

LEITFADEN FÜR FOLIERER

VORWORT:

Fahrzeug-Komplettfolierungen gibt es seit ungefähr 20 Jahren. In den letzten Jahren hat es einen sehr starken Boom gegeben und Folierungen finden sich im Leistungsspektrum von Werbetechnikern, Taxiausrüstern, Scheibentönungsbetrieben, Lackierern etc. Und es gibt Firmen, die hauptsächlich Komplettfolierungen anbieten.

Für das Handwerk Folierung gibt es keine anerkannte und zentral organisierte Berufsausbildung. Die am Markt agierenden Folierungsanbieter haben die unterschiedlichsten Werdegänge und Qualifikationen. Ob klassisch über Schulungen oder teils autodidaktisch erlernt, werden Fahrzeuge für private Endkunden, Gewerbetreibende bis hin zu Fahrzeugherstellern in Form von Einzelaufträgen oder auch in Serienproduktion geleistet.

Zu dem immer noch jungen Produkt „Folierung“ gibt es zahlreiche Wissenslücken und Unsicherheiten. Viele Anwender in der stark wachsenden und wenig strukturierten Branche sind sich ihrer Pflichten hinsichtlich nachhaltigem und professionellem Umgang mit dem eigenen Handwerk nicht bewusst. Und bei Kunden gibt es an Folierungen sehr unterschiedliche Erwartungen.

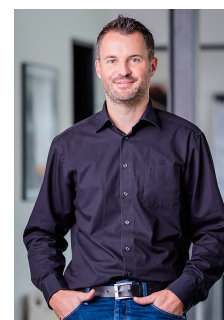
Im Rahmen des „Aktionsbündnisses Folierung“ möchten die Folienhersteller und der Folienhandel – unterstützt von der GEWA – informieren, aufklären und zu bewusster professioneller Kundenberatung ermutigen.

Im Gegenzug sind sich Hersteller und Handel bewusst, dass auch sie ihren Teil in Form von kunden-/anwenderorientiertem Handeln inkl. nachhaltiger Entwicklung, mehr Transparenz und aktiver Information leisten müssen.

Nur durch nachhaltiges Handeln und Konzentration auf dauerhaft hohe Qualitätsstandards werden Folierungen dem Wert angemessen etabliert werden können.



Marco Kimme, 1. Vorsitzender



1. KUNDENBERATUNG/HALTBARKEITEN

Kunden müssen von einem professionellen Dienstleister mehr erwarten dürfen als nur „ordentlich gemachte Folierungen zu einem günstigen Preis“.

Durch eine professionelle Kundenberatung erzeugt der Folierer beim Kunden eine realistische Erwartungshaltung. Dadurch kann sich der Folierer vor Reklamationen und Kundenunzufriedenheit schützen.

Wichtige Punkte für die Kundenberatung:

1.1 Was und wie wird foliert?

Zum Umfang einer Folierung gehört im Regelfall die Beschichtung aller von außen sichtbaren lackierten Flächen. Türeinstiege oder nach innen ragende Karosserieteile gehören standardmäßig nicht dazu. Bei ungünstigen Grundfarben und/oder starkem Kontrast zwischen Lack und Folienfarbe ist der Kunde auf das zu erwartende Ergebnis hinzuweisen.

1.2 Haltbarkeit der Folie?

Eine Folierung verfolgt einen temporären Verwendungszweck und ist nicht für ein gesamtes Fahrzeugleben gedacht. Der Kunde darf erwarten, dass die Folie über die Anwendungsdauer so hält und aussieht, wie sie ursprünglich verklebt wurde. Eine rückstandslose Entfernbarkeit gehört zwingend zum Konzept.

Bzgl. der Haltbarkeiten von Komplettfolierungsfolien kann man sich an folgenden Werten orientieren:

- Farbfolien (Schwarz, Weiß): 5 Jahre*
- Farbfolien (uni, kein Metallic): 4 Jahre*
- Farbfolien (Metallic): 3 Jahre*
- Digital bedruckte Folien: 3 Jahre*

*) Es handelt sich um Durchschnittswerte, die sich an den gängigen Haltbarkeitsangaben der Folienhersteller orientieren.

Hinweis: Wichtig ist, dass sich die o. g. Maximalhaltbarkeiten auf normale mitteleuropäische Bewitterung und Umweltbedingungen beziehen.

Zudem gelten diese Werte für vertikale Flächen: Bereits bei einer Abweichung von der Vertikalen in einer Höhe von 5 bis 10 Grad gilt eine Folierung als horizontal verklebt. Für horizontal verklebte Flächen gelten in der Regel nur halb so lange Haltbarkeiten.

1.3 Welche Kommunikation und Argumente sind im Beratungs-/Verkaufsgespräch sinnvoll?

Oft werden Folierungen fälschlicherweise mit Lackierungen verglichen. Da aber zumindest im Bereich der Endkunden heutzutage (fast) niemand mehr auf die Idee kommt, ein Neufahrzeug zur Individualisierung umzulackieren, stehen Folierung und Lackierung hier nicht in Konkurrenz.

Zur Reparatur oder Restaurierung alter Lacke wiederum eignet sich die Folierung nicht. Somit machen direkte Vergleiche zwischen Lackierung und Folierung keinen Sinn. Dieser Fehler darf dem Profi nicht unterlaufen und er sollte seinem Kunden eine klare Auskunft darüber erteilen können, wann eine Folierung überhaupt sinnvoll ist. Die von Folierern oft gemachten Aussagen „Folie statt Lack“ sind irreführend und falsch.

Ein sinnvolles Verkaufsargument ist die Rückrüstbarkeit, ohne dem folierten Objekt zu schaden. Daraus ergeben sich weitere Argumente wie Werterhalt und Lackschutz für die Zeit der Folierung.

2. AUFTRAGSABWICKLUNG/DOKUMENTE

Um eine Auftragsklarheit für beide Seiten herzustellen und sich selbst gegen Missverständnisse abzusichern, hilft nur eine lückenlose Auftragsabwicklung. Diese sollte Folgendes beinhalten:

- 2.1 Angebotserstellung bzw. Preisklarheit und definierter Auftragsumfang
 - Der Kunde ist über die zu zahlenden Kosten inkl. bzw. zzgl. MwSt. informiert.
 - Der Umfang der Folierung und die beauftragte Folienfarbe werden festgehalten.
 - Der Kunde bestätigt den Auftrag mit seiner Unterschrift.
- 2.2 Übernahmeprotokoll
 - Bei Anlieferung des Fahrzeugs werden Zustand, Modell, Fahrgestellnummer oder Kennzeichen, Schäden und Kilometerleistung festgehalten.
- 2.3 Übergabeprotokoll
 - Der Kunde quittiert bei Rückerhalt die ordnungsgemäße Arbeit der Folierung und den Zustand des Fahrzeugs.
- 2.4 Archivierung und Nachweismöglichkeit
 - Da es bei Folgeaufträgen wie Reparaturen oder auch bei der Rückrüstung der Folierung dazu kommen kann, dass Fragen zu Folierung und Zustand des Fahrzeugs auftauchen, ist es ratsam, alle o. g. Auftragsunterlagen langfristig zu archivieren.

Tipp: Als Hilfestellung bietet die GEWA ihren Mitgliedern vorgefertigte Auftragsformulare und Übernahme-/Übergabeprotokolle an.



3. MATERIALKENNTNIS/INFORMATIONSPFLICHT

Der Folierer ist verpflichtet, sich bzgl. technischer Eigenschaften der Folien sowie der laut Folienhersteller korrekten Verarbeitungsweisen eigenständig zu informieren. Nur so kann er sich sicher sein, bestmögliche Folierungen zu leisten und im Reklamationsfall seine Ansprüche gegenüber dem Händler/Hersteller nicht verwirkt zu haben.

- 3.1 Datenblätter inkl. der technischen Eigenschaften erhält man über den Großhandel oder online auf den Internetseiten der Folienhersteller. Sie geben u. a. Auskunft über die Haltbarkeit der Folien.
- 3.2 Verarbeitungshinweise geben vor, wie die jeweilige Folie ihren Eigenschaften entsprechend korrekt zu verarbeiten ist. Themen wie Untergrundvorbereitung, Erwärmung etc. finden sich hier und sind wichtig, um mögliche Gewährleistungsansprüche aufrechtzuerhalten.

4. FOLIENWAHL/VERARBEITUNGSQUALITÄT

Dem Folierer sollte bewusst sein, dass zwar von vielen Herstellern Folien für die Komplettfolierung angeboten werden, diese aber aufgrund z. B. ihrer Herstellungsweisen und Klebersystemen unterschiedliche Eigenschaften haben. Somit kann es sein, dass sich nicht jede Folie für jeden Auftrag eignet.

- 4.1 Bei der Verarbeitung sind Grundeigenschaften wie „kalandriert“ oder „gegossen“, durchgehender Kleber oder Kleberkanäle und viele weitere Merkmale zu beachten.
- 4.2 Folierer sollten sich entgegen besseren Wissens von Kunden nicht zu einer Folie z. B. nur aufgrund der speziellen Farbe „überreden“ lassen. Wichtig ist, dass nur Folien verwendet werden, zu denen die Verarbeitungsweise bekannt und erlernt ist (spezielle Schulung auf dieses Material).
- 4.3 Es muss gewährleistet werden können, dass die Folie technisch einwandfrei foliert werden kann. Reklamationsicherheit geht vor. Es darf im Laufe der Gewährleistungszeit keine Folienablösungen geben.
- 4.4 Von einem Profi-Folierer darf man gewisse Mindeststandards erwarten. Hier kann/sollte man sich an den definierten Standards der GEWA orientieren.

Infos unter: www.gewa-ev.de

5. RÜCKSTELLMUSTER/FOLIE FÜR REPARATURFÄLLE

In einigen Punkten sollte sich der Folierer absichern.

- 5.1 Rückstellmuster:
Sollte es zu einer Reklamation kommen und ein Gewährleistungsanspruch gegenüber dem Folienhersteller bestehen, verlangt dieser meist ein sog. Rückstellmuster, um dessen Qualität zu überprüfen. Damit ist ein Musterstück der nicht verarbeiteten Originalfolie gemeint, welches ab Lieferung jeder Folienrolle mit Kopie des Lieferscheins aufbewahrt werden sollte.
- 5.2 Chargenreine Verarbeitung:
Von Produktionslauf zu Produktionslauf kann es leichte Toleranzen in Bezug auf Farbe und Oberfläche der Folien geben. Hierzu geben die Folienhersteller vor, dass pro Fahrzeug immer nur eine Charge (Chargen-Nr. oder auch LOT-Nr.) verwendet werden darf.
- 5.3 Folie für Reparaturen:
Aufgrund der o. g. möglichen Abweichungen und weil es durchaus vorkommt, dass z. B. Sonderfarben von einem Hersteller nicht mehr nachproduziert werden, sollte jeder Verarbeiter eine ausreichende Folienmenge (ca. 5lfm bei einer Komplettfolierung) für eventuelle Reparaturen aufbewahren. Dies sollte je Auftrag mit einkalkuliert werden.

Bezüglich Reparaturfolierungen sei noch bemerkt: Frischer Lack muss mindestens 3 bis 4 Wochen aushärten, bevor eine Folie darauf verklebt wird.

Tipp: Lässt sich der Lack mit dem Fingernagel eindrücken, ist es für eine Folierung definitiv zu früh.

6. REKLAMATIONEN/REKLAMATIONSBEARBEITUNG

Da es sich bei Fahrzeugfolierungen um Handarbeit handelt, kann es trotz sorgfältiger Arbeit zu Reklamationen kommen. Hierbei hat jeder Kunde ein Anrecht auf objektive Prüfung und professionelle Bearbeitung.

Um sich hinsichtlich der Garantieleistungen der Hersteller abzusichern, müssen die vorab genannten Punkte eingehalten werden.

- 6.1 Pflege- und Nutzungsbedingungen:
Informieren Sie Ihren Kunden ausführlich – am besten schriftlich – zur Pflege und Nutzung des folierten Fahrzeugs. Dabei sind immer die entsprechenden Vorgaben der Folienhersteller zu beachten, die je nach Folie abweichen können.

7. RÜCKRÜSTUNG

Sinnvoll ist es, dem Kunden die Rückrüstung als fachmännische Dienstleistung mit anzubieten. Will der Kunde das Rückrüsten unbedingt selbst übernehmen, sollten Sie ihm Informationen hinsichtlich Temperatur, Abziehwinkel etc. an die Hand geben. Allerdings: Es besteht die Gefahr, dass beim Rückrüsten Fehler passieren. Über dieses Risiko muss der Kunde aufgeklärt sein. Sonst riskieren Sie unnötigen Ärger.

8. BERUFSETHIK

Jeder Folierer sollte einen Weg zur eigenen Berufsethik finden. Er muss professionell mit seinem Handwerk umgehen und sich seiner Stellung als Profi einer Branche bewusst sein.

- 8.1 **Anspruch zu Verbesserungen:**
Es reicht nicht, sich darauf auszurufen, dass andere Anbieter es genauso oder vermeintlich schlechter machen. Ein so junges Handwerk wie die Folierung bedarf einer ständigen Weiterentwicklung. Die eigene Arbeitsweise ist in den seltensten Fällen ausgereift.
- 8.2 **Vernachlässigung des Basiswissens:**
Durch immer mehr „Hilfen“ wie Kleberkanäle etc. werden Basics verlernt. Aus dieser Verwöhnung resultiert oft schlampiges Arbeiten. Konzentration auf qualitatives Handwerk hingegen fördert die eigene Entwicklung und kann den Vorsprung vor der Konkurrenz sichern.
- 8.3 **Vertretung der professionellen Meinung:**
Folierer sollten sich nicht von Kunden zu etwas drängen lassen, was man eigentlich gar nicht verkaufen/leisten will. Beispiel: Folie um die Kanten ziehen, zu komplexe Bauteile in einem Stück folieren.
Vielmehr stärkt die Konzentration auf qualitatives Handwerk und ggf. die Ablehnung eines Kundenwunsches die eigene Kompetenz.

Hinweis: Viele der hier aufgeführten Gedanken und Leitsätze haben zur Gründung der GEWA e. V. geführt.

Infos unter: www.gewa-ev.de



9. KOMMUNIKATION MIT DEM ENDKUNDEN

Das Internet ist voller Anbieter, die sich natürlich nur von ihrer besten Seite zeigen. Das sollten Sie natürlich auch bei Ihrem Internetauftritt beherzigen. Dennoch gilt: Machen Sie Ihrem Kunden klar, dass Informationen samt Bildern aus dem Netz nie genügen, sogar irreführend sein können.

Zeigen Sie Ihre Kompetenz, indem Sie Ihrem Interessenten folierte Fahrzeuge live zeigen. Das schafft Vertrauen.

Zusätzlich sollen Ihnen folgende Stichpunkte helfen, die Kommunikation gegenüber dem Endkunden zu verbessern, damit er weiß, worauf er sich einlässt.

Was darf der Kunde von einer Fahrzeug-Komplett-Folierung erwarten?

- 9.1 Zum Umfang einer Folierung gehört im Regelfall die Beschichtung aller von außen sichtbaren Flächen.
- 9.2 Eine Folierung verfolgt einen temporären Verwendungszweck und ist nicht für ein gesamtes Fahrzeugleben gedacht. Zwei bis fünf Jahre sind ein realistischer Wert.
- 9.3 Er darf erwarten, dass die Folie über die Anwendungsdauer so hält und aussieht, wie sie ursprünglich verklebt wurde.
- 9.4 Folierungen sind weder in Hinblick auf ihre Einsatzgebiete noch auf das zu erwartende Aussehen mit Lackierungen vergleichbar. Begriffe wie „Ersatz“ oder „Konkurrent“ treffen deswegen nicht zu. Die Rückrüstbarkeit ist ein klarer Vorteil der Folierung.
- 9.5 Es gibt Bereiche, in denen sich Folierungen nicht eignen oder zumindest nur sehr kompromissbehaftet angeboten werden können. Auf Oldtimern, zur Restaurierung und auf Fahrzeugen mit schlechtem Lack oder wenn eine Farbgebung für länger als 5 Jahre gewünscht wird, sollten Sie keine Folierung anbieten.
- 9.6 Machen Sie deutlich, dass Fahrzeugverklebungen auf Folien basieren, die über Jahre entwickelt wurden und auch heute stetig weiter entwickelt werden.
- 9.7 Folierungen werden teilweise zu „Spottpreisen“ angeboten. Ein niedriger Preis ist jedoch nicht mit „gut für den Kunden“ gleichzustellen.

Erläutern Sie Ihrem Kunden, wie sich der Preis für eine gute Folierung zusammensetzt:

- **Folie:** Betonen Sie, dass es sich um hochwertige Folien handeln muss, die ihren Preis haben. Denn sie müssen extremen Bedingungen standhalten (Dehnungen, Außentemperaturen von -10° bis +70° auf der Karosserie und einer immer stärkeren UV-Strahlung). Auch die Eigenschaft, sich gut ablösen zu lassen, ist die Folge von Know-how, das in der Entwicklung und Verarbeitung bezahlt werden muss.
- **Vorarbeiten:** Meist wird vergessen, dass die Grund- und Detailreinigung eines Fahrzeugs Stunden dauern kann; hinzu kommt zum Teil die Demontage von Anbauteilen.
- **Folierung:** Machen Sie deutlich, dass Verklebungen ab ca. 15 Stunden aufwärts dauern und es sich um komplexe handwerkliche Arbeit handelt!
Ein Beispiel kann lauten: Die Folie muss so verarbeitet werden, dass sie auch nach Monaten gut aussieht. Schnitte auf der Folie müssen so gekonnt ausgeführt werden, dass die Karosserie oder Dichtungen nicht beschädigt werden.
- **Laufende Kosten:** Vielen Endkunden ist nicht bewusst, dass ein Fachbetrieb seine Folierungen in angemessenen Räumen (sauber, beheizt, Größe) durchführt, deren Miete, Strom, Maschinen etc. ebenfalls in eine Kalkulation einfließen.

Sie sollten dem Kunden klar machen, dass sich der Aufwand einer Folierung nicht nur nach den verarbeiteten Quadratmetern Folie richtet. Vielmehr ist es die Komplexität der Karosserie, die entscheidend ist. Je mehr Kanten und Winkel sie hat, umso mehr Zeit nimmt die Folierung in Anspruch. Somit kann ein komplexer Kleinwagen schon mal mehr kosten als ein einfacher Mittelklassewagen.

Zitat von John Ruskin:

„Der Ärger über eine minderwertige Qualität hält länger an als die Freude über den günstigen Preis.“

- 9.8 In Bezug auf Vorschäden wie Steinschläge und Kratzer gilt: Was man fühlt, wird nach einer Folierung sichtbar bleiben. Deshalb sollten alle vorhandenen Schäden vorab von einem Fachmann behoben werden.
- 9.9 Im Sinne einer dauerhaften Haltbarkeit werden komplexe Karosserieteile und -formen mit mehreren Folienstücken beklebt. Die somit zwangsläufig entstehenden Überlappungen werden vom Fachmann so gesetzt, dass sie auf Lichtkanten laufen und eine gleichmäßige Breite aufweisen.
- 9.10 Folierungen sind absolut alltagstauglich und waschstraßenfest. Allerdings sollten einige Grundregeln beachtet werden:
- Dampf- oder Hochdruckreiniger in einem Mindestabstand von 50 cm und in einem rechten Winkel zur Karosserie halten. Dabei in ständiger Bewegung bleiben.
 - Hochdruckstrahler niemals gegen eine Folienkante halten!
 - Von Wachsen und Versiegelungen in Waschstraßen wird abgeraten. Besser ein Basiswaschprogramm wählen und spezielle Wachse von Hand auftragen. Waschstraßen mit Nylonbürsten sind zu vermeiden.
 - Hartnäckige Verunreinigungen wie Vogelkot oder Insekten schnellstmöglich entfernen. Dabei die betroffenen Stellen einweichen lassen und punktuelles Reiben vermeiden.
- 9.11 Die Rückrüstung sollte unter Einhaltung der Haltbarkeitsrichtlinien und fachmännisch geschehen.
- 9.12 Es gibt definierte Standards, die als Mindestanforderung an jeden professionellen Folierer gestellt werden sollten.