

SCHADENREGULIERUNG

Kommunizieren statt nur kontrollieren

Die enge Abstimmung und persönliche Zusammenarbeit zwischen dem TVD, den Toyota Händlern als Vertriebspartnern sowie den Schadenregulierungsexperten der GFU sind das Erfolgsgeheimnis für die erreichten hohen Penetrationsraten und Zufriedenheitswerte.

Die hervorragenden Ergebnisse des Toyota Versicherungsdienstes (TVD) und der Aioi Nissay Dowa Insurances beim AUTOHAUS VersicherungsMonitor 2015/16 wurden auch in Saarlouis mit großer Freude und Genugtuung zur Kenntnis genommen. Die dort ansässige GFU Verkehrsmesstechnik und Unfallanalytik Akademie für Bildung und Beratung GmbH fungiert mit ihrem bundesweiten Netzwerk von rund 200 Kfz-Sachverständigen seit 2007 als Partner des TVD. Die Geschäftsführer Harald Löw und Wolfgang Gratz bezogen gegenüber AUTOHAUS Stellung zu ihrer Rolle in der Kooperation mit dem Branchenprimus.

AH: Herr Löw, Herr Gratz, welche Aufgaben übernehmen Sie bzw. Ihre SV-Organisation für den TVD und Aioi?

H. Löw: In erster Linie bearbeiten wir Überhänge im Bereich der Belegprüfung. Hier kontrollieren wir zur Bezifferung von Fahrzeugschäden eingereichte Dokumente wie Rechnungen, Kostenvorschläge und Gutachten auf Plausibilität sowie Einhaltung der vereinbarten Partnerschaftskonditionen. Gegebenenfalls übernehmen wir dann die Freigabe gegenüber dem Instandsetzenden Betrieb.

W. Gratz: Zudem nehmen wir Besichtigungen im Endkundengeschäft für die Aioi wahr. Also Fahrzeugschäden, die allein aus der Dokumentenprüfung nicht eindeutig nachzuvollziehen sind. Wir sind darüber hinaus auch bei Sonderaktionen zur Außenrevision unterstützend tätig, etwa bei Glas- oder Wildschäden. Hier sind unsere Experten deutschlandweit, sowie in Einzelfällen in Österreich, im Einsatz.

AH: Welche Besonderheiten sehen Sie in Ihrer täglichen Prüfpraxis?

H. Löw: Wichtig ist uns, dass wir diese Aufgaben im Einklang mit der Philosophie der Aioi umsetzen. Wir verstehen die Händler, die ja neben der Instandsetzung und Wartung auch den Policenvertrieb übernehmen, als Partner und behandeln diese entsprechend. Die Kontrollen werden nicht nach festgelegten EDV-Prüfroutinen durchgeführt, sondern manuell auf Basis der uns vorliegenden Schadenbilder und Informationen. Treten Ungereimtheiten auf, werden diese telefonisch mit dem verantwortlichen Werkstattmeister geklärt – genau wie dies auch die Mitarbeiter von TVD und Aioi tun. Diese Kommunikation ist



Dipl.-Betriebsw. (FH) Harald Löw (o.) und Ass. jur. Wolfgang Gratz, fungieren beide als Geschäftsführer der GFU Verkehrsmesstechnik und Unfallanalytik Akademie für Bildung und Beratung GmbH und Prokuristen der Holding GFU Gesellschaft für Unfall- und Schadenforschung AG.

KURZFASSUNG

Ein Netzwerk von 200 GFU-Kfz-Sachverständigen kooperiert bundesweit mit dem Toyota Versicherungsdienst und setzt dessen Philosophie im Umgang mit der Händlerschaft in die Praxis um.

sicherlich eine wichtige Grundlage für die hohen Zufriedenheitswerte der Toyota Händler. Hier unterscheiden wir uns ganz wesentlich von anderen Prüfdienstleistern.

W. Gratz: Es geht in unserer Kooperation nicht in erster Linie darum, möglichst viel Geld zu sparen. Dennoch haben wir als Prüfer die Aufgabe sicher zu stellen, dass sich alle Partner an die vereinbarten Regeln halten, um den Schadenaufwand in Grenzen zu halten. Am Ende ist das Ziel, die Fahrzeuge durch bezahlbare Versicherungsbeiträge in den Toyota-Werkstätten zu halten.

AH: Wie profitiert Ihr Haus im Gegenzug von der Zusammenarbeit?

W. Gratz: Ein großer Vorteil für beide Seiten ist jeweils die Flexibilität beim Anpassen der internen Prozesse an den Partner. Auf der anderen Seite profitieren auch unsere Sachverständigen vom innovativen Know-how dieses Weltkonzerns. So führen wir gemeinsam mit Dipl.-Ing. Hans Peter Wandt von Toyota Seminare zu modernsten Elektro- und Hybridfahrzeugen durch – etwa zum Modell Mirai mit seiner Brennstoffzellentechnik

Walter K. Pfauntsch und Karsten Thätner ■

ENGE VERZÄHNUNG VON THEORIE UND PRAXIS



Die GFU bietet neben vielen weiteren Dienstleistungen auch die Weiterbildung zum Kfz-Sachverständigen für Schäden und Bewertung an. Hieran teilnehmen können: Kfz-Techniker-Meister/innen, Kfz-Mechaniker-Meister/innen, Karosseriebaumeister/innen, Diplom-Ingenieure für Kfz-Technik und Maschinenbau, staatlich geprüfte Techniker/innen der Fachrichtung Kraftfahrzeugtechnik oder vergleichbare Qualifikationen.

Der Bildungsträger ist zertifiziert nach AZAV. Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 15 begrenzt. Der nächste Kurs, der neben 36 Theorietagen auch umfangreiche Praxisblöcke umfasst, findet vom 07. April bis 23. September 2016 in Saarlouis statt. Alle weiteren Informationen unter www.gfu.com.