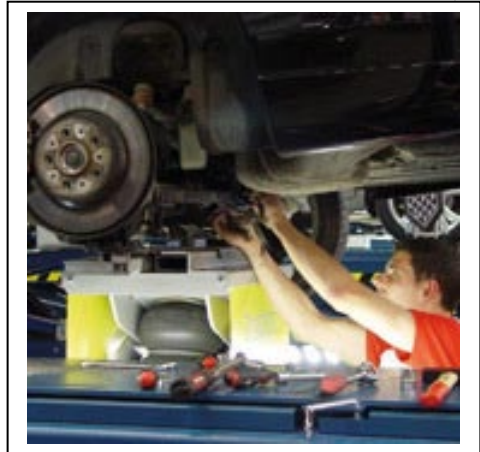


# ADAC-Werkstatttest: Mercedes ganz vorn

## Auch freie Betriebe unter den „sehr guten“

Die Markenwerkstätten sind die Sieger beim Werkstatttest 2010 des ADAC. Wie der Automobilclub mitteilte, hätten sie sowohl mehr Fehler gefunden als auch im Service besser abgeschnitten als die Ketten und freien Werkstätten. Der ADAC hatte zusammen mit der Stiftung Warentest jeweils fünf Betriebe der Marken Mercedes, Opel, Renault, Toyota und VW sowie 25 ATU- und 25 Meisterhaft-Werkstätten unter die Lupe genommen.

**Vor allem die Mercedes-Betriebe konnten im Test überzeugen: Alle fünf Betriebe erhielten die Note „sehr gut“.** Ein Mercedes-Betrieb, das Autohaus Schäfer in Königsbrunn, erreichte sogar die volle Punktzahl. Das Unternehmen hatte im vergangenen Jahr auch den »kfz-betrieb« Service Award gewonnen.



„Ohne die letztjährige Bewerbung zum Service-Award und die professionelle Unterstützung durch unseren Hersteller hätten auch wir sicher nicht die volle Punktzahl erreicht“, sagte der Geschäftsführer Peter Schäfer »kfz-betrieb ONLINE«. Man habe im Rahmen der Bewerbung die Prozesse auf den Prüfstand gestellt, Optimierungsmöglichkeiten identifiziert und die entsprechenden Maßnahmen ergriffen. Erst kürzlich hatte Mercedes auch im Werkstatttest der Zeitschrift „Auto Motor und Sport“ mit guten Ergebnissen gegläntzt. Auch die Vertragspartner von Opel, Renault und VW leisteten laut ADAC exzellente Arbeit: Je vier erhielten die Note „sehr gut“.

## Werkstattsysteme mit Problemen

**Bei den nicht markengebundenen Betrieben fiel des Ergebnis nicht so positiv aus. Nur etwa ein Drittel der ATU-Werkstätten entdeckte alle fünf eingebauten Mängel, bei Meisterhaft war es sogar nur rund ein Viertel.** Beim Kundenservice beklagten die Tester, dass die Behandlung nicht so professionell erfolgte wie in den Vertragswerkstätten. Auch habe manches Mal die Direktannahme am Fahrzeug und eine verständliche Rechnung gefehlt. Außerdem habe es nicht immer eine Liste mit den erledigten Arbeiten gegeben, heißt es in der ADAC-Mitteilung. Zwei ATU-Betriebe schnitten mit „mangelhaft“ ab, von den 25 Meisterhaft-Werkstätten bekamen gleich sieben diese negative Wertung. Zwei Meisterhaft-Betriebe erreichten allerdings auch ein „sehr gut“.

„Jeder Kunde muss bei jedem Auftrag die anerkannt gute Servicequalität bekommen“, kommentierte ein Sprecher des Zentralverbands Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) das Ergebnis des Tests. Er wies jedoch darauf hin, dass diesem der positive Trend in der Kundenzufriedenheit entgegenstehe. Während das Kfz-Gewerbe im jüngsten Kundenmonitor auf Platz zwei vorgerückt sei, gebe es nunmehr durchwachsene Noten. Diese Bilanz nehme man sehr ernst und werde sie konsequent analysieren.

Mit Blick auf die im Gesamtergebnis stark gewichtete Kommunikation zwischen Werkstatt und Kunde erklärte der Sprecher, es seien in Teilen ungleiche Dinge bemessen worden. Hier sei zum einen auch die Erwartungshaltung des Kunden im Einzelfall zu bewerten und zum anderen falle ins Gewicht, dass Betriebe schon allein aufgrund ihrer Größe und Personalstärke sehr individuell aufgestellt seien.

## Qualität hat ihren Preis

In jedem Fall müsse der Wunsch des Kunden nach detaillierter Erläuterung am Fahrzeug entsprochen werden. Dies betreffe auch die Kritikpunkte der fehlenden Transparenz der Rechnung und der klaren Wartungsbezeichnungen. Hier könnten die Markenbetriebe mehrheitlich auf die Software-Angebote der Hersteller zurückgreifen.

**Positiv sei im Testergebnis das gute Abschneiden der Markenbetriebe sowie das Urteil der Tester, dass Qualität ihren Preis hat.** Nun sei es Aufgabe der betroffenen Betriebe, die Einzelergebnisse zu durchleuchten und die Mängel abzustellen.