

Im Auftrag und Interesse des Kunden

In dieser Folge zeigen wir Ihnen, was es heisst, als Carrossier im Interesse des Kunden zu handeln und sich nicht den Forderungen einer Versicherung zu beugen. Schon gar nicht in einem Haftpflichtfall.

Ein wahrer Fall: Ein Kunde bringt seinen neueren VW Passat zum Carrossier in die Reparatur. Grund ist eine Delle im Radlauf hinten rechts aus einem Haftpflichtfall. Bei näherer Betrachtung stellt sich heraus, dass der Rummus stärker war als angenommen. Das hat sich bei diesem Fahrzeug als Problem herausgestellt, weil im Bereich der hinteren Radläufe Aussen- und Innenbleche der Karosserie nicht miteinander verschweisst sondern verleimt sind. Im vorliegenden Fall hat sich im Bereich der Schadenstelle diese Verleimung gelöst. Natürlich musste die Verbindung bei der Instandstellung wieder hergestellt werden und zwar so, wie es der Hersteller vorsieht: mittels Verleimung.

Das war nur mit dem Ersatz der ganzen Seitenwand (Aussenblech) machbar, was die Instandstellung im Gegensatz zu einer nicht korrekten Reparatur ziemlich verteuerte. Das passte der Versicherung nicht. Sie wollte, dass entgegen den Herstellervorgaben geschweisst wird, um die Kosten tief zu halten.

Das wäre technisch zwar möglich gewesen, aber nicht im Sinne des Kunden. Denn: Eine Schweissstelle zerstört die Rostschutzbeschichtung eines Bleches. Zwar lässt sich die Schweissnaht nachträglich mit einer Kittfuge abdichten, aber die Wahrscheinlichkeit, dass das Blech später genau dort zu rosten anfängt, lässt sich so nicht komplett aus der Welt schaffen. Zusätzlich würde eine solche Reparaturmethode das Ende der Herstellergarantie gegen Durchrostung bedeuten – zumindest was die genannten Bauteile betrifft.

Nun hat ein Carrossier in so einem Fall zwei Möglichkeiten:

- 1) Er fügt sich dem Diktat der Versicherung. Fazit: Der Kunde erhält keine technisch korrekte Instandstellung. – Eine schlechte Lösung.
- 2) Der Carrossier nimmt die Interessen des Kunden wahr – also seines Auftraggebers – und setzt sich für die richtige Reparaturmethode ein. – So, wie es aus Kundensicht sein muss.

Im beschriebenen Fall konnte sich der Carrossier gegenüber der Versicherung durchsetzen und die Interessen des Kunden wahren, die Seitenwand wurde ersetzt. Die Versicherung hat schliesslich doch bezahlt.

Fazit: Suchen Sie im Schadenfall einen Reparaturbetrieb auf, der Ihre Interessen wahrnimmt und nicht die der involvierten Versicherung. Bei autohauser[®] etwa ist das selbstverständlich. Als Swisssgarant-Betrieb sind wir einem Ehrenkodex verpflichtet, der u.a. verlangt, dass stets die Interessen des Kunden wahrgenommen werden. Ausserdem gewähren wir lebenslange Garantie auf unsere Instandstellungsarbeiten – da würden wir uns ins eigene Fleisch schneiden, wenn nicht nach Herstellervorgaben und allen Regeln der Kunst gearbeitet würde.

Haben Sie Fragen zu diesem oder weiteren Themen? Kontaktieren Sie uns am besten via E-Mail: info@autohauser.ch.

Gute und sichere Fahrt ins neue Jahr wünscht Ihnen Thomas Hauser