

Glasklar

Autoglas-Spezialisten gibt es wie Sand am Meer. Doch nicht alle bieten seriösen Service.



Junited Autoglas gehört mit heute mehr als 200 selbstständigen Partnerunternehmen zum größten Verbund in der Branche und unterhält Verträge mit allen bekannten Leasing- und Versicherungsgesellschaften. (Foto: Junited)



Carglass ist mit rund 260 Service Centern bundesweit der bekannteste Autoglas-Riese und kooperiert mit allen relevanten Unternehmen in der Fuhrparkbranche. (Foto: Carglass)

Fast jeder dritte Schaden im Bereich der Verglasung führt zu Unstimmigkeiten zwischen Leasinggeber und Leasingnehmer bei der Fahrzeugrückgabe. Für viele Fuhrparkmanager Grund genug, Front-, Heck- und Seitenscheiben rechtzeitig vor Fahrzeugrückgabe nochmals vom Autoglas-Spezialisten prüfen und gegebenenfalls ausbessern zu lassen. Doch bevor man Firmenfahrzeuge zum Spezialisten für Autoglas schickt, sollte man sich zum einen erst die Bewertungsrichtlinien für die Fahrzeugrückgabe des Leasinggebers betrachten und zum anderen die Qualität und Kompetenz des Autoglas-Dienstleisters kritisch hinterfragen. Vorschneller Aktionismus kann nämlich unterm Strich höhere Kosten verursachen als überlegtes Handeln.

Viele Glasschäden fallen nämlich bei den meisten Bewertungsrichtlinien für die Fahrzeugrückgabe unter die sogenannten laufleistungsanalogen und somit akzeptierten Schäden. Dazu gehören in der Regel:

- Glasschäden, die die Verkehrssicherheit des Fahrzeugs nicht beeinflussen
- vereinzelte Steinschläge in der Windschutzscheibe, die die Sicht des Fahrers nicht behindern
- vereinzelte Steinschläge von weniger als fünf Millimeter oder Absplitterungen außerhalb des Sichtbereichs des Fahrers, die seine Sicht nicht behindern

Als nicht laufleistungsanalog und somit zu berechnen gelten meist:

- Glasschäden an Front-, Seiten- und Heckscheiben, die die Verkehrssicherheit des Fahrzeuges beeinflussen, zum Beispiel Steinschlag, Sprünge, Risse, Kratzer

- Steinschläge oder Risse in den Scheinwerfern
- kleine Steinschläge oder Absplitterungen von mehr als zehn Stück auf einer Fläche von zehn mal zehn Zentimetern
- Steinschläge oder Absplitterungen mit einem Durchmesser von mehr als fünf Millimetern

Vorsicht bei Billiganbietern

Scheinen an einem Fahrzeug, dessen Leasingvertrag in Kürze beendet wird, nicht akzeptierte Schäden an Scheiben oder Scheinwerfern entstanden zu sein, kann man als Fuhrparkmanager, wenn man unter einem hohen Kostendruck steht, schon mal einen Gedanken an einen der vielen Scheiben-Dienstleister verschwenden, die mit kleinen Preisen und schnellem Service werben. Nicht selten positionieren sich solche Anbieter auf großen Parkplätzen vor Einkaufszentren und Baumärkten. Auch Fahrzeugnutzern, die einen Steinschlag oder einen kleinen Riss schnell und unauffällig kaschieren wollen, um der unschönen Eigenbeteiligung am Rückgabeschaden zu entgehen, erscheinen solche Angebote oftmals attraktiv.

Doch gerade in diesem Kompetenzbereich, der mit geringen Eingangshürden versehen ist, tummeln sich viele schwarze Schafe. Bei jedem Wetter, möglicherweise unter einem Zeltdach und ausgestattet mit einer Minimalausrüstung wird von teils unseriösen Anbietern eine schnelle und einfache Lösung suggeriert, während man seine Einkäufe erledigt. Mit offenen Augen und gesundem Menschenverstand sind sie leicht erkennbar:

- Drückermethoden: Damit werden wenig informierte Fahrer oft in die Enge und zur Unterschrift getrieben. Ein seriöser Anbieter hat das nicht nötig und lässt dem Kunden die Wahl.

- Mangelnde Fachkenntnisse: Viele Anbieter sind keine eingetragenen Handwerksbetriebe und verfügen über unzureichende Fahrzeug- und Autoglastechnikenkenntnisse. Oft treten sie als Handelsagenturen mit unzureichend ausgebildeten, scheinselfständigen Subunternehmern auf.

- Betrug: Oberflächliche Abplatzungen an Frontscheiben werden aufgebohrt, um eine Reparatur zu rechtfertigen. Anstatt eines Austauschs werden unsinnige Mehrfachreparaturen an verschlissenen Frontscheiben zu überhöhten Preisen durchgeführt. Nicht ausgeführte Reparaturen werden ebenfalls in Rechnung gestellt.

- Schwierigkeiten mit der Abrechnung: Die problemlose Direktabrechnung mit jeder Versicherung wird angepriesen, obwohl viele Versicherungen diese verweigern. Der Kunde bleibt auf überhöhten Rechnungen sitzen und wird später rigoros zur Zahlung genötigt.

- Wechsel des Namens oder Firmensitz: Unseriöse Anbieter wechseln häufig den Firmensitz oder den Namen. Spätere Reklamationen haben praktisch kaum Aussicht auf Erfolg.

Erkennungsmerkmal: gute Partner

Besser beraten ist man mit der Leistung der renommierten, großen Konzernunternehmen oder mit inhabergeführten, stationären Autoglas-Fachbetrieben. Diese Anbieter, die mit Sachverstand arbeiten, transparente Prozesse verfolgen und fair abrechnen, sind in der Regel erkennbar an:

- einer TÜV-geprüften Leistung
- einer Qualitätssicherung nach DIN ISO 9001:2000
- eine mehrjährige Garantie auf die Haltbarkeit der Reparatur
- dem Einsatz von ausschließlich Scheiben in Erstausrüsterqualität, die den gleichen Qualitätsanforderungen genügen wie die Originalscheiben
- der Partnerschaft des Autoglas-Spezialisten mit den renommierten Versicherungsunternehmen und Leasinggesellschaften.

Gerade die Direktabrechnung mit der Versicherung dient oft als Stein des Anstoßes. Viele Versicherungsverträge sind mit Leistungseinschränkungen im Kaskobereich versehen. Hier lohnt es sich, genauer hinzuschauen und den Dienstleister für Glasreparaturen auf seine Anerkennung bei den Kfz-Versicherern hin zu überprüfen. Seriöse Anbieter, wie zum Beispiel Junited Autoglas oder Carglass, weisen ihre Versicherungs- und Leasingpartnerunternehmen bereitwillig aus.

.....Sabine Brockmann