

Fragen an ...



Marco Schmickler, TÜV SÜD Serviceline Schaden und Wert.

Was muss die geschädigte Partei bei der Auswahl des Gutachters beachten?

Der Geschädigte sollte sich einen qualifizierten und unabhängigen Gutachter aussuchen. Ein Indiz für die Qualifikation ist eine entsprechende Aus- und Fortbildung und gegebenenfalls eine Personenzertifizierung oder eine öffentliche Bestellung. Auch der Geschädigte unterliegt der Schadenminderungspflicht, er sollte daher einen Gutachter wählen, der marktübliche Honorare stellt. Der Oberste Gerichtshof hat dies klar definiert.

Und was muss die Werkstatt beachten?

Neutralität und Qualität sollten bei der Auswahl des Gutachters im Vordergrund stehen. Ein Gutachter, der für den Versicherer „den Deckel klein macht“, schmälert das Ergebnis für die Werkstatt und ein Gutachter, der für die Werkstatt vermeintlich „ein bisschen mehr“ aufschreibt, erzeugt unnötigen Ärger und am Ende auch Ergebnisverluste durch erhöhten Aufwand und Forderungsausfälle.

Bietet das TÜV SÜD Schaden-gutachten hier Vorteile?

Der Geschädigte und Reparaturbetriebe dürfen auf Neutralität und Qualität vertrauen. Alle Gutachter sind intensiv aus- und fortgebildet. Die TÜV SÜD-Prozesse sind effizient und gliedern sich nahtlos in die Werkstattprozesse ein.

Niemals „in eigener Sache“

Schadengutachten | Aus gutem Grund gibt es bei der Schadenregulierung einen Grundsatz, der alle Parteien vor ungerechtfertigten oder überzogenen Forderungen schützen soll. Demnach sind Mitarbeiter oder Eigentümer eines Kfz-Betriebes nicht berechtigt, ein Schadengutachten selbst zu erstellen, sofern das begutachtete Fahrzeug eben in diesem Betrieb auch repariert werden soll. Dies hat das Landgericht (LG) Freiburg bereits im Jahr 2013 entschieden (Urteil vom 20.6.2013, AZ: 3 S 64/12). Im konkreten Fall machte der Geschädigte die in Rechnung gestellten Sachverständigenkosten als weitere Schadenposition geltend. Die Kfz-Versicherung lehnte es ab, diese Kosten auszugleichen. Sie begründete dies damit, dass den Geschädigten ein Auswahlverschulden getroffen hätte, wenn er einen Sachverständigen ausgewählt hätte, der zugleich Geschäftsführer des Reparaturbetriebes ist. Das Landgericht Freiburg schloss sich der Argumentation der Versicherung an. In seiner Funktion stehe der Sachverständige für Unabhängigkeit. Diese sei nicht mehr gewährleistet, wenn der Sachverständige gleichzeitig Geschäftsführer des Reparaturbetriebes sei. Dies gelte auch für Angestellte im Reparaturbetrieb. „Grundsätzlich ist die Position des Schadengutachters im Rahmen der Kfz-Haftpflicht-Schadenregulierung rechtlich eindeutig dargelegt“, betont Marco Schmickler, TÜV SÜD Serviceline Schaden und Wert, und führt weiter aus:

„Der Gutachter soll die technischen Sachverhalte des Kfz-Schaden hinsichtlich des zu erwartenden Instandsetzungsumfangs und des zu erwartenden Wiederbeschaffungsumfangs für die nicht sachverständigen Beteiligten ermitteln und erläutern – und dies neutral und unabhängig.“ Als Instanz zwischen Anspruchsteller und Regulierer verfasse der Gutachter eine neutrale Verhandlungsgrundlage, auf deren Basis sich die Beteiligten auf Augenhöhe einigen können. Der Gutachter besichtigt das Fahrzeug und trifft „nach bestem Wissen und Gewissen“ auf Basis bestehender Herstellervorgaben unabhängig seine Feststellungen. Marco Schmickler: „Die Reparaturwerkstatt ist nicht neutral. Die Rechtsprechung unterstellt, dass allein schon durch den betriebswirtschaftlichen Grundgedanken eine Neutralität nicht gegeben sein kann. Wenn nun Teile der Sachverständigenleistung, beispielsweise die Besichtigung, von der Reparaturwerkstatt übernommen werden, ist es um die Neutralität des Gutachtens geschehen.“ Als Beispiel nennt Schmickler ein Vorgehen, bei dem ein Werkstattmitarbeiter Fotos vom beschädigten Fahrzeug erstellt und diese dem Gutachter schickt, damit dieser das Gutachten erstellt, ohne das Fahrzeug selbst gesehen oder angefasst zu haben. Das professionelle Schadenmanagement von TÜV SÜD steht mit dem neutralen Schadengutachten als Kernelement der Dienstleistung für die Unabhängigkeit des Sachverständigen.



Foto: adobestock/uefraphoto

Derjenige, der den Schaden repariert, darf nicht gleichzeitig das Schadengutachten erstellen.

Die HU ist ein Kundenmagnet

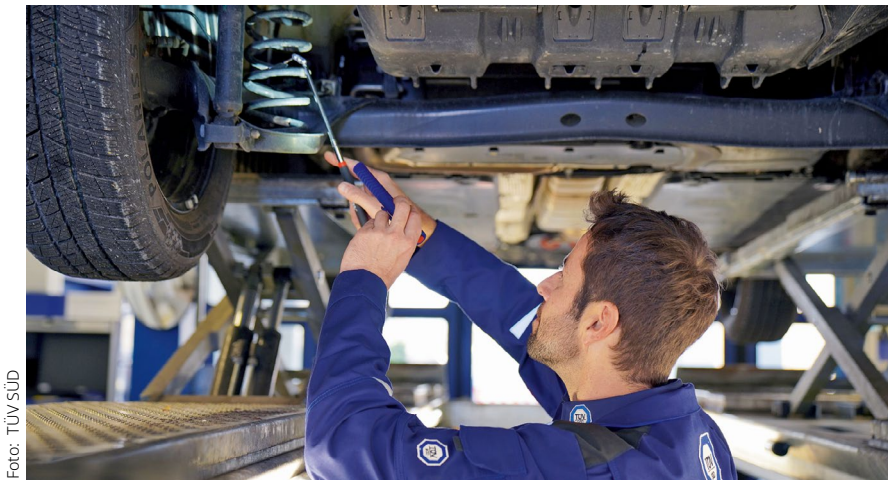


Foto: TÜV SÜD

Die Hauptuntersuchung ist eines der wichtigsten Kundenbindungs-Instrumente.

HU-Erinnerung | Wie so oft ist das richtige „Timing“ entscheidend. Das gilt auch und ganz besonders für die Einladung der Kunden zur anstehenden Hauptuntersuchung (HU). Werkstätten, die das gezielte Kundenmarketing beherrschen, aktivieren mit einer freundlichen „Einladung zur HU“ 60 bis 70 Prozent ihrer Stammkunden. Wer damit zufrieden ist, dass nur rund 20 Prozent seiner Kunden einer Einladung zur Hauptuntersuchung im Kfz-Betrieb Folge leisten, verschenkt in der Regel wertvolles Potenzial.

Tatsächlich erwarten Kunden sogar, dass sie von ihrer Stammwerkstatt an die HU erinnert werden. Das gilt für jeden zweiten Kunden, wie Umfragen belegen. Eine Kundenumfrage unter 1.024 Werkstattkunden durch puls Marktforschung ergab: Jeder zweite Kunde wünscht sich eine individuelle Erinnerung an die fällige HU für sein Fahrzeug. Entsprechende HU-Mailings gehören heute fast selbstverständlich zum Standard im Servicemarketing.

Kfz-Betriebe, die als Prüfstützpunkt die HU im eigenen Haus anbieten, sichern sich zudem Umsatzpotenzial. Der HU-Check im Vorfeld der eigentlichen Hauptuntersuchung generiert im Falle

von erkennbarem Nachbesserungsbedarf weiteres Servicepotenzial. Schließlich soll beim HU-Check sichergestellt werden, dass die amtliche Prüfung erfolgreich bestanden wird – ein entscheidender Punkt für die Kundenzufriedenheit.

Die Praxiserfahrung zeigt: Mehr als die Hälfte aller Hauptuntersuchungen wird in Verbindung mit Reparatur- und Wartungsarbeiten durchgeführt. Insgesamt gilt die Hauptuntersuchung als eine der wichtigsten Möglichkeiten, die Bindung der Kunden zur Werkstatt zu festigen. Konsequentes HU-Direktmarketing ist die Basis: Anschreiben. Nachtelefonieren. Erinnern.

Vor allem digitale Kommunikationswege bieten große Chancen: Mit einer Erinnerung per Mail oder Messenger oder mit einer Einladung zur Online-Terminvereinbarung demonstriert der Betrieb ganz nebenbei seine Digitalkompetenz – bei den Kunden kommt das gut an. Wer das aus eigener Kraft noch nicht leisten möchte, kann sich Unterstützung holen: TÜV SÜD hilft freien Werkstätten bei der Organisation der regelmäßigen HU-Erinnerung.

Kontakt: www.tuvsud.com/de-mobility-kontakt

EU-Batterieverordnung

TÜV SÜD hilft Unternehmen bei der Vorbereitung

Ab Februar 2024 verschärft eine neue EU-Verordnung die Anforderungen an die Nachhaltigkeit und Sicherheit von Batterien und Altbatterien. Ein digitaler Produktpass muss künftig zahlreiche Daten transparent machen. TÜV SÜD informiert und prüft Hersteller und Inverkehrbringer, wie sie ihre Produkte konform auf den Markt bringen.

Die Verordnung gilt für alle Batterietypen: von Antriebsbatterien in Elektrofahrzeugen und Leichttransportmitteln wie E-Bikes und E-Scootern, Starterbatterien und stationären Batteriespeichersystemen über Batterien für industrielle Anwendungen bis hin zu Kleinstbatterien für kabellose Geräte. Ziel ist der Aufbau einer nachhaltigen, ressourcenschonenden Kreislaufwirtschaft.

Christian Theeck, Business Development Manager bei TÜV SÜD: „Hersteller müssen einen QR-Code bereitstellen, der bei einer Vielzahl von Batterietypen mit dem zugehörigen digitalen Pass verlinkt ist.“ Dort sind Daten zu Herstellung und Chemie der Batterie hinterlegt. Enthalten sind auch Angaben zur voraussichtlichen Lebensdauer. Das ermöglicht erstmals, das ganze Potenzial einer Batterie optimal zu nutzen.



Foto: adobestock/xiaoliangge

Die EU-Verordnung betrifft alle Arten von Batterien – auch Antriebsakkus.

TÜV SÜD Division Mobility, Philip Puls, Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81, philip.puls@tuvsud.com

Zentraler Vertrieb, Tel. 07 11/7 82 41-2 51, MO-Vertrieb@tuvsud.com