

Willkommen im Club

Schadenmanagement | Beim asp-Werkstattclub powered by TÜV SÜD in Berlin drehte sich alles um das Schadenmanagement in Werkstätten als unverzichtbares Instrument der Kundenbindung.



Foto: Dietmar Winkler

Neben spannenden Fachvorträgen erlebten die Teilnehmer eine Führung durch die eindrucksvolle Classic Remise Berlin.

Nach erfolgreichen Stationen in Hersbruck und Hamburg fand jetzt in Berlin der dritte asp-Werkstattclub powered by TÜV SÜD statt. Der Schwerpunkt lag wie auch bei den bisherigen asp-Werkstattclubs auf dem fachlichen Austausch rund ums Schadenmanagement und in lockerer Workshop-Atmosphäre. Tony Riedel, Sachverständiger für Schaden- und Wertgutachten bei TÜV SÜD, präsentierte gleich zu Beginn die vielfältigen Kooperationsmöglichkeiten und Services, die TÜV SÜD im Schadenbusiness zu bieten hat. Neben der Erstellung des neutralen Schadengutachtens können die Experten von TÜV SÜD zahlreiche administrative Aufgaben übernehmen. Gerade mit den organisatorischen Aufgaben sind viele Werkstätten überfor-

dert. „Es fällt vielen Mitarbeitern, die Schadenabwicklung als Zusatzaufgabe im Betrieb nebenher machen, schwer, den Überblick zu behalten“, erklärte Riedel.

Neues zum Werkstatttrisiko

Kostenvoranschläge, Anwaltskorrespondenz, Kaskoabwicklung, Reparaturfreigaben und Organisation der Ersatzmobilität für den Kunden – das verlange jede Menge Erfahrung und Zeit. TÜV SÜD könne bei der Optimierung der Schadenkalkulation behilflich sein und den Reparaturablauf nach anerkannten Regeln der Technik und unter Beachtung der Herstellervorgaben erstellen. Riedel warb dafür, bei der Abwicklung von Schäden grundsätzlich immer einen Rechtsanwalt

einzuschalten. Riedel: „Wenn Kunden mit rechtlichen Fragen kommen, ist der Autohaus-Mitarbeiter in der Regel gar nicht auskunftsfähig. Hierfür gibt es Rechtsanwälte als Spezialisten.“ Jeder sollte sich auf seine Kernkompetenz konzentrieren und das sei im Falle des Autohauses das Reparieren.

Eindringlich warnte Riedel vor einem weit verbreiteten Irrtum bei vielen Kunden: „Oft sind Geschädigte eines Haftpflichtschadens der Meinung, wenn man sich mit dem Unfallgegner einig sei, dann werde der Schaden von der Versicherung im Sinne des Geschädigten reguliert. Das ist aber nicht unbedingt der Fall. Die Versicherung entscheidet nach rein rechtlichen Maßstäben. Nur ein Rechtsanwalt kann hier auf Augenhöhe kommunizieren.“

Foto: Dietmar Winkler



Jede Menge Praxis-Tipps zum Schadenmanagement gab Tony Riedel, Sachverständiger für Schaden- und Wertgutachten bei TÜV SÜD.



Foto: Andreas Bäuml

Expertentalk (v.l.) mit Dietmar Winkler, Alexander Braunsdorf, Alexander Korn und Tim Dammenhayn.

Der auf Verkehrsrecht spezialisierte Rechtsanwalt Dr. Roland Kern, hbc Hofbeck, Buchner & Kollegen, erklärte in seinem Part, was sich beim Thema Werkstatt...

rechtfertigt seien. „Dieses Risiko kann man ausschalten, indem man ein neutrales Schadengutachten vorlegt“, erklärte Alexander Braunsdorf...

Neutrales Schadengutachten

Ein neutrales Gutachten habe einen deutlich höheren Stellenwert als ein Kostenvoranschlag. „Zudem spielt der TÜV-Gutachter als neutraler Dritter eine wichtige Rolle als Zeuge“, betonte Braunsdorf.

Rechtsanwalt Tim Dammenhayn erinnerte daran, dass es wichtig sei, am besten über einen Rechtsanwalt mit dem Versicherer klar zu kommunizieren.

Volker Strycek, Rennsportlegende und ehemaliger Sportchef bei Opel, nahm das Publikum zum Abschluss in seinem Vortrag mit auf die Rennstrecke.



Foto: Dietmar Winkler

Batterieexperte Markus Gregor erklärte den richtigen Umgang mit verunfallten E-Autos.



Foto: Dietmar Winkler

Rennfahrer-Legende Volker Strycek warb für Technologieoffenheit beim Antrieb.



Foto: Dietmar Winkler

Rechtsanwalt Dr. Roland Kern informierte über Neuigkeiten beim Werkstattisiko.