

Kundennähe ist Trumpf

Schadenmanagement | Tobias Püwert ist für TÜV SÜD Auto Service GmbH als Kfz-Sachverständiger für Schaden- und Wertgutachten in der Region Sonneberg in Südthüringen und Oberfranken tätig. Wir haben ihn einen Tag lang bei seiner Arbeit begleitet.

Auf den ersten Blick sieht es nur nach ein paar Schrammen am Stoßfänger des dunkelblauen Dacia Sandero aus. Dass der erste Eindruck täuscht, zeigt sich schnell, als Schadengutachter Tobias Püwert das Fahrzeug auf die

Hebebühne fährt. Der Blick von unten auf die Schadstelle bringt weitergehende Beschädigungen am Heckblech und an der Abschleppöse an den Tag. Durch das auf-fahrende Fahrzeug wurde zudem der Stoß-fänger plastisch verformt und zeigt bei genauer Betrachtung deutliche Spuren der erfolgten Deformation im Lack.

Tobias Püwert, der für TÜV SÜD Auto Service GmbH als Kfz-Sachverständiger für Schaden- und Wertgutachten in der Region Sonneberg in Südthüringen und Oberfranken tätig ist, notiert die fest-gestellten Schäden akribisch in seinem Protokoll und macht zur Dokumentation die benötigten Aufnahmen mit seiner Digitalkamera. „Das Oktagon auf dem Prüf-gutachten steht bei meinen Kunden

für höchste Qualität. Und das fängt bei der ordentlichen Begutachtung und Dokumentation des Schadens mit belast-baren Fotos an“, erklärt Tobias Püwert, der für seine Genauigkeit in der Branche bekannt ist.

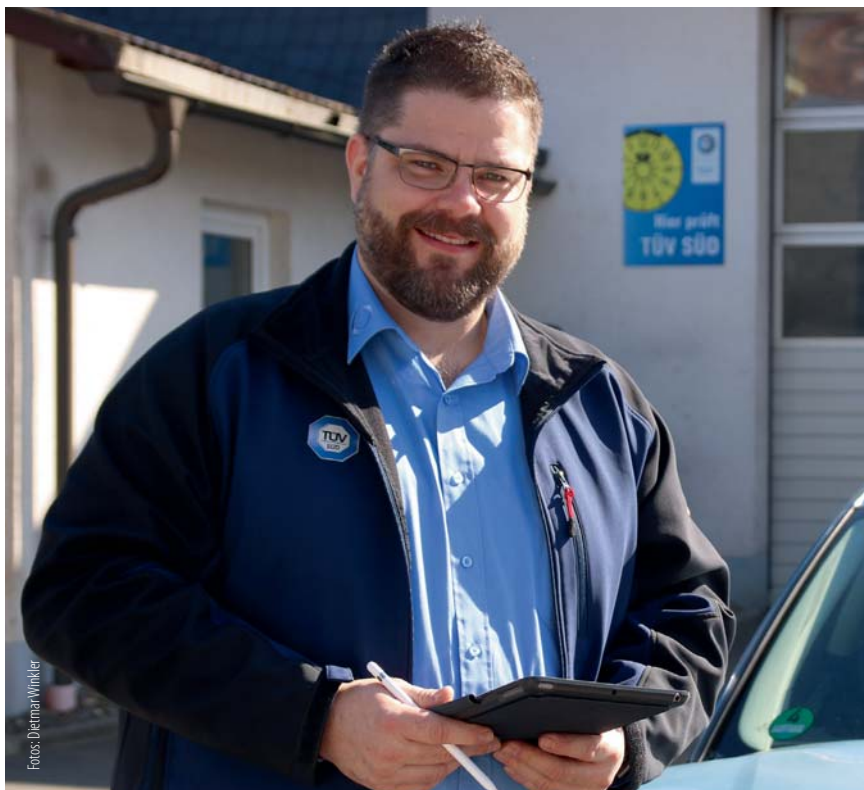
Versicherer agieren kostenbewusst

Spätestens zwei Tage nach der Schaden-aufnahme wird er sein Schadengutachten an den zuständigen Schadenmanager im Autohaus Franz Wegner Automobile GmbH in Neustadt bei Coburg übermit-teln. Der Kfz-Betrieb im Nachbarort ist nur einen Katzensprung von Sonneberg entfernt, wo Herr Püwert seit 2016 den TÜV SÜD regional vertritt. Bis zur Wiedervereinigung trennte beide Orte eine unüberwindbare innerdeutsche Grenze, von der heute zum Glück nichts mehr zu sehen ist. Jetzt verläuft hier ganz unsichtbar die Landesgrenze zwischen Bayern und Thüringen.

Dass der Schadengutachter im Be-darfsfall in wenigen Minuten vor Ort sein kann, sieht man im Autohaus Wegner als Pluspunkt: „Unser Schadengutachter von TÜV SÜD ist in der Regel sehr flexibel und innerhalb von 15 bis 20 Minuten bei uns“, bestätigt Mario Rohr, der sich im Betrieb um die Kfz-Schäden kümmert. Dass man im Autohaus Wegner auf den Service von TÜV SÜD setzt, zeigt das einge-rahmte Zertifikat an der Wand mit dem blauen Oktagon. „Wir schätzen die Quali-tät der Gutachten und den persönli-chen Kontakt zum Sachverständigen, der unse-re Interessen gegenüber den Versiche-rern sehr gut vertritt“, berichtet der Geschäftsführer Franz Wegner. Wie alle Werkstät-ten, muss sich auch das Autohaus Wegner damit auseinandersetzen, dass die Versi-

Kurzfassung

Als Kfz-Sachverständiger für Schaden- und Wertgutachten vertritt Tobias Püwert die Interessen seiner Kunden, auch gegenüber Versicherungen, die bei Reparaturen immer genauer auf die Kosten schauen.



Fotos: Jemma Winkler

Tobias Püwert ist bei Bedarf schnell vor Ort beim Kunden.

WIR LIEFERN, WAS WIR VERSPRECHEN

Die professionellen Ladegeräte von CTEK bieten die passende Lösung für jeden Werkstattbedarf. Mit schneller und zuverlässiger Batterieladung sowie stabiler Stromversorgung garantieren unsere preisgekrönten Produkte jederzeit die richtige Spannung und Stromstärke.

Weitere Informationen erhalten Sie unter WWW.CTEK.COM



Ein gutes Maß an Akribie gehört zum Geschäft.



Der Lackschaden ist erst auf den zweiten Blick sichtbar.

cherer bei Haftpflichtschäden mittlerweile sehr kostenbewusst agieren und die Rechnungen genauestens prüfen. Die fundierten Schadengutachten, der Kontakt zu spezialisierten Rechtsanwältinnen und der enge Kontakt zum Sachverständigen bei Rückfragen spart hier manchen Euro für das Autohaus. Das spricht sich rum.

Es geht um den persönlichen Draht

Dennoch ist die Gewinnung von Neukunden kein leichtes Geschäft, denn oft sind Kundenbeziehungen über Jahre gewachsen: „Im Schadensgeschäft ist der persönliche Draht zum Kunden entscheidend“, weiß Püwert aus Erfahrung und ergänzt: „Wir haben hier 2016 praktisch bei null angefangen und den Markt nach und nach bearbeitet. Der persönliche Kontakt zu den Autohäusern ist dabei entscheidend.“ Dass Püwert aus der Gegend stammt, ist dabei sicher kein Nachteil. Mittlerweile betreuen Püwert und sein Kollege Kevin van Huck vom Büro in Sonneberg aus

Kunden im Radius von 60 Kilometern. Übers Jahr bearbeiten die beiden rund 800 bis 1.000 Schadensvorgänge, wenn es sein muss auch am Samstag. „Gerade wenn ein Lkw liegenbleibt, sind die Anfragen unserer Kunden oft eilig, denn hier darf keine Zeit verloren gehen“, bestätigt der Sachverständige. Genau diese Flexibilität schätzt auch Ronny Stammberger, Inhaber der Firma Autoservice Stammberger in Sonneberg, der in seinem kleinen Betrieb wenig Zeit hat, um sich mit Versicherern auseinanderzusetzen. „Tobias Püwert unterstützt uns im Schadenfall jederzeit auch bei der Kommunikation mit der Versicherung“, erklärt Kfz-Meister Stammberger. „Wir arbeiten ständig an der Optimierung der Prozesse für die Werkstatt. Und das macht sich in der Summe der Schäden schon bemerkbar“, sagt Püwert mit Blick auf so manche Kosten, die viele Werkstätten aus Unwissenheit gar nicht in Rechnung stellen und deshalb auch nicht erstattet bekommen. Das sollte sich wohl keine Werkstatt entgehen lassen.

Dietmar Winkler |



CTEK MAXIMIZING
BATTERY
PERFORMANCE