



Quelle: ADAC Motorwelt; Heft 10 – Oktober 2009; B2706E



# Fehler-Diagnose

## In der ersten Liga

Die Mercedes-Benz-Niederlassung in Kiel ist 2009 ein leuchtendes Beispiel: Alle Fehler behoben, toller Service. Das ergibt die maximale Wertung von 100 Punkten

**Ergebnis des ADAC-Werkstatt-Checks 2009: Bei mehr als jeder vierten Inspektion in Vertragswerkstätten wird geschluppt. Dass der Kunde sogar für nicht erbrachte Leistungen zahlen muss, ist eine Zumutung**

Die Tester des ADAC mochten ihren Augen kaum trauen: Bei einem Toyota Corolla, der die Inspektion in einer Vertragswerkstatt durchlaufen hatte, waren vier von fünf Mängeln nicht behoben. Lediglich das fehlende Kühlmittel war nachgefüllt worden. Die defekte Kennzeichenleuchte – immer noch defekt. Der zu niedrige Reifendruck des Reserverads – immer noch zu niedrig. Der ausgehängte Auspufftopf – immer noch ausgehängt. Der verstellte Scheinwerfer – immer noch verstellt. Dass die Werkstatt es außerdem versäumt hatte, das Fahrzeug gemeinsam mit dem Kunden zu besichtigen, nicht nach dem Serviceheft fragte und auch keine Kopie des Auftrags aushändigte, wirft ebenfalls ein schlechtes Licht auf diesen Betrieb.

Belege für solche Schlampereien liefert der ADAC-Werkstatt-Test leider immer wieder. Aktuelles Gesamtergebnis: Gut ein Viertel (27 Prozent) der geprüften Betriebe hat im Rahmen der Inspektion einen oder gleich mehrere Fehler nicht behoben. Und das obwohl die Automobilhersteller von ihren Vertragswerkstätten größte Sorgfalt fordern, ihnen organisatorische Hilfe und spezielle Schulungen anbieten.

**Peinlich für die Werkstätten**, die bei dieser Stichprobe des ADAC schlecht dastehen. Denn bei gewissenhafter Inspektion werden alle Fehler zuverlässig und sicher gefunden. Der Mechaniker muss dafür nur Punkt für Punkt seine Wartungsliste abarbeiten. Und zwar genau nach Vorschrift des Autoherstellers, mit dem die Werkstatt einen ▶

Quelle: ADAC Motorwelt; Heft 10 – Oktober 2009; B2706E

auto | werkstatt-test



**Unrühmliches Schlusslicht**  
 Vatter in Schongau: Vier Mängel »übersehen«

Vertrag abgeschlossen hat. Was die Sache noch ärgerlicher macht: Die Kunden werden sogar für nicht behobene Fehler zur Kasse gebeten.

**Ist das Betrug?** Katrin Ekner, Verbraucherschutz-Juristin des ADAC, erklärt: »Betrug setzt Vorsatz voraus. Den kann man hier nicht unterstellen.« Damit strafrechtlich Betrug vorliegt, müsste der Chef der Werkstatt etwa die Anweisung gegeben haben, dass nur die wichtigsten Prüfpunkte erledigt werden. Ein unwahrscheinlicher Tatbestand, der zudem noch nie nachgewiesen wurde.

**Viel wahrscheinlicher** als Erklärung für eine mangelhafte Wartung ist, dass der Mechaniker durch unvorhergesehene Arbeiten abgelenkt oder vom Zeitplan überfordert war. Das aber sollte die Werkstattleitung merken und eine andere personelle oder zeitliche Lösung finden. ADAC-Jurist Ulrich May dazu: »Es ist natürlich nicht rechtsens, dass der Kunde den vollen Preis für eine Inspektion nach Herstellervorgaben zahlt, wenn die Werkstatt nur einen Teil der vorgesehenen Punkte abarbeitet. Ganz abgesehen von dem Risiko, wenn sicherheitsrelevante Punkte übersehen würden.«

Dass eine Wartung perfekt gelingen kann, haben zwei Mercedes-Werkstätten gezeigt: Alle Fehler wurden wie selbstverständlich behoben, auch die Freundlichkeit der Mitarbeiter und der Service verdienten Höchstnoten. Keine Frage – an dem Ergebnis dieser Mercedes-Werkstätten müssen sich alle anderen orientieren.

WOLFGANG RUDSCHIES

**So hat der ADAC geprüft**

Gecheckt wurden – wie im Jahr 2008 – bundesweit 75 Vertragswerkstätten der 15 volumenstärksten Marken. Der Auftrag war immer der gleiche: eine Inspektion gemäß der Herstellervorschrift. Um die Werkstatt-Leistung beurteilen zu können, präparierten die ADAC-Experten alle Autos mit den gleichen Mängeln: defekte Kennzeichenleuchte, nicht genug Luft im Reserverad (oder Pannenset entfernt), zu wenig Kühlfüssigkeit, Auspufftopf ausgehängt, Scheinwerfer verstellt. Das Beheben aller fünf Mängel wurde mit 60 Punkten belohnt, 40 Punkte gab es für den Service. Dazu gehören Freundlichkeit, detaillierte Auftragsannahme, Transparenz der Kosten etc.

**Info**  
 INTERNET Weitere Informationen sowie die Details über den Werkstatt-Check und wie Sie selbst Testkunde werden können, finden Sie unter [www.adac.de/Werkstatt-Test](http://www.adac.de/Werkstatt-Test).






Alle Ergebnisse im Überblick

ADAC	Technik max. 60	Service max. 40	Gesamt max. 100	ADAC- Urteil	Fazit
<b>Mercedes</b>					
Daimler AG, Niederlassung, Daimlerstraße 1, Kiel	60	40	100	++	<b>Mercedes zeigt, wie es geht</b>  <b>MERCEDES.</b> Zweimal die Höchstpunktzahl, dreimal nahe dran: Schon 2008 hatten die getesteten Mercedes-Werkstätten eine sehr gute Leistung hingelegt, in diesem Jahr ist das Ergebnis geradezu perfekt ausgefallen. Alle Betriebe haben sämtliche Mängel behoben, und auch der Service ließ keine Wünsche offen.
Daimler AG, Niederlassung, Beulstraße 20, Koblenz	60	40	100	++	
Arthur Brüggemann, Gemtesheimer Landstraße 71, Düsseldorf	60	39	99	++	
Daimler AG, Niederlassung, Von-Liebig-Straße 10, Neu-Ulm	60	37	97	++	
Daimler AG, Niederlassung, Fritz-Meinhardt-Straße 1, Dresden	60	36	96	++	
<b>Audi</b>					
Audi Zentrum Heidelberg, Hebelstraße 12, Heidelberg	60	39	99	++	<b>Ein Ausreißer bei Audi</b>  <b>AUDI.</b> Vier von fünf Audi-Vertragswerkstätten haben hervorragend gearbeitet, eine jedoch schlampig. Zwei von fünf Mängeln nicht zu finden und zu beheben, wie im Audi Zentrum Coburg geschehen, ist alles andere als rühmlich. Besonders für eine Marke mit höchsten Qualitätsansprüchen. Da nutzt dem Kunden auch alle Freundlichkeit der Mitarbeiter nichts.
AVP Automobilgruppe, Graßinger Straße 174, Deggendorf	60	39	99	++	
Audi Zentrum Berlin, Frankfurterstraße 24, Berlin	60	38	98	++	
Autohaus Nord, Siemensstraße 5 + 12, Neuss	60	34	94	++	
Audi Zentrum Coburg, Neustädter Straße 26, Coburg	36	37	73	o	
<b>Seat</b>					
Autohaus Dehn, Eichbergweg 3, Kempten	60	38	98	++	<b>Das gute Ergebnis bestätigt</b>  <b>SEAT.</b> Die Seat-Werkstätten haben ihr gutes Gesamtergebnis des Jahres 2008 bestätigt. Aber: Wenn zwei Werkstätten jeweils einen Fehler übersehen, ist auf jeden Fall Verbesserung bei der Arbeitsleistung geboten. Ärgerlich, dass der Servicemann in der Duisburger Werkstatt durch Telefonate gestört wurde, was er selbst bemängelte.
Autocentrum Michael, Holstenhofweg 46, Hamburg	60	36	96	++	
Jung und Laas Automobile, Hertzstraße 4, Ascherleben	60	36	96	++	
Autohaus Schillingmann, Braunschweiger Straße 97, Gifhorn	48	38	86	+	
Röchling Autohandels-Gesellschaft, Auf der Höhe 47, Duisburg	48	35	83	+	

Quelle: ADAC Motorwelt; Heft 10 – Oktober 2009; B2706E

auto **werkstatt-test**

### Alle Ergebnisse im Überblick

ADAC	Technik (max. 60)	Service (max. 40)	gesamt (max. 100)	ADAC- Urteil	Fazit
<b>Volkswagen</b>					
Autohaus Jacob Fleischauer, Fröbelstraße 15, Köln	60	37	97	++	<b>Ein Ausfall beim deutschen Meister</b>  <b>VW.</b> Die Wolfsburgener zeigen, genau wie in der vergangenen Fußballbundesliga-Saison mit dem Meistertitel, eine sehr gute und geschlossene Mannschaftsleistung. Nur Spieler Nummer 5, der Betrieb in Mannheim, sollte für ein paar Wochen auf die Reservebank und ein Spezialtraining absolvieren.
Autohaus Weinhold, Erzberger Straße 1a, Chemnitz	60	37	97	++	
Autohaus Morigl, Landsberger Straße 6, Gemming	60	36	96	++	
Petschallies, Poppenbütler Hauptstraße 13, Hamburg	60	30	90	++	
Volkswagen Zentrum, Weinheimer Straße 74, Mannheim	36	34	70	o	
<b>Opel</b>					
Autohaus Heister, Güterbergstraße 2, Wittich	60	36	96	++	<b>Deutlich verbesserte Blitz-Bilanz</b>  <b>OPEL.</b> Bei den Vertragswerkstätten von Opel gab es diesmal lediglich einen Ausreißer. »Übeltäter«: die Münchner Werkstatt, die einen Mangel nicht behob und im Service hinter den Erwartungen zurückblieb. 2008 hatten noch drei der fünf Betriebe bei der Fehlersuche geschluppert.
Autohaus Am Johannipl., Magdeburger Straße 12, Markkleeberg	60	35	95	++	
Autohaus Fräter, Klausbrockenweg 1, Kief	60	35	95	++	
Autohaus Dörnschuck, Marienburger Straße 49, Mainz	60	29	89	++	
Häusler, Landsberger Straße 83–87, München	48	27	75	o	
<b>BMW</b>					
BMW Niederlassung, Norfikirchenstraße 111, Dortmund	60	39	99	++	<b>Im Norden freundlich</b>  <b>BMW.</b> Dreimal »sehr gut«, zweimal »gut«. Damit bestätigen die BMW-Vertragswerkstätten das Gesamtergebnis vom ADAC-Werkstatt-Test des Jahres 2008. Mit einem Abstrich: Denn während im Vorjahr ausnahmslos alle Fehler gefunden wurden, blieb ein Mangel diesmal unentdeckt. Ärgerlich in der Hamburger BMW-Niederlassung: Das Auto war erst einen Tag nach dem versprochenen Termin fertig.
Autohaus André, F.O.-Schimmel-Straße 31, Chemnitz	60	35	95	++	
Auto-Hering, Kunitzengendamm 80, Bamberg	60	29	89	++	
BMW Niederlassung, Süderstraße 141, Hamburg	60	28	88	+	
Autohaus Hengge, Raiffeisenallee 4, Oberhaching	48	29	77	+	
<b>Peugeot</b>					
Autohaus Fröhlich, Gustav-Adolf-Straße 135, Nürnberg	60	38	98	++	<b>Zwei inakzeptable Patzer</b>  <b>PEUGEOT.</b> Die Bilanz bei Peugeot fällt durchwachsen aus. Immerhin patzten gleich zwei Betriebe und übersahen je einen Fehler, ausgerechnet auch die Peugeot-Niederlassung in Hamburg. Das Autohaus in Rostock vermasselt sich ein Top-Ergebnis durch fehlende Serviceberatung am Fahrzeug.
Autohaus Alard, Kölner Straße 26–36, Köln	60	34	94	++	
Autohaus Manfred Krüger, An der Stadtautobahn 61, Rostock	60	28	88	+	
Peugeot Hanne, Friedrich-Ebert-Damm 132, Hamburg	48	36	84	+	
Peugeot Saartal, Armand-Peugeot-Straße 2, Saarbrücken	48	32	80	+	
<b>Citroën</b>					
Auto Franz, Große Bauerngasse 68, Höchstädt	60	38	98	++	<b>Citroën legt sich ins Zeug</b>  <b>CITROËN.</b> Die Arbeitsleistung in den Citroën-Werkstätten hat sich gegenüber dem Vorjahr gesteigert. 2008 gab es nur ein Mal die Note »sehr gut«, jetzt immerhin drei Mal. In Wasserleben wirkten allerdings alle Mitarbeiter furchtbar gestresst, der Testkunde fühlte sich nicht gut aufgehoben. Zudem ist dort auch das Technik-Ergebnis schlecht.
Auto-Service Wacke & Neubert, Wichelburger Straße 1, Chemnitz	60	36	96	++	
Autohaus Furchtmann, Maßeserstraße 168, Berlin	60	38	98	++	
Citroën Biesen, Bürgerbuschweg 20, Leverkusen	60	28	88	+	
Autohaus Treuhardt, Werningeröder Straße 11, Wasserleben	36	24	60	e	
<b>Honda</b>					
Autohaus Fugel, Annaberger Straße 275, Chemnitz	60	35	95	++	<b>Ordentliche Premiere</b>  <b>HONDA.</b> Honda war im vergangenen Jahr (noch) nicht unter die Lippe der ADAC-Tester genommen worden. Das Ergebnis ist ordentlich. Allerdings patzte die Werkstatt in Kaufbeuren, weil sie zwei Mängel übersah. Auch schlecht: Der ADAC-Testkunde in Münster musste 1 1/2 Stunden warten und bekam nicht einmal eine Zeitung zum Lesen.
Auto-Schrimpf, Martin-Luther-King-Straße 8, Hansa	60	34	94	++	
Lietzi & Logalk, Spantekower Landstraße 35a, Anklam	60	34	94	++	
Elmer... die Autowelt, Rudolf-Diesel-Straße 69, Münster	60	29	89	++	
AM-Automobile, Buronstraße 72, Kaufbeuren	36	34	70	o	

++ sehr gut (100–89 Punkte)  
 + gut (86–77)  
 o befriedigend (76–65)  
 e ausreichend (64–53)  
 - mangelhaft (52–0)

24 ADAC Motorwelt 10/2009

Quelle: ADAC Motorwelt; Heft 10 – Oktober 2009; B2706E

Alle Ergebnisse im Überblick					Fazit
ADAC	Technik (max. 60)	Service (max. 40)	gesamt (max. 100)	ADAC- Urteil	
<b>Nissan</b>					<b>Die Fehlerquote entscheidet</b>  <b>NISSAN.</b> Hier und da noch etwas fehlende Kundenfreundlichkeit sowie eine Schlämpigkeit in der Werkstatt – die Stichproben bei Nissan-Händlern ergaben ein viel besseres Ergebnis als 2008 (einmal nur »ausreichend«, einmal »mangelhaft«). Beim Betrieb in Cottbus, der einen Fehler übersah, wurde die Kundenfreundlichkeit am besten bewertet.
Autohaus C. Thomsen, Cedorfer Landstraße 238 – 240, Hamburg	60	33	93	++	
Autohaus am Ruhdeich, Max-Peters-Straße 25, Duisburg	60	31	91	+++	
Autohaus Freitagler, Konrad-Adenauer-Straße 29, Rietberg	60	28	88	+	
Manfred Pamitzke, Muldower Hauptstraße 37, Cottbus	48	38	86	+	
Auto-Wuchenaue, Otto-Renner-Straße 3, Neu-Ulm	60	20	80	+	
<b>Renault</b>					<b>Verlierer-Position abgegeben</b>  <b>RENAULT.</b> Waren die Renault-Werkstätten im Jahr 2008 noch der klare Verlierer im Test, so stehen sie heute mit dreimal »sehr gut« ordentlich da. Allerdings auch noch längst nicht perfekt: Immerhin drei Fehler wurden von den Mechanikern nicht gefunden. Mit dem Service waren die Testkunden mehr oder weniger rundum zufrieden.
Autohaus Barwinski, Normannenstraße 22, Neuss	60	36	96	++	
Autohaus Aken, Zunftstraße 13, Dessau	60	32	92	+++	
Hans Hanauer, Leonrodstraße 48, München	60	32	92	+++	
Renault Retail Group, Behringstraße 128 – 134, Hamburg	48	39	87	+	
Autohaus Kramayer, Nachweide 12, Neustadt	36	33	69	o	
<b>Skoda</b>					<b>Solidität sieht anders aus</b>  <b>SKODA.</b> Die Ergebnisse der beiden nur mit »befriedigend« bewerteten Werkstätten sollten ein Alarmzeichen für Skoda sein. Gleich zwei Fehler nicht zu finden, beweist eindeutig mangelhafte Sorgfalt beim Service. Solche Schlämpereien schaden dem Image von Skoda, das auf Solidität und Zuverlässigkeit baut, gewaltig.
Autohaus REHAG, Birkkühlenstraße 83 a, Recklinghausen	60	39	99	+++	
Schwammel & Grau, An der Automiete 10, Gießen	60	38	98	+++	
Autohaus W. Frisch, Bowerbebogen 1, Forstinning	60	33	93	+++	
Autohaus Hackerott, Mühlentfeld 5, Langenhagen	36	39	75	o	
Autohaus Schandert, Zunftstraße 9, Dessau	36	34	70	o	
<b>Fiat</b>					<b>Aufwärtstrend bei Fiat</b>  <b>FIAT.</b> Bei Fiat ist ein deutlicher Aufwärtstrend zu verzeichnen. Während im Vorjahr nicht eine einzige Werkstatt in der Lage war, alle Fehler zu finden, gelang das heuer drei Werkstätten. Kleine Nettigkeit am Rande: Der Fiat-Betrieb in Mönchengladbach schickte am Vortag eine Erinnerung für den Inspektionstermin an den Kunden – per SMS.
Dunkop, Heinrich-Hertz-Straße 27, Waldau	60	32	92	+++	
Autohaus Bürkhardt, Stigmaringer Straße 14, Hechingen	60	31	91	+++	
Autozentrum P & A, Mönchsauer Straße 34, Mönchengladbach	60	31	91	+++	
AH Spöring & Sohn, Stormarner Straße 26, Hamburg	48	32	80	+	
Autohaus Ströhs, Finsterwalder Straße 14, Calau	36	32	68	o	
<b>Ford</b>					<b>Nur eine Werkstatt hat geschlumpt</b>  <b>FORD.</b> Das Autohaus Schaumann in Reinbek bei Hamburg vorlagelt den Ford-Werkstätten eine makellose Bilanz. Und das kräftig: Gleich drei Mängel wurden übersehen. Kritikwürdig ist zudem, wenn die Auftragsannahme nicht an der Hebebühne geschieht, wie im Autohaus Winter. Oder wenn ein Meister keine Probefahrt macht, wie bei Kroymanns.
Autohaus Ludwig, Cunowweg 11, Idstein	60	33	93	+++	
AHG Winter, Dresdner Straße 6, Bornwitz/Hähnichen	60	32	92	+++	
Niedermair & Reich, Landsberger Straße 432, München	60	29	89	+++	
Kroymanns Autohaus, Höher Weg 171 – 181, Düsseldorf	60	25	85	+	
Autohaus R. Schaumann, Glinder Weg 26 – 30, Reinbek	24	30	54	o	
<b>Toyota</b>					<b>Nichts ist unmöglich</b>  <b>TOYOTA.</b> Drei Werkstätten »sehr gut«, eine »gut«. Das Ergebnis des fünften Toyota-Betriebs ist dagegen niederschmetternd. Wenn vier von fünf Mängeln unbeobachtet bleiben, dann liegt hier etwas grundsätzlich im Argen. Selbst wenn der Mechaniker nur einen rabenschwarzen Tag gehabt haben sollte – das darf keinem Kunden zugemutet werden!
Autohaus Michael Wolfert, Südning 2A, Hattersheim	60	38	98	+++	
Autohaus Michael, Holstenhofweg 42 – 48, Hamburg	60	36	96	+++	
Autohaus Stefan Harisch, Am Vertalacker 32 a, Dresden	60	32	92	+++	
3 H Automobile, Einsteinststraße 1, Sankt Augustin	48	35	83	+	
Autohaus Vatter, Ingenrieder Straße 7, Schongau	12	31	38	-	

\*Nur Punkte Abzug wegen überflüssiger Zusatzmittel

+++ sehr gut (100–89 Punkte)    ++ gut (88–77)    + befriedigend (76–65)    o ausreichend (64–53)    - mangelhaft (52–0)