

**In freien Autowerkstätten kosten Inspektionen oft weniger als bei Vertrags-händlern. Wie aber steht es um die Gründlichkeit und die Arbeitsqualität?**

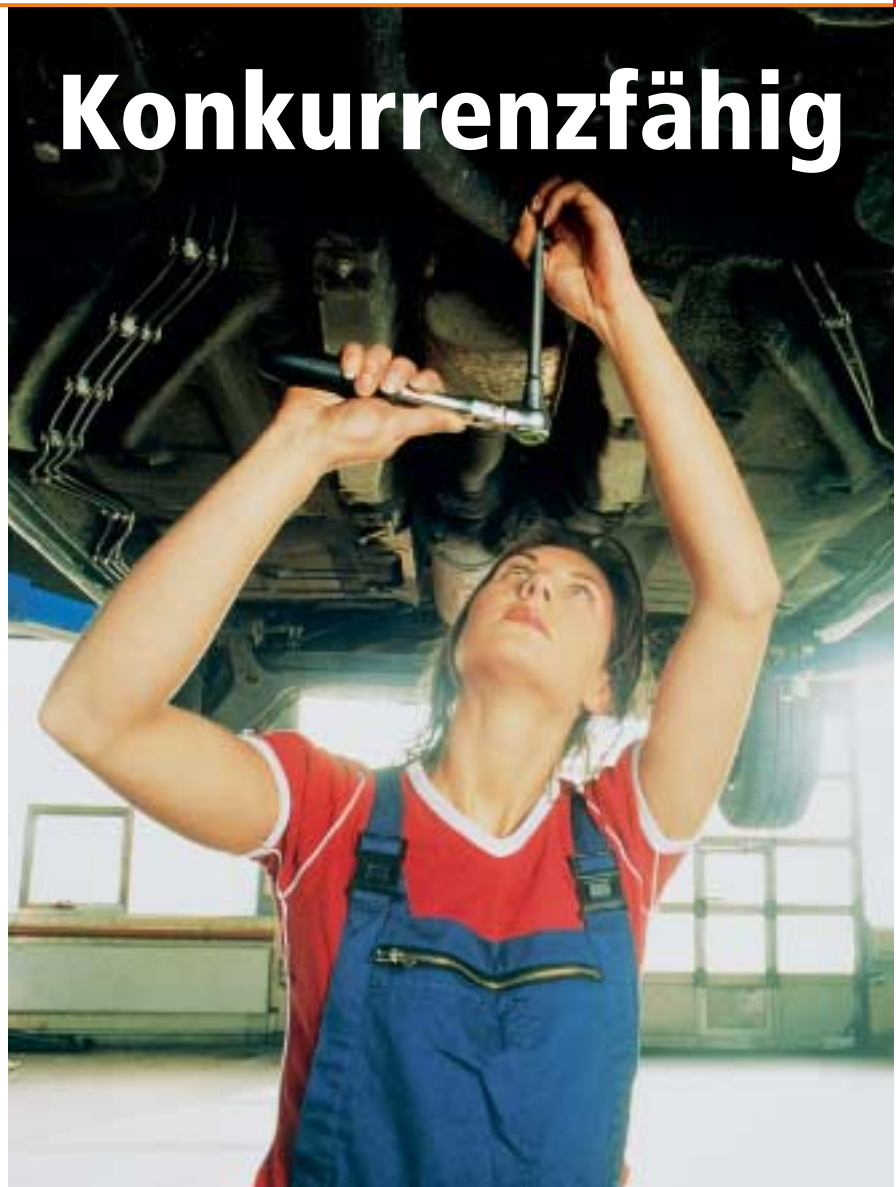
**W**er sein Auto stets in betriebssicherem Zustand halten will, sollte ihm regelmäßige Wartungen gönnen. Ist die Garantiezeit des Wagens abgelaufen, setzen kostenbewusste Fahrer vermehrt auf die Dienste nicht markengebundener Werkstätten. Die schließen sich zunehmend zu Ketten zusammen. Im Raum Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg, Köln und München haben wir insgesamt 40 Betriebe untersucht, die acht Werkstattketten angehören: Auto Crew, Autodienst, Autofit, Auto-meister, A.T.U, Bosch, 1a und Pit-Stop. Welche Kette arbeitet am gründlichsten und wie groß sind die Unterschiede zwischen den geprüften Systemen?

#### Sechs Defekte eingebaut

Als Testwagen wählten wir vier bis acht Jahre alte VW Golf III und Opel Astra aus und gaben eine große Inspektion in Auftrag. Wie bei früheren Untersuchungen von Vertragswerkstätten waren die Autos mit sechs Mängeln präpariert, die es zu entdecken und zu beheben galt:

#### UNSER RAT

Den besten Eindruck hinterließen der **AD Autodienst**, die **Auto Crew** und **Autofit**. Für die große Inspektion unserer Astra- und Golf-III-Testwagen erhielten diese drei Systemanbieter das test-Qualitätsurteil „gut (2,0)“ beziehungsweise „gut (2,1)“. Sie waren damit teilweise besser als der Durchschnitt der Opel- und VW-Vertragswerkstätten, die wir 2001 in Berlin untersucht haben. Der Inspektionspreis – für Lohn und Teile – war bei den freien meist niedriger als in den Markenwerkstätten, schwankte aber oft sehr stark auch beim gleichen Sytemanbieter. Dass ausgerechnet die Ketten mit den bekannten Namen Bosch Service und Pit-Stop am Ende der Tabelle landeten, lag nicht nur an der teilweise schlechten Arbeitsleistung, sondern auch an der stark schwankenden Qualität der untersuchten Betriebe.



- Eine Standlichtlampe defekt.
- Hupe funktioniert nicht.
- Eine Scheibenwaschdüse verstopft.
- Aufhängung des Auspuffs lose.
- Luftdruck im Reserverad abgesenkt.
- Eine Radschraube locker.

Die Bestnote konnte eine Werkstatt nur erreichen, wenn sie alle Fehler vollständig behob. Neben der Arbeitsqualität haben wir auch die Auftragsabwicklung, von der Kontaktaufnahme bis zur Abholung, bewertet. Zusatzpunkte gab es für ein positives Serviceumfeld. Freilich konnte der Gratiskaffee eine nachlässige Arbeitsqualität nicht ausgleichen (siehe Kasten „Ausgewählt ...“ auf Seite 87).

Für vergleichbare Leistungen wurden auch innerhalb der gleichen Kette recht unterschiedliche Preise berechnet. So kostete die Inspektion bei den Automeister-Betrieben zwischen 76 und 226 Euro (Lohnanteil ohne Teile). Lediglich die A.T.U-Betriebe berechneten einen einheitlichen Arbeitspreis von 90,30 Euro.

#### AD Autodienst

Die beste und ausgewogenste Arbeitsqualität im Test zeigten die Werkstätten des AD Autodienstes. Eine „sehr gute“ und vier „gute“ Werkstätten ergaben das test-Qualitätsurteil „gut (2,0)“. Bei der Mängelbeseitigung erreichten aber nicht alle fünf geprüften Betriebe die volle Punktzahl, weil eine lose Radschraube unentdeckt blieb und eine verstopfte Scheibenwaschdüse nicht repariert wurde. Zwei Werkstätten berechneten knapp fünf Euro für nicht näher erläuterte „Entsorgungskosten“. Trotzdem, insgesamt das beste Ergebnis im Test.

#### Auto Crew

Eine „sehr gute“ Arbeitsqualität verschaffte auch den Schraubern der Auto Crew eine vordere Platzierung in diesem Test. Licht, Hupe, Auspuff und Waschdüse wurden von allen fünf Betrieben repariert. Einer vergaß, beim Reserverad die Luft aufzufüllen. Ein anderer übersah die



**TIPPS**

- ▶ **Inspektionsumfang** erfragen. Erfolgt die Arbeit nach Herstellervorgaben?
- ▶ **Sonderaufträge**, zum Beispiel für Bremsflüssigkeit oder Klimaanlage, gegebenenfalls detailliert erteilen.
- ▶ **Auftragsbestätigung** in schriftlicher Form verlangen.
- ▶ **Voraussichtliche Kosten** erfragen und ein Limit festlegen.
- ▶ **Zusatzarbeiten** dürfen erst nach Rücksprache und Genehmigung des Kunden ausgeführt werden.
- ▶ **Arbeitszettel** (Checkliste) aushängen lassen, auf dem alle ausgeführten Arbeiten abgehakt sind.

stattsysteme den Anspruch erheben, einen einheitlichen Qualitätsstandard zu bieten, zum Beispiel durch Schulung des Personals, haben wir im Fall von Ergebnisschwankungen ab zwei Noten das test-Urteil um eine halbe Note abgewertet, im Fall Automeister auf „befriedigend (3,0)“. Diese Abwertung betraf noch vier weitere Werkstattketten im Test.

**A.T.U Auto-Teile-Unger**

Alle A.T.U-Filialen berechneten für die reine Inspektionsleistung ohne Teile einen einheitlichen Festpreis. Zusätzlich gewährten sie Frühaufstehern im Rahmen einer Sonderaktion zehn Prozent Rabatt. Unnötig fanden wir die in zwei Fällen durchgeführte Motorinnenreinigung für je 16 Euro, womit der Rabatt wieder aufgezehrt war. Nur ein A.T.U-Betrieb arbeitete fehlerfrei und erreichte die Bestnote. Mit deutlichem Abstand – zweimal „befriedigend“, zweimal „ausreichend“ – folgten die anderen Filialen.

Schlusslicht war eine Werkstatt, die den zweiten präparierten Mangel, darunter auch die lose Radschraube, nicht bemerkte. Immerhin machte sie unseren Testkunden auf den Steinschlag in der Windschutzscheibe und auf die abgenutzten Bremsscheiben aufmerksam. Gesamturteil: „ausreichend (3,6)“.

lose Radschraube, forderte den Kunden aber in der Rechnung auf, diese nach 50 Kilometern nachzuziehen.

**Autofit**

Auch den Autofit-Partnern brachte die „sehr gute“ Arbeitsqualität ein „gutes“ Endurteil. Drei Werkstätten hatten alle eingebauten Mängel behoben, darunter auch die beiden, die sich auf der Rechnung als Renault-Fachwerkstatt beziehungsweise Honda- und Daihatsu-

Händler vorstellten. Ein anderer Betrieb versäumte, die Radschraube festzuziehen. Der fünfte übersah das platte Reserverad und bemerkte die verstopfte Waschanlage, ohne sie zu reparieren.

**Automeister**

„Sehr gute“ bis „ausreichende“ Noten erhielten die Automeister-Partner. Zwei Betriebe behoben alle eingebauten Defekte, während das Schlusslicht nur drei von sechs Mängeln beseitigte. Da Werk-



**So haben wir die Werkstattketten beurteilt**

	AD Auto-dienst	Auto Crew	Autofit	Automeister	A.T.U Auto-Teile-Unger	1a Auto-service	Bosch Service	Pit-Stop Auto Service
Preisspanne für Inspektionskosten (Lohn und Teile) in Euro	155 bis 254	102 bis 339	183 bis 332	139 bis 364	127 bis 186 <sup>1)</sup>	199 bis 288	121 bis 291	112 bis 234 <sup>2)</sup>
Durchschnittspreis in Euro	196	208	238	214	158	231	181	165
<b>test-QUALITÄTSURTEIL</b>	<b>GUT (2,0)</b>	<b>GUT (2,1)</b>	<b>GUT (2,1)</b>	<b>BEFRIEDIGEND (3,0) <sup>3)</sup></b>	<b>AUSREICHEND (3,6) <sup>3)</sup></b>	<b>AUSREICHEND (3,6) <sup>3)</sup></b>	<b>AUSREICHEND (3,7) <sup>3)</sup></b>	<b>AUSREICHEND (3,8) <sup>3)</sup></b>
<b>ARBEITSQUALITÄT</b>	<b>60 % sehr gut (1,2)</b>	<b>sehr gut (1,2)</b>	<b>sehr gut (1,3)</b>	<b>gut (2,2)</b>	<b>befriedig. (2,8)</b>	<b>befriedig. (2,8)</b>	<b>befriedig. (3,0)</b>	<b>befriedig. (3,0)</b>
Standlichtlampe defekt	10	10	10	10	10	10	7	8
Hupe ohne Funktion	10	10	10	8	6	8	8	7
Waschdüse verstopft	8	10	9	9	8	7	5	6
Auspuffanlage lose	10	10	10	6	8	8	8	8
Reserverrad druckreduziert	10	8	8	8	6	5	6	6
Radschraube gelockert	8	8	8	6	4	4	4	6
<b>AUFTRAGSABWICKLUNG</b>	<b>30 % befriedig. (3,2)</b>	<b>ausreich. (3,6)</b>	<b>befriedig. (3,2)</b>	<b>befriedig. (3,3)</b>	<b>befriedig. (3,3)</b>	<b>ausreich. (3,6)</b>	<b>ausreich. (3,7)</b>	<b>ausreich. (4,0)</b>
<b>SERVICEUMFELD</b>	<b>10 % befriedig. (2,9)</b>	<b>befriedig. (3,4)</b>	<b>befriedig. (3,1)</b>	<b>gut (2,5)</b>	<b>ausreich. (3,9)</b>	<b>ausreich. (3,6)</b>	<b>gut (2,3)</b>	<b>befriedig. (3,1)</b>
Verteilung der Urteile auf die fünf untersuchten Betriebe (Ergebnisschwankung)	■■■■■	■■■■■	■■■■■	■■■■■	■■■■■	■■■■■	■■■■■	■■■■■
<b>Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:</b> Sehr gut (0,5–1,5). Gut (1,6–2,5). Befriedigend (2,6–3,5). Ausreichend (3,6–4,5). Mangelhaft (4,6–5,5). <b>Bei gleicher Note Reihenfolge nach Alphabet.</b>	<b>Prozentangaben = Gewichtsanteil am test-Qualitätsurteil.</b> ■ = Sehr gut. ■ = Gut. ■ = Befriedigend. ■ = Ausreichend. ■ = Mangelhaft.			1) 10 Prozent Frühaufsteherrabatt sind berücksichtigt. 2) Gesamtpreis. Rechnung führt keine Kostenpositionen im Detail auf.		3) Abwertung um eine halbe Note wegen starker Ergebnisschwankungen. Siehe „Ausgewählt...“ auf Seite 87.		

## 1a Autoservice

Auch die 1a-Partner waren insgesamt nur „ausreichend“. „Sehr gut“ arbeitete nur ein Betrieb. Laut Rechnung Spezialist für Fiat, Lancia und Alfa-Romeo, blieb ihm auch an unserem Astra kein Mangel verborgen. Weitere Werkstätten fanden zwar nicht alle Defekte, erneuerten dafür ohne Rücksprache und Erklärung Zündkabel, Bremsflüssigkeit und eine Spannrolle. Ein Betrieb führte das Auto ohne Auftrag zur Hauptuntersuchung und zur Abgasprüfung vor. Weniger aktiv waren die beiden Werkstätten, die die Hälfte der Mängel nicht behoben und deshalb nur „ausreichend“ bekamen.

Für Zusatzarbeiten gilt generell: Sie sollten nicht ohne Rücksprache mit dem Kunden durchgeführt werden – vor allem nicht, wenn sie teuer sind oder ein vereinbartes Limit überschreiten.

## Bosch Service

Seit einiger Zeit bietet der Autoelektrik-Spezialist Bosch auch den vollen Autoservice an. Doch nur ein Betrieb lieferte einwandfreie Arbeit zum fairen Preis und erhielt dafür die Bestnote „sehr gut“. Die anderen vier Werkstätten konnten da nicht mithalten: Ihre Urteile lauteten „befriedigend“, zweimal „ausreichend“ und „mangelhaft“. Die schlechte Werkstatt bemerkte weder das defekte Licht und die Hupe noch die verstopfte Waschlüse oder den lose baumelnden Auspuff.

Weitere Schwachpunkte: Für das Auswechseln der Scheibenwischer und der

Standlichtbirne fanden wir die von einer Bosch-Werkstatt verlangten 90 Euro völlig überzogen. Das Erneuern defekter Glühlampen ist nämlich im Inspektionsumfang aufgeführt und mit dessen Kosten bereits abgegolten. Die Altölsorgung mit zehn Euro in Rechnung zu stellen, ist nicht nur unverschämte, sondern auch gesetzwidrig. In der Altölverordnung ist klar geregelt, dass Werkstätten beim Frischölverkauf die gleiche Menge Altöl kostenfrei zurücknehmen müssen. Doppelt genäht hält besser, dachte sich ein weiterer Bosch-Service und stellte den knapp 14 Euro teuren Innenraumfilter gleich zweimal in Rechnung.

Bosch sollte unbedingt an einem gleichmäßigen und deutlich höheren Qualitätsstandard seiner Partnerbetriebe arbeiten, um den Vertrauensvorsprung in die renommierte Marke nicht leichtfertig zu verspielen.

## Pit-Stop

Das Schlusslicht im Test waren mit der Note „ausreichend (3,8)“ die Pit-Stop-Betriebe. Die reparieren seit einiger Zeit nicht mehr nur Auspuff, Bremsen und Stoßdämpfer, sondern bieten auch den vollen Autoservice. Bei der Arbeitsqualität schafften die untersuchten Filialen aber bestenfalls ein „Befriedigend“. Die defekte Hupe bemerkten alle, aber nur zwei der fünf Werkstätten reparierten sie. Einmal fuhr unser Testwagen gar ohne Luftfilter vom Hof. Der Mechaniker hatte „vergessen“, ihn einzubauen. Eine

Filiale stellte eine Motorspülung mit Innenreiniger in Rechnung, weil sie eine „Emulsion“ im Öl gefunden hatte. Die Kontrolle der Radschraube entfiel – stattdessen auf der Rechnung der gut gemeinte Rat, dass nach 20 bis 200 Kilometern die Radschraube nachgezogen werden müssen. Ein weiterer Betrieb ersetzte die normale Standlichtbirne, führte in der Rechnung aber eine H1-Halogenbirne auf, die in den alten Golf gar nicht reingehört. Grundsätzlich bemängeln wir bei Pit-Stop die unzureichende Transparenz der Rechnungen. Weder Lohnanteile noch Ersatzteilkosten werden einzeln aufgeführt. Unterschieden wird nur nach Öl/Filter (50 bis 109 Euro) und Sonstiges (53 bis 134 Euro).

## Mobilitätsgarantie

Um die Garantieansprüche zu sichern, nehmen Neuwagenkäufer in der Regel die Dienste von Vertragswerkstätten in Anspruch. Zwar gewähren die meisten freien Werkstattketten inzwischen eigene Mobilitätsgarantien oder Reparaturversicherungen – sozusagen als vertrauensbildende Maßnahmen. Dennoch kann bei neueren Autos nicht ausgeschlossen werden, dass die Kulanz im Schadensfall mit Hinweis auf die nicht regelmäßige Wartung durch eine Vertragswerkstatt verweigert wird. Wer aber einen Altwagen besitzt, dessen Garantie abgelaufen ist, für den kann die Pflege in einer freien Werkstatt eine empfehlenswerte, preisgünstige Alternative sein. ◀

## AUSGEWÄHLT ▶ GEPRÜFT ▶ BEWERTET

Bei 40 Betrieben von 8 Werkstattssystemen gaben wir in 5 Städten im April/ Mai 2003 eine große Inspektion in Auftrag. Die vier bis acht Jahre alten Testwagen vom Typ VW Golf III und Opel Astra kamen jeweils nur einmal zum Einsatz.

Nach der Begutachtung und Protokollierung der Ist-Zustände durch einen Kfz-Sachverständigen wurden die Testwagen mit sechs Fehlern präpariert, die im Rahmen der Inspektion zu beheben waren oder uns aus Sicherheitsgründen zwingend erschienen:

Eine **Standlichtlampe** defekt. **Hupe** ohne Funktion. Eine **Scheibenwaschlüse** verstopft. **Auspuffbefestigung** lose. **Luftdruck** des Reserve-rads zu niedrig. Eine **Radschraube** lose.

Nach der Abholung begutachtete ein Kfz-Experte Umfang und Qualität der geleisteten Arbeit und protokollierte die Ergebnisse. Es wurde auch geprüft, ob eventuelle Zusatzarbeiten gerechtfertigt waren.

**Fehler: Radschraube wurde gelockert.**

### Abwertung

Die Bewertung der einzelnen Werkstatt konnte nicht besser sein als die Note für ihre Arbeitsqualität. Das test-Qualitätsurteil eines Werkstattsystems wurde bei Ergebnisschwankungen ab zwei Noten um eine halbe Note abgewertet.

### Arbeitsqualität

60 %

Insgesamt waren sechs Fehler präpariert. Für jeden gefundenen und behobenen Fehler gab es zwei



Punkte. Wurde ein Fehler gefunden, aber nicht behoben, wurde nur ein Punkt vergeben.

So konnte jede Werkstattkette bei fünf untersuchten Betrieben pro Fehlerkategorie maximal zehn Punkte erreichen.

### Auftragsabwicklung

30 %

Anhand eines Punkte-/Rating-Verfahrens wurde hier Folgendes bewertet: Terminvereinbarung und -einhaltung. Wartezeiten bei Abgabe und Abholung. Verhalten des Kundendienstmitarbeiters. Auftragsbestätigung und Wartungs-Checkliste. Rückfragen vor Zusatzarbeiten. Erläuterung der Rechnung.

### Serviceumfang

10 %

Es wurden unter anderem Punkte vergeben für: Telefonkontakt bei Anmeldung, Kennzeichnung des Kundendienstbereichs, Aufenthaltsbedingungen für Kunden, zum Beispiel Zeitschriften, Getränke. Mobilitätsangebote: Ersatzfahrzeug, Taxigutschein, Hol-Bring-Dienst.



## WASCH- MASCHINEN

Seite 73–76

### AEG

Muggenhofer Str. 135  
80429 Nürnberg  
Tel. 09 11/ 3 23-0  
Fax 09 11/ 3 23 17 70  
www.aeg-hausgeraete.de

### Bauknecht

Postfach 1220  
73602 Schorndorf  
Tel. 01 71 81/3 90  
Fax 01 71 81/39 33 33  
www.bauknecht.de

### Bosch

Postfach 100250  
80076 München  
Tel. 0 89/45 90 09  
Fax 0 89/45 90 23 47  
www.bosch-hausgeraete.de

### Candy/Hoover

Postfach 10 14 61  
40834 Ratingen  
Tel. 0 21 02/45 90  
Fax 0 21 02/4 45 95 43  
www.candy-hoover.de

### Foron

Salzstr. 1  
09113 Chemnitz  
Tel. 09 72/3 38 71 00  
Fax 09 72/3 38 71 40  
www.foron.de

### LG

Jakob-Kaiser-Str. 12  
47877 Willlich  
Tel. 0 21 54/49 20  
Fax 0 21 54/42 87 99  
www.lge.de

### Miele

Postfach 2400  
33325 Gütersloh  
Tel. 0 52 41/8 90  
Fax 0 52 41/89 20 90  
www.miele.de

### Quelle/Privileg

Kundenservice  
90750 Fürth  
Tel. 0 180 5/31 00  
Fax 09 11/1 42 85 00  
www.quelle.de

### Siemens

(siehe Bosch)  
www.siemens.de

### Whirlpool

siehe Bauknecht

## SPORTUNTER- WÄSCHE

Seite 80–84

### Big Pack

Fabrikstr. 35  
73266 Bissingen/Teck  
Tel. 070 23/9 51 10  
Fax 0 70 23/95 11 55

### Falke

Postfach 11 09  
57376 Schmallenberg  
Tel. 0 29 72/79 91  
Fax 0 29 72/79 93 19

### Globetrotter

Denart & Lechhart  
Bargkoppelstieg 12  
22145 Hamburg  
Tel. 0 40/67 96 61 79  
Fax 0 40/67 96 61 86

### Gonso

Eberhardstr. 24  
72461 Albstadt  
Tel. 0 74 32/20 90  
Fax 0 74 32/2 09 88

### Gore

Postfach 11 49  
85636 Putzbrunn  
Tel. 0 89/4 61 20  
Fax 0 89/46 12 26 10

### Helly Hansen

Gustav-Heinemann-  
Ring 212  
81739 München  
Tel. 0 89/67 34 96 33  
Fax 0 89/67 34 96 59

### Löffler

Postfach 14 12  
94004 Passau  
Tel. 08 00/5 63 35 37  
Fax 00 43/77 52/8 44  
21 48

### Odlo

Im Bösch 67  
CH-6331 Hünenberg  
Tel. 00 41 41/7 85  
70 70, Fax 00 41 41/  
7 85 04 31

### Schiesser

Schützenstr. 18  
78315 Radolfzell  
Tel. 0 77 32/9 00  
Fax 0 77 32/90 55 55

## AUTOWERK- STÄTTEN

Seite 85–87

### AD Autodienst:

Carat  
Leinfelderstr. 60  
70771 Stuttgart  
Tel. 07 11/79 45 22 70  
www.ad-autodienst.de

### Auto Crew

Karl-Götz-Str. 17  
97424 Schweinfurt  
Tel. 0 97 21/98 51 28  
www.autocrew.de

### Autofit:

Temot  
Max-Planck-Str. 23  
70736 Fellbach  
Tel. 07 11/51 09 85 60  
www.temot.de

### Automeister

KWK  
Paul-Ehrlich-Str. 21  
63225 Langen  
Tel. 0 61 03/6 09 90  
www.automeister.com

### A.T.U

Dr. Kilian-Str. 11  
92637 Weiden  
Tel. 09 61/30 60  
www.atu.de

### 1a Autoservice:

Centro  
Greschbachstr. 3  
76229 Karlsruhe  
Tel. 07 21/62 50 20  
www.go1a.de

### Bosch Service

Postfach 41 09 60  
76225 Karlsruhe  
Tel. 07 21/94 20  
www.bosch-partnersystem.de

### Pit-Stop

Seligenstädter Grund  
11, 63150 Heusen-  
stamm  
Tel. 0 61 04/9 61 70  
www.pit-stop.de