

SCHADENMANAGEMENT

Schnelligkeit ist Trumpf

Beim Thema Schadenmanagement positioniert sich TÜV SÜD als zuverlässiger Partner für freie Werkstätten. Mit der professionellen Abwicklung im Schadenfall können Kfz-Betriebe bei ihren Kunden punkten.

Ortstermin bei der freien Werkstatt EGJ Kempinger in Waldkirchen im Bayerischen Wald. Am Hof begutachtet Matthias Eder, Schadengutachter von TÜV SÜD, gerade einen Unfallschaden an einem Fahrzeug – ausgestattet mit Tablet geht er um das verunfallte Fahrzeug herum und ermittelt die Schadenhöhe. Der Inhaber der Werkstatt Kempinger weiß, was er an „seinem“ Schadengutachter hat: „Wir sind im Schadenfall sehr schnell vor Ort und können innerhalb kurzer Zeit eine Kostenabschätzung abgeben“, erklärt Matthias Eder, der als öffentlich bestellter und vereidigter Kfz-Sachverständiger vor allem Werkstätten und Autohäuser in der Region Freyung-Grafenau betreut. Eder trägt

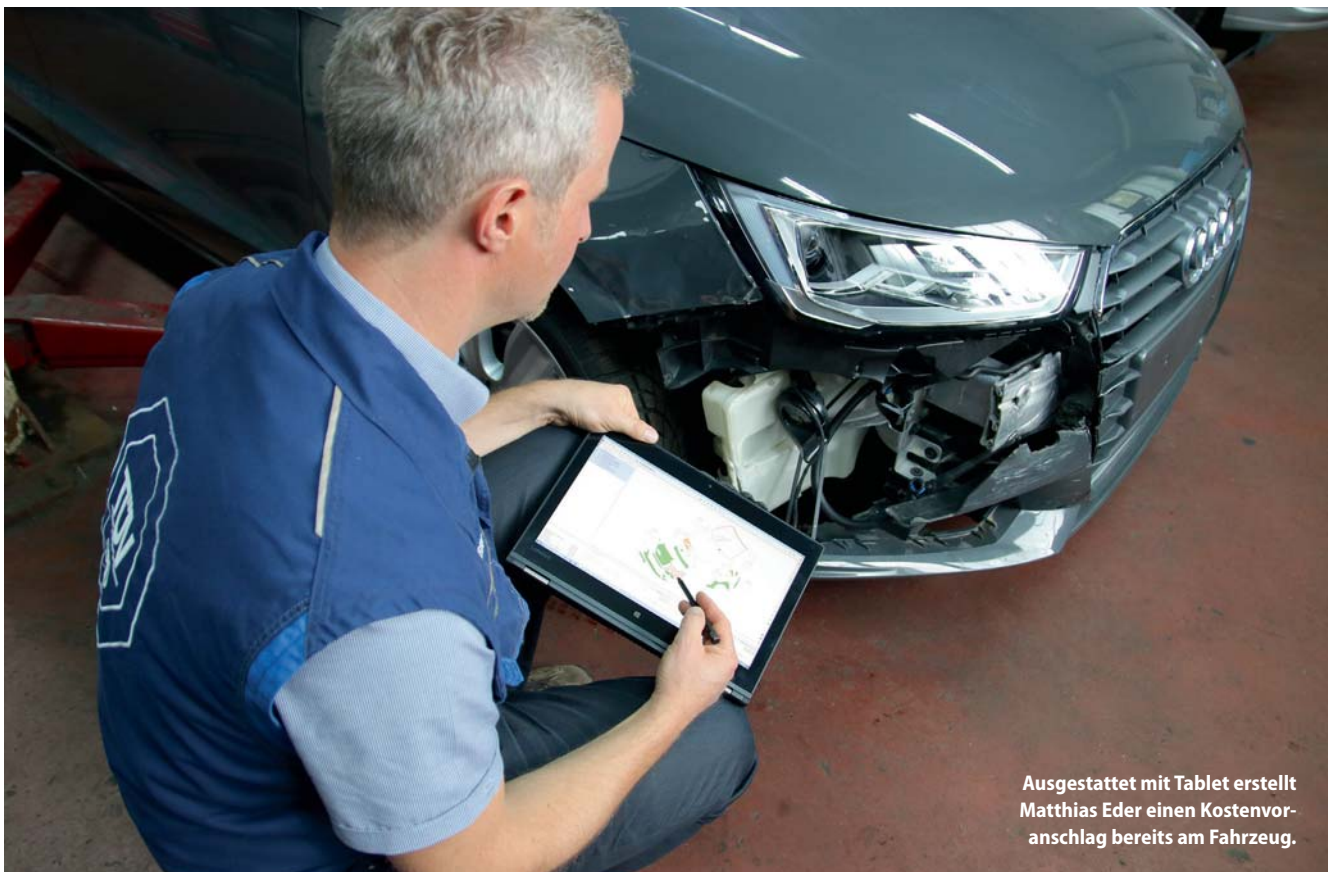
beim Thema Schadenmanagement die Verantwortung für Südbayern und arbeitet mit 140 TÜV SÜD-Sachverständigen im gesamten südbayerischen Raum zusammen. Für Werkstätten ist die schnelle Schadenermittlung ein großer Vorteil, damit die Monteure mit der Reparatur zügig loslegen können.

TÜV SÜD hat nicht nur als Partner von Autohäusern mit einem umfassenden modular aufgebauten Schadenmanagement einen hervorragenden Ruf. Auch für freie Werkstätten sind die Sachverständigen von TÜV SÜD eine anerkannte Instanz: „Wir sind bekannt dafür, dass wir als neutrale Instanz die Interessen des Kunden wahrnehmen und dieser im Falle eines Haftpflichtschadens das bekommt,

KURZFASSUNG

Werkstätten und Autohäuser können über das Thema Schadenmanagement Kunden binden. TÜV SÜD verfügt als Dienstleister über eine anerkannte Expertise. Ausgangspunkt ist immer ein fundiertes Schadengutachten durch einen Sachverständigen.

was ihm laut BGH-Rechtsprechung tatsächlich zusteht“, erklärt Eder. „Viele Autofahrer wissen gar nicht, dass ihnen im Falle eines Haftpflichtschadens als geschädigter Partei auf jeden Fall ein unabhängiger Schadengutachter zusteht und im Falle von Streitigkeiten ein Verkehrsrechtanwalt hinzugezogen werden darf“, ergänzt der TÜV SÜD-Experte.



Ausgestattet mit Tablet erstellt Matthias Eder einen Kostenvoranschlag bereits am Fahrzeug.

Fotos: Dietmar Winkler



Wenn der Kunde mit einem Haftpflichtschaden am Hof steht, ist schnelles Handeln gefragt. Die Sachverständigen von TÜV SÜD sind schnell vor Ort und erstellen ein belastbares Schadengutachten.

Viele Versicherer agieren im Schaden-geschäft mittlerweile kostenbewusst. Durch Sachkenntnis und Erfahrung erweist sich TÜV SÜD als Gesprächspartner auf Augenhöhe und vertritt die Interessen des geschädigten Autofahrers und damit der Werkstatt. Im Streitfall setzt TÜV SÜD auf ein Netz anerkannter Verkehrsrechts-anwälte und setzt die berechtigten Forde-rungen notfalls bei Gericht durch – mit hoher Erfolgsquote.

Belastbare Gutachten

Gutachten von TÜV SÜD haben bei Gerichtsverhandlungen in der Regel mehr Bestand als Gutachten von einzeln agierenden Schadengutachtern. Werkstatt-kunden profitieren von dieser Reputation der TÜV SÜD-Organisation. Am Ende sorgt die Erfahrung von TÜV SÜD für schnelle Zahlung der Rechnung durch den Versicherer und damit für bessere Liquidität der Werkstatt. Gegenüber ihrem Kunden kann die Werkstatt wieder-um mit dem guten Image einer aner-kannten Sachverständigenorganisation punkten.

In der ländlichen Region, in der Mathi-as Eder tagtäglich unterwegs ist, gehören kleine und mittlere Werkstätten zu den häufigsten Kunden. Oft besteht schon eine Geschäftsbeziehung über die Hauptunter-suchung, die TÜV SÜD in den Werkstät-ten durchführt: „Die Betriebe kennen uns über die HU und auf Basis dieser vertrau-ensvollen und oft langjährigen Beziehung bieten wir das Schadenmanagement als

zusätzliche Dienstleistung mit an“, erklärt Eder die Situation. In einem derart stark umkämpften Markt ist dieser Vertrauens-vorsprung viel wert. „Unsere Kunden schätzen vor allem die schnelle Abwick-lung der Schäden“, weiß Eder. Innerhalb weniger Stunden sind er und seine Kolle-gen vor Ort. Die Erstellung der Kosten-kalkulation erfolgt „online“ per Tablet am Fahrzeug. Auf Basis der Audatex-Schaden-werte kann Eder für jeden Fahrzeugtyp eine genaue Kostenkalkulation erstellen. Der Kunde bekommt sofort eine detaillierte Ermittlung der Reparaturkosten. Bei Bagatellschäden ist diese Berechnung auf-grund der Erfahrung geübte Routine.

Sorgfalt hilft am Ende dem Kunden

Bei komplizierteren Schäden, die in man-chen Fällen von außen nicht zu bewerten sind, erstellt der TÜV SÜD-Schadengut-achter zunächst einen vorläufigen Kosten-voranschlag und schaut sich bei einem Folgebesuch das Fahrzeug in zerlegtem Zustand nochmals genauer an. Nicht selten sind die Vermessung der Fahr-werksgeometrie oder Messungen der Karosseriestruktur notwendig. Eder: „Die sorgfältige Vorgehensweise ist am Ende im Interesse des Kunden denn wenn Schäden übersehen werden, bleibt der Kunde auf den Kosten sitzen.“

Das offizielle Gutachten erstellt dann TÜV SÜD innerhalb von zwei bis drei Ta-

Matthias Eder ist Verantwortlicher für Schadengutachten der Region Bayern Süd.



Immer mit dabei: Prüfung des Fahrzeuglacks auf mögliche Vorschäden.

gen – manchmal ist zusätzlich Recherche notwendig oder Zweifelsfälle müssen geklärt werden. Dies kann vorkommen, wenn beispielsweise der Airbag ausgelöst hat oder Steuergeräte neu programmiert werden müssen oder wenn bei neueren Fahrzeugen Teile der Karosserie aus hoch-festen Stählen bestehen, die mit her-kömmlichen Methoden nicht bearbeitet werden können oder dürfen. Die Erfah-rung der TÜV SÜD-Gutachter ist in solchen Fällen besonders gefragt. Schnel-ligkeit ist auch hier ein Vorteil, denn die Kunden erhalten in der Regel von der Werkstatt einen Leihwagen für die Zeit der Reparatur. Auch diese Leistung muss gegenüber der Versicherung plausibel dargelegt werden. *Dietmar Winkler*

