

KUNDEN-EXPERTEN-GUIDE | AUSGABE 2026

VOM ERSTEN KONTAKT BIS ZUM FERTIGEN KFZ-GUTACHTEN

Ihr Arbeitsprozess. Schritt für Schritt erklärt.



10 SCHRITTE. EIN PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER.

Kontakt

Orientierung und Termin

Besichtigung

Persönlich am Fahrzeug

Gutachten

Dokument und Übergabe

TILO NEUMANN | 0163 7962575 | WWW.CARCHECK-BERLIN.DE

ORIENTIERUNG

IHR WEG AUF EINEN BLICK

So greifen die einzelnen Schritte ineinander - vom ersten Gespräch bis zu Ihren späteren fachlichen Fragen.

01

KONTAKT

Ihr Anliegen schildern

02

ERSTEINSCHÄTZUNG

Kostenfrei & unverbindlich

03

TERMIN

Ort und Zeitpunkt wählen

04

BESTÄTIGUNG

Informationen erhalten

05

ANFAHRT

Bei Bedarf abstimmen

06

BESICHTIGUNG

Fahrzeug & Schaden prüfen

07

GUTACHTEN

Technisch ausarbeiten

08

ÜBERGABE

Gutachten erhalten

09

VERSAND

Nach Ihrem Auftrag

10

NACHBETREUUNG

Technische Rückfragen

PERSÖNLICH BLEIBT PERSÖNLICH

Tilo Neumann begleitet den fachlichen Prozess persönlich. Die digitale Terminbuchung erleichtert nur den Einstieg - sie ersetzt keine Fahrzeugbegutachtung.

PHASE 01 | EINSTIEG

KONTAKT UND ENTSCHEIDUNG

Sie wählen selbst, wie Sie uns erreichen - und ob Sie anschließend einen Begutachtungstermin wünschen.

SCHRITT 01

Sie nehmen Kontakt auf

Per Telefon oder WhatsApp unter 0163 7962575, per E-Mail, Kontaktformular, Rückrufwunsch, Wunschtermin oder über CARCHECK DirektTermin. Schildern Sie kurz Anlass, Fahrzeug und Standort.

SCHRITT 02

Kostenfreie, unverbindliche Ersteinschätzung

Tilo Neumann bespricht Unfallhergang, sichtbare Schäden, Fahrbereitschaft und sinnvolle nächste Schritte. Fotos können helfen, sind aber kein vollständiger Ersatz für die technische Begutachtung.

SCHRITT 03

Termin und Leistungsumfang klären

Sie besprechen die passende Leistung und den möglichen Besichtigungsort: Fahrzeugstandort in Berlin/Brandenburg oder Büro in Berlin-Marzahn nach Vereinbarung. Kosten und Auftrag werden vorab geklärt.

SIE BEHALTEN DIE ENTSCHEIDUNG

Die Ersteinschätzung verpflichtet nicht zur Terminbuchung. Eine kostenlose Orientierung ist kein vollständiges Gutachten und keine rechtliche Beratung.

ONLINE-SERVICE

DIREKTTERMIN EINFACH ERKLÄRT

Die Online-Buchung ist rund um die Uhr erreichbar; verfügbare Besuchstermine richten sich nach dem Kalender.

01 / ANLIEGEN

Leistung auswählen

Unfallgutachten, Wertgutachten oder sonstiges Anliegen auswählen.

02 / FOTOS

Bilder freiwillig hochladen

Bis zu sechs Fahrzeugfotos zur Vorbereitung hinzufügen - kein Pflichtschritt.

03 / ORT

Besichtigungsort

Vor Ort am Fahrzeug oder nach Vereinbarung im Büro in Marzahn.

04 / ZEIT

Wunschtermin

Freie Zeiten prüfen, meist 10, 12 oder 16 Uhr; alternativ Wunschzeit anfragen.

05 / DATEN

Kontakt und Prüfung

Name, Telefonnummer und E-Mail angeben; Buchungsdaten kontrollieren.

06 / ABSCHLUSS

Verbindlich buchen

Datenschutzhinweise lesen, Buchung absenden und E-Mail-Bestätigung prüfen.

GUT ZU WISSEN

Die Bestätigungs-E-Mail enthält den Termin und einen Link zur eigenständigen Absage. 24/7 bedeutet Online-Zugang - keine Garantie für eine sofortige Vor-Ort-Besichtigung.

PHASE 02 | VORBEREITUNG

BESTÄTIGEN. VORBEREITEN.

Was passiert zwischen der Terminvereinbarung und der Ankunft am Fahrzeug?

SCHRITT 04

Die Terminbestätigung

Bei Online-Buchung erhalten Sie die Bestätigung per E-Mail. Bei persönlicher Absprache werden die wesentlichen Daten auf dem vereinbarten Kontaktweg bestätigt.

- Datum, Uhrzeit und Besichtigungsadresse
- Anlass, Treffpunkt und gegebenenfalls Unterlagen
- Direkte Kontaktmöglichkeiten zu Tilo Neumann

SCHRITT 05

Anfahrt und optionaler Live-Standort

Bei vereinbarter WhatsApp-Kommunikation kann Tilo Neumann etwa eine Stunde vor dem Termin eine Anfahrtsinformation oder seinen freigegebenen Live-Standort senden. Diese Zusatzfunktion ist freiwillig, technisch abhängig und keine Ankunftsgarantie.

- Bei Änderungen am Treffpunkt oder bei einer Verzögerung genügt eine kurze Rückmeldung.

IHRE KLEINE VORBEREITUNGSLISTE

- ☐ Fahrzeugschein / Zulassungsbescheinigung Teil I
- ☐ Unfallgegner, Versicherung und Aktenzeichen, soweit bekannt
- ☐ Vorhandene Schadenfotos und relevante Schreiben
- ☐ Fahrzeug zugänglich und Besichtigungsort sicher

PHASE 03 | VOR ORT

DIE FAHRZEUGBESICHTIGUNG

Schritt 06: Tilo Neumann besichtigt das Fahrzeug persönlich am vereinbarten Standort.



SYMBOLBILD: TECHNISCHE SCHADENAUFNAHME

KI generiertes Bild

ANSPRECHEN

Schadenhergang und sichtbare Beschädigungen besprechen.

DOKUMENTIEREN

Übersichts- und Detailfotos, Fahrzeugdaten, Schadenmerkmale.

PRÜFEN

Betroffene Bereiche, ggf. Messungen, Vorschäden und Spuren.

NICHT JEDER SCHADEN IST SOFORT SICHTBAR

Wenn die äußere Besichtigung nicht ausreicht, können zusätzliche Prüfungen erforderlich sein. Das weitere Vorgehen wird mit Ihnen abgestimmt.

PHASE 04 | AUSWERTUNG

DAS GUTACHTEN ENTSTEHT

Schritt 07: Die vor Ort dokumentierten Feststellungen werden fachlich ausgewertet und nachvollziehbar aufbereitet.

01 REPARATUR

Voraussichtliche Kosten und fachlich geeigneter Reparaturweg.

02 DAUER

Voraussichtliche Reparaturdauer, soweit relevant.

03 FAHRZEUGWERT

Wiederbeschaffungswert im konkreten Schadenfall.

04 RESTWERT

Gegebenenfalls Restwertermittlung bei entsprechendem Fall.

05 WERTMINDERUNG

Mögliche merkantile Wertminderung.

06 BEWEISSICHERUNG

Fotodokumentation und technische Feststellungen.

ZEITPLAN: SERVICEZIEL, KEINE GARANTIE

Für geeignete, vollständig dokumentierte Standard-Unfallgutachten wird eine Fertigstellung innerhalb von 48 Stunden angestrebt. Restwertermittlung, komplexe Schäden, zusätzliche Prüfungen oder fehlende Angaben können länger dauern.

ÜBERGABE UND NACHBETREUUNG

Mit dem fertigen Dokument endet die fachliche Unterstützung nicht automatisch.

SCHRITT 08

Fertigstellung und Übergabe

Sobald die Ausarbeitung abgeschlossen ist, informiert CARCHECK BERLIN Sie persönlich. Sie erhalten das Gutachten über den vorher vereinbarten, geeigneten Übermittlungsweg und können fachliche Fragen dazu stellen.

SCHRITT 09

Versicherung oder Anwalt: Sie entscheiden

Auf Ihren Wunsch und mit entsprechender Beauftragung kann das Gutachten an die zuständige Versicherung übermittelt werden. Alternativ leiten Sie es selbst an die berechnigte Stelle weiter. Die Datenweitergabe wird abgestimmt.

SCHRITT 10

Technische Fragen auch im Anschluss

Tilo Neumann kann Gutachtenpositionen erläutern, Reparaturkalkulationen technisch einordnen und bei Bedarf ergänzende technische Stellungnahmen prüfen. Zusätzliche Leistungen können gesondert kostenpflichtig sein.

WICHTIG

Keine Rechtsberatung und keine Garantie für Entscheidungen einer Versicherung.

KOSTEN & ORIENTIERUNG

VOR DEM AUFTRAG GUT INFORMIERT

Die passende Leistung und die Kostenfrage hängen von Schadenart, Auftrag und Versicherungsverhältnis ab.

HAFTPFLICHTSCHADEN

Unverschuldeter Verkehrsunfall

Erforderliche Sachverständigenkosten können grundsätzlich im Rahmen der Haftung erstattungsfähig sein. CARCHECK beschreibt eine Abrechnung mit der gegnerischen Versicherung nach entsprechender Abtretung; die Voraussetzungen werden im Einzelfall geklärt.

TEILSCHULD ODER SONDERFALL

Kein pauschales Kostenversprechen

Haftungsquote, Bagatellschaden und weitere Umstände können die Erstattung beeinflussen. Das auf der Website beschriebene besondere Angebot zum nicht erstatteten Anteil bei Teilschuld ist vor Auftrag im konkreten Fall zu klären.

SELBSTZAHLER

Kasko, Wertgutachten und Sonderleistungen

Bei selbst beauftragten Leistungen wird der Preis vorab mit Ihnen besprochen. Ein Kostenvoranschlag kann bei kleinen, überschaubaren Schäden sinnvoller sein als ein umfassendes Unfallgutachten.

WAS DER GUIDE LEISTEN KANN

Diese Informationen sind eine allgemeine Orientierung und keine Rechtsberatung. Bei Fragen zu Haftung, rechtlichen Ansprüchen oder Kürzungen ist eine dafür befugte Rechtsanwältin oder ein Rechtsanwalt zuständig.

CHECKLISTE & KONTAKT

BEREIT FÜR DEN NÄCHSTEN SCHRITT?

Die wichtigsten Punkte auf einer Seite - zum Abspeichern oder Ausdrucken.

IHRE CHECKLISTE VOR DEM TERMIN

- ☐ Unfallstelle gesichert, ggf. Hilfe organisiert
- ☐ Wesentliche Unfall- und Fahrzeugdaten notiert
- ☐ Vorhandene Fotos und Unterlagen gesammelt
- ☐ Anliegen und mögliche Kosten vorab besprochen
- ☐ Termin, Uhrzeit und Fahrzeugstandort geprüft
- ☐ Zulassungsbescheinigung Teil I bereitgelegt
- ☐ Fahrzeug für die Besichtigung zugänglich gemacht
- ☐ Offene Fragen für Tilo Neumann notiert

CARCHECK BERLIN

Tilo Neumann · Inhaber & Kfz-Sachverständiger

MOBIL / WHATSAPP

0163 7962575

FESTNETZ

030 65798710

info@carcheck-berlin.de

Blumberger Damm 96 · 12685 Berlin-Marzahn

www.carcheck-berlin.de/termin/

Bürobesuche bitte mit Terminvereinbarung.

Grundlage: offizielle CARCHECK-Website (Kontakt, DirektTermin, Kosten & Ablauf) sowie dort veröffentlichter Facebook-Newsfeed; Stand: 29.10.2026. Angaben ohne Garantie für Verfügbarkeit, Bearbeitungsdauer oder Versicherungsleistung.