

Einheitliche Standards

Zertifizierung | Die Rhein Gruppe gehört zu den größten Autohändlern in Deutschland. Alle Standorte des BMW- und Mini-Händlers haben nun die Zertifizierung als TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb erhalten.



Foto: Alexander Junk

Die Rhein Gruppe zählt mit über 20 Standorten und 1.500 Mitarbeitern zu den größten Autohändlern in Deutschland und hat in den letzten Jahren stark expandiert.

Die Karosserie- und Unfallinstandsetzung ist für den BMW- und Mini-Händler Rhein Gruppe ein wichtiges Geschäftsfeld, ganz unabhängig von der Antriebsart. In diesem Bereich arbeitet das Autohaus schon seit sechs Jahren mit dem TÜV SÜD zusammen. Die Zusammenarbeit erstreckt sich auf alles, was mit Unfallgutachten zu tun hat. Auch Schadengutachten werden vom TÜV SÜD gemacht, ebenso wie die Kalkulation von Schäden. Darüber hinaus hilft TÜV SÜD der Rhein Gruppe bei der Einhaltung des Arbeitsschutzes, des Datenschutzes und der Überwachung von

Prüfmitteln. Das Kerngeschäft des TÜV SÜD, die Haupt- und Abgasuntersuchung, darf natürlich ebenfalls nicht fehlen. Ursprünglich in Heilbronn gestartet, ist die Rhein Gruppe über die Jahre auf mittlerweile über 20 Standorte angewachsen und beschäftigt 1.500 Mitarbeiter. Damit gehört das Familienunternehmen zu den größten Autohändlern Deutschlands.

18 Standorte zertifiziert

Die Reparatur eines Unfallschadens und das Schadenmanagement im Hintergrund sind komplexe Prozesse. Damit Betriebe Kompetenz und Sachverstand dokumentieren und stärker ins Bewusstsein der Kunden bringen können, bietet TÜV SÜD Division Mobility das Gütesiegel „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“ an. Auch die Rhein Gruppe hat sich dazu entschlossen, das TÜV SÜD-Siegel an 18 Standorten einzuführen und jeden Standort einzeln zertifizieren zu lassen. Nach nunmehr einem halben Jahr sind die Zertifizierungen abgeschlossen und die Rhein Gruppe kann das Qualitäts-

siegel nicht nur an den größten Standorten in Heilbronn und Würzburg, sondern auch in Schweinfurt, Marktsteft, Miltenberg, Obernburg am Main, Salz (Unterfranken), Rothenburg ob der Tauber, Lauf an der Pegnitz, Eppingen, Bad Rappenau, Lauda Königshofen, Bietigheim-Bissingen, Ludwigsburg-Asperg, Öhringen, Hof, Kulmbach und Bayreuth vorweisen.

Anforderungskatalog als Grundlage

Als Voraussetzung für die Zertifizierung gibt es einen strengen Vorgabenkatalog, der abgearbeitet werden muss. Darin sind sowohl Anforderungen an die Karosseriewerkstatt als auch das Autohaus enthalten. „Es werden darin viele Dinge geregelt, beispielsweise die Auszeichnung von Parkplätzen und die Sichtbarkeit im



Foto: Alexander Junk

(V. l.): Christian Schneider, Bereichsleiter After Sales bei der Rhein Gruppe, Gerd Ruff, Geschäftsführer der Rhein Gruppe, Tanja Brzenczek, Vertriebsleiterin Marktgebiet Mittelfranken TÜV SÜD Auto Service GmbH, Ralf Rhein, Inhaber der Rhein Gruppe, Axel Bischopink, COO Division Mobility TÜV SÜD Auto Service GmbH, und Daniel Richert, Leiter Marktgebiet Unterfranken TÜV SÜD Auto Service GmbH.

Kurzfassung

Die Rhein Gruppe hat an 18 Standorten das Siegel als „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“ erhalten. Der BMW- und Mini-Händler erhofft sich dadurch seine Außenwahrnehmung zu stärken.

Christian Schneider

Bereichsleiter After Sales bei der Rhein Gruppe

asp: Herr Schneider, warum hat sich die Rhein Gruppe für das Gütesiegel „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“ entschieden?

C. Schneider: Zunächst hat sich nur einer unserer Standorte für das TÜV SÜD-Siegel interessiert. Wir sind dann auf die Idee gekommen, dass es Sinn macht, es für alle Betriebe einzuführen. Gerade der Karosseriebereich ist jetzt schon sehr wichtig für uns und auch zukunftsfruchtig. Entscheidend war dabei auch, dass TÜV SÜD einen sehr guten Namen hat, was Zertifizierungen betrifft. Ein Grund für die Entscheidung war zudem, dass wir durch das Siegel unsere Außenwirkung stärken können. Und zwar sowohl bei den Kunden als auch bei potenziellen Mitarbeitern, was gerade durch den Fachkräftemangel im Bereich Karosserieinstandsetzung wichtig ist.

asp: Mussten die Reparaturprozesse im Betrieb für das Siegel angepasst werden?

C. Schneider: Wir mussten keine Prozesse anpassen, da wir auch vorher schon – bedingt durch die digitale Schadenakte des TÜV SÜD, die wir bereits nutzen – die gleichen Prozesse hatten. Unsere Standards waren zum Großteil erfüllt und es konnte ohne Nachbesserung zertifiziert werden. Der Prozess orientiert sich an der Schadenakte und ist ein Stück weit vorgegeben. Bei einer Zertifizierung kommt aber alles auf den

Prüfstand und es ist die ein oder andere Korrektur erforderlich. Deswegen sind eine Zertifizierung und eine wiederholte Zertifizierung auch sinnvoll. Wir definieren einen Standard und wollen den dann an allen Standorten umsetzen.

asp: Wie weisen Sie auf das Siegel an den Standorten hin?

C. Schneider: Wir weisen mit einem Schild im Eingangsbereich darauf hin. In unserer Kommunikation und Rechnungstellung erwähnen wir auch, dass wir ein zertifizierter Unfallschaden-Reparaturbetrieb von TÜV SÜD sind. Die Hoffnung ist natürlich, dass der ein oder andere Kunde auch trotz Werkstattbindung seitens der Versicherung in unser Autohaus kommt.

asp: Wie waren die eigenen Mitarbeiter bei der Zertifizierung involviert?

C. Schneider: Die Mitarbeiter waren teilweise in den Prozess der Zertifizierung eingebunden. An vielen Standorten haben wir einen eigenen Serviceberater, der oftmals auch Karosseriebaumeister ist und die Zertifizierung begleitet hat.



Foto: Alexander Junk

Betrieb. Es gibt aber auch technische Voraussetzungen, um das Siegel zu bekommen. Die Werkstatt muss beispielsweise einen Achsvermessungsstand haben und gewisse Werkzeuge vorhalten“, erklärt Tanja Brzenczek, Vertriebsleiterin Marktgebiet Mittelfranken TÜV SÜD Auto Service GmbH. Alle Betriebe müssen bei der Zertifizierung den gleichen Prozess durch einen Sachverständigen von TÜV SÜD durchlaufen. Überprüft werden betriebliche Anforderungen, beispielsweise allgemeine Leistungen wie ein 24-Stunden-Abschleppdienst oder auch das Erscheinungsbild, deutliche Hinweise für Kunden sowie eine einheitliche Berufsbekleidung. Bei der betrieblichen Ausstattung sind beispielsweise der Lagerraum oder eine separate Lagermöglichkeit für ausgebaute Teile sowie Schutzvorrichtungen gegen Beschädigung von Kundenfahrzeugen obligatorisch. Gecheckt werden zudem die Arbeits- und Kalkulationsgrundlagen. Hier müssen etwa entsprechende IT wie die EDV-gestützte Schadenkalkulation mit den Tools einschlägiger Anbieter vorhanden sein. Wichtiger Punkt: Die Fahrzeugver-

messung muss mittels Diagnosegeräte sichergestellt sein, um Achs- und Karosserievermessungen dokumentieren und Fahrerassistenz-Systeme kalibrieren zu können. Außerdem ist die jährliche Weiterbildung von Mitarbeitern in der Fahrzeuginstandsetzung zu belegen.

Reparaturschaden begleiten

Kern der Überprüfung bildet zudem ein Sachverständigengutachten über eine komplette Instandsetzung mit Richtbank an einem Fahrzeug mit Strukturschaden. Dabei wird der komplette Reparaturweg von einem TÜV SÜD-Gutachter Schritt für Schritt begleitet und dokumentiert. Wichtig sind hierbei die Sorgfalt bei der Instandsetzung und das Anbringen von Schutzmaßnahmen am Fahrzeug während der Reparatur. Nach erfolgter Instandsetzung werden das Fahrzeug und die Lackierung nochmals angeschaut und die fachmännische Reparatur bewertet, beispielsweise die Qualität der Hohlraumkonservierung. Verläuft die Prüfung durch den Sachverständigen erfolgreich, gibt es dafür eine Urkunde sowie

verschiedene Werbemittel. Dazu gehören Schilder mit dem Logo der Sachverständigenorganisation und der Schriftzug „TÜV SÜD geprüfter Unfallschaden-Reparaturbetrieb“ für die Außenfassade sowie für die Verwendung auf Dokumenten und im Internet. Alexander Junk



Foto: Alexander Junk

Ralf Rhein (rechts), Inhaber der Rhein Gruppe, und Axel Bischopink, COO Division Mobility TÜV SÜD Auto Service.