ongetwijfeld een uitdaging zijn. Maar vooral ook een must voor de herstellende. "Individuele onafhankelijke herstellende zullen ongetwijfeld de tanden breken op deze innovaties. Binnen een netwerk dat niet alleen de commerciële belangen van haar leden behartigt, maar ook managementondersteuning en opleiding kan aanbieden, staan de herstellende gelukkig sterker. Zo kan technologische voorsprong een manier worden om ons te onderscheiden, net zoals de herstelling van elektrische wagens dat al is," aldus nog Xavier Bellens.

"AR en VR zijn er al in de herstelbranche. De spuittechniek, bijvoorbeeld, wordt bij Sikkens met een VR-bril aangeleerd."

Inge Desmedt,
medezaakvoerder De Smet Carrosserie



vlnr. Inge Desmedt, Jill Desmedt, Myriam De Smet, Etienne Desmedt en Sofie Desmedt, zaakvoerders bij De Smet Carrosserie



Dhr. Frederik Beyls

"Bij Carrosserie Beyls boezemt de nieuwe technologie echter geen angst in. Dhr. Frederik Beyls gelooft dat de markt zelf oplossingen naar voor zal duwen. "Technologisch snel op de boot springen is van belang. We waren er vroeg bij om te kiezen voor watergedragen lakken. Dat was een goede keuze, maar soms is het ook te vroeg. Alles evolueert vandaag zo snel dat het soms beter is om even af te wachten."

Frederik Beyls,
zaakvoerder Carrosserie Beyls

Augmented reality, technologie voor training en opleiding

De bril met Augmented reality mag dan een snuffe lijken, het zou goed kunnen dat hij in de schadeherstelmarkt sneller dan verwacht zijn intrede doet. Wie al een kijkje achter de schermen van een spuitersopleiding heeft genomen, zal weten dat de spuittechniek bij Sikkens met een VR-bril kan worden aangeleerd. In het opleidingscentrum van Sikkens wordt al snel duidelijk wie aanleg heeft en wie niet. De virtuele opleiding heeft zo haar voordelen. Ze verlaagt drempels en maakt de opleiding voor veel jongeren een pak aantrekkelijker. "Maar al dat digitaal geweld moet betaald worden met die ene bluts," merkt Mevr. Inge Desmedt van De Smet Carrosserie op. "Het is dan ook niet te verwonderen dat herstellingen duurder worden. De investeringen volgen elkaar op. En iedere investering gaat gepaard met nieuwe opleidingen. Gelukkig zijn onze mensen zeer gemotiveerd en zeer onderlegd. Ze zien het eerder als een uitdaging dan een bedreiging"

Zullen camera's, parkeersensoren en zelfrijdende wagens de multimerkhersteller opnieuw bedreigen?



Nieuwe spelers dienen zich aan

Zullen camera's, parkeersensoren en zelfrijdende wagens de multimerkhersteller opnieuw bedreigen? Het is een vraag die bij velen op de lippen ligt. Het kalibreren vraagt kennis die je normaal gezien in een carrosserie niet zal vinden. Bij Carrosserie Beyls boezemt de nieuwe technologie echter geen angst in. Dhr. Frederik Beyls gelooft dat de markt zelf oplossingen naar voor zal duwen. "Technologisch snel op de boot springen is van belang. We waren er vroeg bij om te kiezen voor watergedragen lakken. Dat was een goede keuze, maar soms is het ook te vroeg. Alles evolueert vandaag zo snel dat het soms beter is om even af te wachten." Dhr. Christof Claes van Markant sluit zich daarbij aan: "Bij grote veranderingen zie je al snel dat nieuwe spelers zich aandienen. Er zijn bij voorbeeld al bedrijven die zich 100% toelagen op het kalibreren van automatische stopsensoren of adaptieve cruise control. Omdat het nog lang niet duidelijk is welke technologie de standaard zal worden, kiezen we vandaag voor een samenwerking met specialisten."

Herwaardering van vakmanschap

Dhr. Wout Van Den Abbeele gelooft dat vakmanschap een meer aantrekkelijk karakter gaat krijgen: "Er is enerzijds de kostenefficiëntie van vakmanschap: wie herstelt werkt voordeliger dan iemand die vervangt, dat is van belang. Een tweede zaak is dat een vakman die iets kan herstellen, duurzamer werkt en met minder schadelijke effecten voor het milieu. De consument wil dat wel, maar het zijn vooral de beleidsmakers die inzetten op duurzame mobiliteit en circulariteit. Nu al wordt 98% van een afgedankt voertuig gerecycleerd. In het mondiale Circular Cars Initiative gaat het zelfs zo ver dat men al in de ontwerpfase van de wagen gaat kijken hoe een voertuig gebouwd moet worden om het

achteraf maximaal te kunnen recyclen." "De métier ontmoet de technologie," is een uitdrukking van Dhr. Xavier Bellens, van Carrosserie Leyn. "Je hebt ze allebei nodig om een herstelling uit te voeren. Onze medewerkers moeten de kennis over technologische vernieuwingen combineren met artisanale vaardigheden en zelfs met talenkennis. De Tesla opleiding, bijvoorbeeld, moeten ze in het Engels volgen. Dat is niet evident met al die vaktermen. We volgen zo'n opleiding letterlijk met Google Translate in de aanslag."



Dhr. Philippe Eeckhout

"Herstellen is altijd de meest economische oplossing. Maar je hebt wel mensen nodig die dat kunnen."

Philippe Eeckhout,
zaakvoerder Carrosserie Eeckhout

Ecologie wordt onderscheidend criterium



Alle bevroegde experten waren het erover eens dat ecologie en circulariteit van het grootste belang zijn. Ze zetten er dan ook maximaal op in. Hernieuwbare energie, waterzuivering en spaarzaam omspringen met materialen, zijn bij de bevroegde herstellende dagelijkse kost. De Sikkens producten die deze herstellende gebruiken, zijn op waterbasis of maken gebruik van UV-technologie, waardoor ze sneller en enkel met UV-licht drogen. Maar daarmee is de kous niet af. Acoat Selected biedt ondersteuning bij de bedrijfsinrichting en ligt aan de basis van de 'one day repair', een aanpak waarbij de beschikbare technologieën ingezet worden om kleinere schade zo economisch mogelijk te herstellen. Dat ecologie en duurzaamheid ook doordringen in de verfproducten, ligt voor de hand. AkzoNobel zet met People, Planet, Paint als één van de eersten een krachtig signaal neer voor haar gebruikers. Planeet, mens en verf zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden: minder afval, minder emissies, meer duurzame oplossingen, is waar het merk op inzet. Met de campagne **Re think** gaan ze zelfs nog een stapje verder.

<https://www.sikkensvr.com/en/rethink/>

<https://www.youtube.com/watch?v=UBfR07yIDrE>

Vakmanschap als motor voor de circulaire economie

"Economisch betekent ook ecologisch," vertelt Dhr. Wout Van Den Abbeele, die samen met VITO aan de wieg stond van de Eco Repair Score®. "Het goede nieuws is," vervolgt hij, dat de Eco Repair Score® bevestigt dat milieuvriendelijk en economisch herstellen hand in hand gaan. "Veel te lang werd schade enkel financieel begroot. Nu is er dus ook een kwantitatieve maatstaf om de impact op het milieu in kaart te brengen. Ik ben ervan overtuigd dat duurzaamheid een onderscheidend criterium wordt waar niet enkel bestuurders, maar ook fleetowners, lease- en verzekeringsbedrijven rekening

RETHINK

zullen mee houden.” Ook volgens Dhr. Philippe Eeckhout is herstellen altijd de meest economische oplossing. Maar je hebt wel mensen nodig die dat kunnen: “Plaatslager is een uitstervend beroep, een métier dat enkel nog bij multimerkherstellers te vinden is. Wij hebben nog mensen in dienst die kunnen herstellen. En onze klanten kiezen voor ons omdat we dat kunnen. Een deur repareren i.p.v. vervangen is ook voor de klant de beste keuze. De herstelling wordt 300 tot 400 euro voordeliger voor de klant. Een merkenverdelers zal meer geneigd zijn om te vervangen. Gewoon, omdat dit type herstellingen niet past binnen de aanpak van een merk gebonden hersteller.” Dhr. Wout Van Den Abbeele beaamt dit: “Multimerk carrosseriebedrijven zijn niet gebonden aan de tariefschema's van merken en invoerders. Ze zijn vrij om te kiezen hoe ze een herstelling uitvoeren en kunnen zich daardoor zeer efficiënt en zeer kosteneffectief organiseren.”

“98% van een afgedankt voertuig wordt vandaag gerecycleerd. Febelauto zorgt voor ontmanteling en recyclage, maar het hergebruik van al die onderdelen wordt nog te weinig gefaciliteerd. Als we echt werk willen maken van de circulaire economie dan zouden die wisselstukken in een online catalogus moeten worden opgenomen. Naar verwachting zal de overheid middels wetgeving, zoals in Frankrijk reeds het geval is, hergebruik van onderdelen opleggen.”

Wout Van Den Abbeele,
directeur Expertisebureau Vonck en Eco Repair Score

ABS netwerk en Acoat Selected maken meer dan ooit het verschil

Certificaten, erkenningen, opleidingen, wettelijke verplichtingen, uitrusting, toegang tot informatie,... Het zijn slechts een paar factoren die ervoor zorgen dat de kloof onder de multimerkherstellers groter wordt. Terwijl het aantal schades, alsook de omvang van de schades kleiner wordt, doen zich overal concentraties en consolidaties voor. “Ze zijn echter meestal financieel van aard. Bij ABS is dat anders,” vertelt Dhr. Xavier Bellens. “Zichtbaar” zijn voor de professionele inkopers is één van de grootste problemen voor een onafhankelijke schadehersteller. ABS maakt ons zichtbaar.

Onze aanwezigheid in het netwerk laat ons toe om ons te concentreren op de kwaliteit van de herstelling en de service.” Ook Dhr. Frederik Beyls benadrukt het belang van het ABS netwerk. “We zijn allemaal onafhankelijke bedrijven. Wij varen onze eigen koers. Die zelfstandigheid is een deel van onze motivatie. We willen beter doen dan de anderen. En dat is net



Dhr. Wout Van Den Abbeele

de sterkte van ABS. De eigenheid van elk carrosseriebedrijf geeft ons enerzijds vrijheid en anderzijds maakt dit net het ABS netwerk sterker. Samenwerking binnen ABS wordt niet opgelegd maar begint van onderuit. Dat is een groot deel van onze kracht en de markt bevestigt dit. We worden aanzien als het netwerk met de sterkste bedrijven. Als anderen komen vissen, dan is het doorgaans in de vijver van ABS. Ze weten dat ze hier de top van de carrosserieherstellers kunnen vinden.”

“Binnen het ABS netwerk voelen we ons thuis. Zij zorgen er ook voor dat we niet stil blijven zitten en dat we bekend zijn bij de lease- en verzekeringsmaatschappijen. Ze zorgen er ook voor dat we een nationale dekking hebben.”

Christof Claes,
zaakvoerder Carrosserie Markant

“De multimerkhersteller is voor mij in de eerste plaats een vakman. Vooral de grotere opdrachtgevers genieten van de voordelen van de multimerkherstellers die in een netwerk zitten.”

Wout Van Den Abbeele,
directeur Expertisebureau Vonck en Eco Repair Score

<https://abscarrosserie.be/nl>