

„Alles aus einer Hand“

Beim Autohaus Adelbert Moll in Düsseldorf profitiert nicht nur der Kunde von der TÜV Rheinland Schadenhilfe. Auch das Serviceteam freut sich über mehr Zeit und Geld.

Hohe Außenstände, ermüdende Diskussionen mit der Versicherung, enttäuschte Kunden – die Regulierung von Unfallschäden kostet das Autohaus nicht nur viel Zeit und Energie, sondern oft auch bares Geld. Damit sich das Serviceteam wieder ganz auf seine Kernkompetenz besinnen kann, hat das Autohaus Adelbert Moll den Regulierungsprozess vollständig an die TÜV Rheinland Schadenhilfe abgegeben. Ein Gespräch mit Lutz Hoffmann, Serviceleiter im Autohaus Adelbert Moll in der Düsseldorfer Tußmannstraße.

Herr Hoffmann, welche Vorteile bringt die TÜV Rheinland Schadenhilfe?

Zuerst einmal profitiert natürlich unser Kunde: Er erhält alles aus einer Hand und muss sich selbst um nichts mehr kümmern. Außerdem bekommt er nicht nur seinen eigentlichen Reparaturschaden bezahlt, sondern auch weitergehende Ansprüche, die er früher vielleicht nicht geltend gemacht hätte, weil es ihm zu umständlich gewesen wäre, einen Anwalt zu beauftragen. Ich denke da zum Beispiel an Kostenpauschale, Schadensersatz, Schmerzensgeld oder Kosten für einen Mietwagen. Ein Rundum-Sorglos-Paket also.

Und wie profitiert das Autohaus?

Zum einen ist das Angebot ein zusätzlicher Kundenservice, mit dem wir punkten können. Zum anderen entfällt für uns der gesamte Regulierungsprozess. Dadurch werden die Mitarbeiter im Service deutlich entlastet und können sich stärker ihrer eigentlichen Arbeit widmen. Durch die Kooperation mit dem TÜV Rheinland hat sich zudem die Bearbeitungszeit stark verkürzt. Das vermindert unsere Außenstände und sichert Liquidität. Für uns war es immer schwierig, mit dem Kunden komplizierte Rechtsproblematiken zu besprechen. Darum kümmern sich jetzt Fachleute.

Wie funktioniert die Schadenhilfe im Alltag?

Der Kunde kommt zu uns mit einem Unfallschaden. Wir nehmen den Schaden auf, reparieren das Fahrzeug und übermitteln Schadenbericht und Rechnung an den TÜV Rheinland. Das war es für uns. Eventuell wird ein zertifizierter Sachverständiger des TÜV Rheinland eingeschaltet, dann geht der Fall weiter an die juristischen Kooperationspartner des TÜV Rheinland. Unsere Haftpflichtschäden bearbeitet beispielsweise die Anwaltskanzlei Haas & Partner. Die Anwälte kontaktieren den Kunden, holen gegebenenfalls fehlende Angaben ein und regulieren den Schaden mit der Versicherung. Auch

die Versicherungen schätzen die Schadenhilfe sehr, weil die Abwicklung nun professioneller und effizienter abläuft. Alle berechtigten Ansprüche werden auf einem professionellen Level durchgesetzt. Innerhalb von vier Wochen ist das Geld dann bei uns. Damit die Anwaltskanzlei die Rechte des Kunden vertreten darf, muss der Kunde bei uns lediglich eine kurze Vollmacht zur Abwicklung des Unfallschadens unterschreiben.

War es schwierig, die Schadenhilfe zu etablieren?

Überhaupt nicht. Natürlich ist es wichtig, dass wir das Produkt im Service aktiv vermarkten. Der TÜV Rheinland hilft uns dabei mit Marketingartikeln, Infoveranstaltungen, Prozessbeschreibungen und Argumentationshilfen. Ich bin mir sicher: Die Schadenhilfe wird ein Selbstläufer. Jeder Kunde, der heute die Vorteile erlebt, will auch in Zukunft nicht darauf verzichten.

Wie kam es zur Zusammenarbeit?

Wir arbeiten mit dem TÜV Rheinland seit vielen Jahren erfolgreich in den Bereichen Hauptuntersuchung und Gutachten zusammen. Beim Schadenmanagement war es einfach an der Zeit, die Prozesse zu professionalisieren. Die Marke „TÜV“ ist bekannt und steht für Neutralität, Zuverlässigkeit und Transparenz. Das schafft Vertrauen – auch bei Kunden, die bisher nicht daran gedacht haben, ihre Ansprüche durch einen Anwalt vertreten zu lassen.

TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH

Heinz-Dieter Rothes

Vertriebsmanager

Tel.: 0221 - 806 41 00

tsw@de.tuv.com



TÜVRheinland®
Genau. Richtig.



Langjährige Zusammenarbeit: TÜV Rheinland-Vertriebsmanager Heinz-Dieter Rothes und Moll-Serviceleiter Lutz Hoffmann



**„Die TÜV Rheinland
Schadenhilfe entlastet die
Service-Mitarbeiter, vermindert
Außenstände und sichert Liquidität.
Ein Rundum-Sorglos-Paket für
Kunde und Autohaus.“**

Lutz Hoffmann,
Serviceleiter im Autohaus Adelbert Moll

Wissen in sechs Folgen

- ✓ **Folge 1:** Interview mit Prof. Dr.-Ing. Jürgen Brauckmann, Vorstand Mobilität TÜV Rheinland
- ✓ **Folge 2: GW-Management**
Ausgabe 13, 06.07.2009
- ✓ **Folge 3: Marketing und CRM**
Ausgabe 14-15, 27.07.2009
- ✓ **Folge 4: Technische Prüfungen**
Ausgabe 19, 05.10.2009
- ✓ **Folge 5: Schadenhilfe**
Ausgabe 21, 09.11.2009
- ✓ **Folge 6: Serviceprozesse**
Ausgabe 23-24, 14.12.2009



Erfolgreiche Schadenregulierung: Rechtsanwalt Stefan Schlöffel von der Kanzlei Haas & Partner, Sabine Decker, Finanzleiterin bei Adelbert Moll, und Heinz-Dieter Rothes, TÜV Rheinland.