

**ADAC Werkstatt-Test 2008**

**Abarbeiten, nicht nur abhaken!**



Der bisher größte ADAC Werkstatt-Test zeigt: Zwischen den Vertragswerkstätten der 15 wichtigsten Automarken in Deutschland gibt es große Qualitäts-Unterschiede. Bei 75 Betrieben wurde eine Wartung gemäß Hersteller-Vorschrift in Auftrag gegeben. Das Ergebnis zeigt eine enorme Bandbreite von der vollen Punktzahl (für eine Mercedes-Werkstatt) bis hin zu mangelhafter Schlamperei und höchst zweifelhaften Rechnungs-Positionen, die nach Betrug „riechen“. 63 Prozent der Werkstätten waren sehr gut oder gut; 17 Prozent dagegen nur ausreichend oder mangelhaft.

---

**Ergebnis-Zusammenfassung**

---

Mit diesen Fahrzeugmodellen wurden die Werkstätten getestet:



Audi A3



BMW 1er



Citroen C4



Fiat Stilo



Ford Focus



Mazda 3



Mercedes A



Nissan Almera



Opel Astra



Peugeot 307



Renault Megane



Seat Altea



Skoda Octavia



Toyota Corolla



VW Golf

Auffallend: Alle Mercedes-Werkstätten heimsten ein sehr gut ein, wie schon beim vorangehenden ADAC Werkstatt-Test vor zwei Jahren. Ebenfalls ganz weit oben: BMW und VW. Enttäuschend war das Abschneiden von Audi.

Die Kritikpunkte bei den „schwarzen Schafen“ sind so alt wie der ADAC Werkstatt-Test: Wenn die Schrauber nicht nur alle Punkte ihrer Arbeitslisten abhaken, sondern auch tatsächlich abarbeiten würden, hätte manch ein Betrieb eine deutlich bessere Wertung erzielt. Denn die vorgeschrie-

benen Arbeits-Positionen in den Wartungsplänen der Hersteller sind allermeist eindeutig. Doch nicht selten wurden einfach alle Kästchen vorab en bloc abgehakt, ein Teil der Arbeiten dann aber nicht ausgeführt. Das ist Betrug am Kunden, denn der bezahlt auch die abgehakten, aber nicht abgearbeiteten Positionen. Besonders krasses Beispiel bei einem Audi-Betrieb: Obwohl das Pannenset fehlte, stand in der Liste der erledigten Arbeitspositionen, der Fehler sei behoben worden und das Pannenset bis 10/2012 haltbar.

Dies ist umso unverständlicher, da die präparierten Fehler (aus Gründen der Vergleichbarkeit über alle 15 Marken) einfach zu finden waren. Es wird gern abgewiegelt mit dem Argument, „Solche Sachen treten in der Praxis gar nicht auf.“ Doch wer die von den Herstellern vorgeschriebenen Prüf-Umfänge einhält, findet alle Fehler. Außerdem: Wenn eine Werkstatt schon bei diesen eher simplen Aufgaben versagt, was ist dann erst bei wirklich schwierigen Arbeiten?

Das Beheben aller technischen Mängel brachte beim ADAC Werkstatt-Test 60 Prozent der Gesamtpunktzahl. Die Service-Qualität wurde mit 40 Prozent gewichtet. Sie umfasste die Punkte telefonische Termin-Vereinbarung, Fahrzeugabgabe, Auftragserstellung, Auftragserweiterung, Fahrzeugabholung und Rechnungsstellung. Die Ergebnisse in diesem Bereich sind offenbar immer noch stark von der Tagesform der Mitarbeiter abhängig. Ärgerlich für den Kunden – denn er zahlt unabhängig davon immer gleich viel Geld.

Weiterer Kritikpunkt der ADAC-Verbraucherschützer: Auf den Rechnungen wird vielfach nicht verständlich ausgewiesen, wofür hunderte von Euro zu berappen sind. In anderen Branchen wäre das undenkbar: Wenn bei Lebensmitteln nicht jedes Produkt mit dem Preis pro Kilo ausgezeichnet wird, kann das schon eine Abmahnung geben. Diese Transparenz sollte auch für Werkstatt-Rechnungen gelten:

- klare Auflistung von aufgewendeter Zeit und Preis pro Stunde
- keine unverständlichen Positionen wie „Sys-Schutz“, „Super-Lube M-S-P“, „Einspritz System“ und „Tunjet-Reiniger“ (beides Reiniger für das Einspritzsystem), „SKL Konz,-42“ (= Scheibenklar-Konzentrat, nicht „Süddeutsche Klassen-Lotterie“), „Jahresservice PKW (AT, RR DC)/NFZ (MT, RR DC)“ oder „GLAMPE 120“ = Glühlampe.

Werkstatt-Rechnungen dürfen keine Geheimnisse mit sieben Siegeln sein.

Peinlich: Selbst in Hersteller-Vertrags-Betrieben finden sich Mittelchen wie „Intervallschutz“, „Systemreiniger“ und ähnliches auf den Rechnungen, ohne dass hierfür die Notwendigkeit begründet oder der Kunde gefragt worden wäre. Das ist Beutelschneiderei. Daher gab es hierfür einen Punktabzug. Kunden sollten bei allen Rechnungspositionen, die sie nicht verstehen, nachfragen und sich alles genau erklären lassen.

Eine sorgfältige Werkstatt füllt bei Kühlmittelmangel nicht nur nach, sondern forscht auch nach der Ursache. Dies gehört ebenso auf die Rechnung wie der Hinweis, dass man den Flüssigkeitsstand im Auge behalten sollte, falls keine undichte Stelle gefunden wurde. Dies haben jedoch gerade einmal 18 Werkstätten getan (darunter wiederum alle fünf Mercedes-Betriebe).

Natürlich kann es sich bei einem solchen Test von jeweils fünf Werkstätten einer Marke (über ganz Deutschland verteilt) nur um eine Stichprobe handeln. Diese zeigt jedoch deutlich die Unterschiede – mit im Einzelfall drastischen Konsequenzen für den Verbraucher.

## Bewertung von Arbeits- und Service-Qualität

### Bewertungsschlüssel

++ sehr gut 100 - 89 Punkte; + gut 88 - 77 Punkte; o befriedigend 76 - 65 Punkte;

o/- ausreichend 64 - 53 Punkte; - mangelhaft 52 - 0 Punkte

Punktabzug gab es für unzulässige Berechnung von „Systemreinigern“ und anderen, nicht näher spezifizierten Mitteln, für die seitens der Hersteller keine Vorschriften bestehen, keine zugehörige Diagnose gestellt sowie auf der Rechnung vermerkt wurde und für die vom Kunden kein Auftrag vorlag.

Marke	Werkstatt	Technik (max. 60)	Service (max. 40)	Punktabzug wg. unzu- lässiger Berechnung	gesamt (max. 100)	ADAC- Urteil
Audi	Autohaus Lobenstein Poststraße 5 07356 Bad Lobenstein	60	36	0	96	++
Audi	Autohaus Weeber Ferdinand-von-Steinbeis-Straße 2 75365 Calw	60	36	0	96	++
Audi	Audi Zentrum München Hochstraße 15 81669 München	60	26	0	86	+
Audi	Heinrich Plätz Mellinghofer Straße 147 46047 Oberhausen	24	24	0	48	-
Audi	Audi Zentrum Kiel Gutenbergstraße 84-86 24118 Kiel	12	35	0	47	-
BMW	BMW Niederlassung München Trudering Kreillerstraße 217 81825 München	60	36	0	96	++
BMW	Autohaus Martin Am Elzdamm 31 79312 Emmendingen	60	35	0	95	++
BMW	Autohaus Hansa Berliner Straße 10 23560 Lübeck	60	32	0	92	++
BMW	BMW Niederlassung Chemnitz Röhrsdorfer Allee 3 09247 Chemnitz	60	26	0	86	+
BMW	BMW Niederlassung Düsseldorf Grafenberger Allee 277 40237 Düsseldorf	60	25	0	85	+

Citroen	Autohaus Immoor Landstraße 86 26524 Lütetsburg	60	32	0	92	++
Citroen	Autohaus M. Flügel Mittelhäuser Straße 66 99089 Erfurt	60	27	0	87	+
Citroen	Autohaus Lütke Uphues Martin-Luther-King- Weg 51 48155 Münster	48	26	0	74	o
Citroen	Autohaus Schorn Euskirchener Straße 104 53919 Weilerswist	36	30	0	66	o
Citroen	Autohaus Werner Thuleweit Mainzer Landstraße 62 64521 Groß-Gerau	24	25	0	49	-
Fiat	Touring Garage Autohaus Schmidt Mainzer Straße 77 67657 Kaiserslautern	48	31	0	79	+
Fiat	Fiat Niederlassung Rhinstraße 165 10315 Berlin	48	30	5	73	o
Fiat	Autohaus Siegfried Bernegger Kastenauer Straße 37 83043 Rosenheim	36	33	0	69	o
Fiat	Autohaus Schatta Böttgerstraße 11 38122 Braunschweig	48	26	5	69	o
Fiat	Motor-Elektrik Gewerbegebiet Sorge 48a 08412 Werdau	36	23	0	59	o/-
Ford	Auto-Stephan Ursula-Goetze- Straße 8-10 10318 Berlin	60	29	0	89	++
Ford	Autohaus Ralph Hildesheimer Straße 25 38114 Braunschweig	60	23	0	83	+
Ford	Eberhardt Flügel Weimarische Straße 40 99099 Erfurt	48	31	0	79	+
Ford	Autohaus Link Heideckstraße 175 47805 Krefeld	36	35	0	71	o

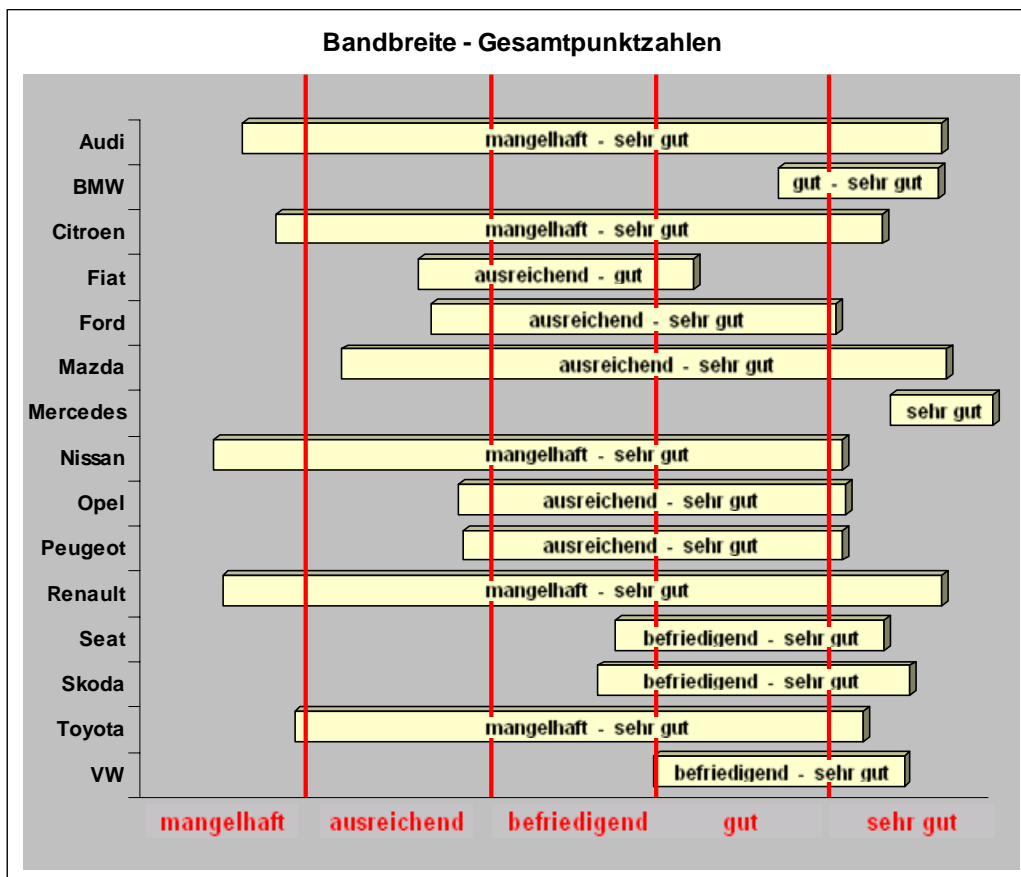
Ford	Autohaus Lauber Werner-von-Siemens- Straße 32 76646 Bruchsal	36	24	0	60	o/-
Mazda	Autohaus Prange Am Presswerk 1-5 33647 Bielefeld	60	37	0	97	++
Mazda	Autohaus Hugo Pfohe Am Spargelhof 10 23554 Lübeck	60	34	0	94	++
Mazda	Autohaus Berlenbach Paffrather Straße 92-96 51465 Bergisch-Gladbach	60	30	0	90	++
Mazda	Schuster Automobile Hardtstraße 6-8 91522 Ansbach	48	31	0	79	+
Mazda	Autohaus Brütsch Gottlieb-Daimler- Straße 19 78224 Singen	24	35	5	54	o/-
Mercedes	Daimler AG Niederlassung München Arnulfstraße 61 80636 München	60	40	0	100	++
Mercedes	Daimler AG Niederlassung Mainz Mercedesstraße 1 55128 Mainz	60	37	0	97	++
Mercedes	Autohaus Bruno Widmann Ziegelstraße 8 01662 Meißen	60	37	0	97	++
Mercedes	Jürgens Hördenstraße 21 58135 Hagen	60	35	0	95	++
Mercedes	Brinkmann Steinstraße 80 21502 Geesthacht	60	33	0	93	++
Nissan	Autohaus Meyer Biestorfer Weg 13 17213 Malchow	60	29	0	89	++
Nissan	Autohaus Wilke Silberbergweg 30 39128 Magdeburg	60	28	0	88	+
Nissan	Nissan-Autocenter Haas Gögginger Straße 17b 86159 Augsburg	60	23	0	83	+

Nissan	Dinger & Rossbach Strümpellstraße 33 04289 Leipzig	36	25	0	61	o/-
Nissan	Autohaus Rosemeyer Würselener Straße 74-75 52222 Stolberg	24	21	0	45	-
Opel	Ernst Dello Hauptstraße 140-144 25462 Rellingen	60	30	0	90	++
Opel	Schmitz & Haeberlen Hüttenstraße 59 87600 Kaufbeuren	60	22	0	82	+
Opel	Dürkop Am Listholze 20-30 30177 Hannover	48	31	0	79	+
Opel	Gebrüder Gieraths Paffrather Straße 195 51469 Bergisch-Gladbach	36	33	0	69	o
Opel	Auto-Fleischmann Nürnberger Straße 21-23 90518 Altdorf	36	26	0	62	o/-
Peugeot	Autohaus Peter Jesinghausen Bahnhofstraße 78 34454 Bad Arolsen	60	29	0	89	++
Peugeot	Willy Junker Rennbaumstraße 58 51379 Leverkusen	60	28	0	88	+
Peugeot	Peugeot Berlin Brandenburg Kolonnenstraße 30h 10829 Berlin	60	21	0	81	+
Peugeot	Autohaus Fröhlich Gustav-Adolf-Straße 135 90441 Nürnberg	48	31	0	79	+
Peugeot	Automobile Golz Meitnerring 2 79589 Binzen	48	20	5	63	o/-
Renault	Autowelt Barnim GmbH Kalkberger Straße 35 15566 Schöneiche	60	36	0	96	++
Renault	Autozentrum P&A Höherweg 141-151 40233 Düsseldorf	48	27	0	75	o

Renault	Autohaus Bauer Langwiesenweg 1a 61440 Oberursel	48	27	0	75	o
Renault	Auto Meyer Am Herrmannschacht 2 06712 Zeitz	24	25	0	49	-
Renault	Autohaus Hecht Gaußstraße 2 88250 Weingarten	24	22	0	46	-
Seat	Autohaus Merkel Robert-Koch-Straße 19 55129 Mainz	60	32	0	92	++
Seat	Autohaus Plobner & Michaelis Heinrich-Heine-Straße 16 08233 Treuen	60	30	0	90	++
Seat	Autohaus Rausch Umgehungsstraße 41 36341 Lauterbach	60	28	0	88	+
Seat	Fleischmann & Müller Automobile Truderinger Str. 227 81825 München	60	28	0	88	+
Seat	Autohaus Dehner Wilhelm-Kraut-Straße 70 72336 Balingen	36	37	0	73	o
Skoda	Autohaus Nigari Carnotstraße 12 39120 Magdeburg	60	34	0	94	++
Skoda	Auto Götz Am Ludwigskanal 11 92339 Beilngries	60	30	0	90	++
Skoda	Auto & Service PIA Landsberger Straße 230 80687 München	48	37	0	85	+
Skoda	Volpert & Bisinger Königsteiner Straße 7 65812 Bad Soden	48	26	0	74	o
Skoda	Reinhold Miesen Hauptstraße 4 54538 Kinderbeuern	48	24	0	72	o
Toyota	Auto Weller Mehringdamm 20-28 10961 Berlin	60	31	0	91	++

Toyota	Autohaus Nix Spessartring 11 63071 Offenbach/Main	60	29	0	89	++
Toyota	Autohaus Weinberger Dr.-Steinbeißer-Straße 3 83026 Rosenheim	48	28	0	76	o
Toyota	Autohaus Todzi Weststraße 31 45891 Gelsenkirchen	48	25	0	73	o
Toyota	Toyota Betsch Industriestraße 6 76767 Hagenbach	24	27	0	51	-
VW	Eduard Winter Automobilbetriebe Röblingstraße 158 12105 Berlin	60	34	0	94	++
VW	Autohaus Adelbert Moll Königsberger Straße 2 41564 Kaarst	60	32	0	92	++
VW	Autohaus Gohm Graf Hardenberg Abigstraße 2 88662 Überlingen	60	31	0	91	++
VW	Volkswagen Automobile Stuttgart Wangener Straße 66 70188 Stuttgart	60	30	0	90	++
VW	Auto Point Neefestrasse 90 09116 Chemnitz	48	29	0	76,5	o

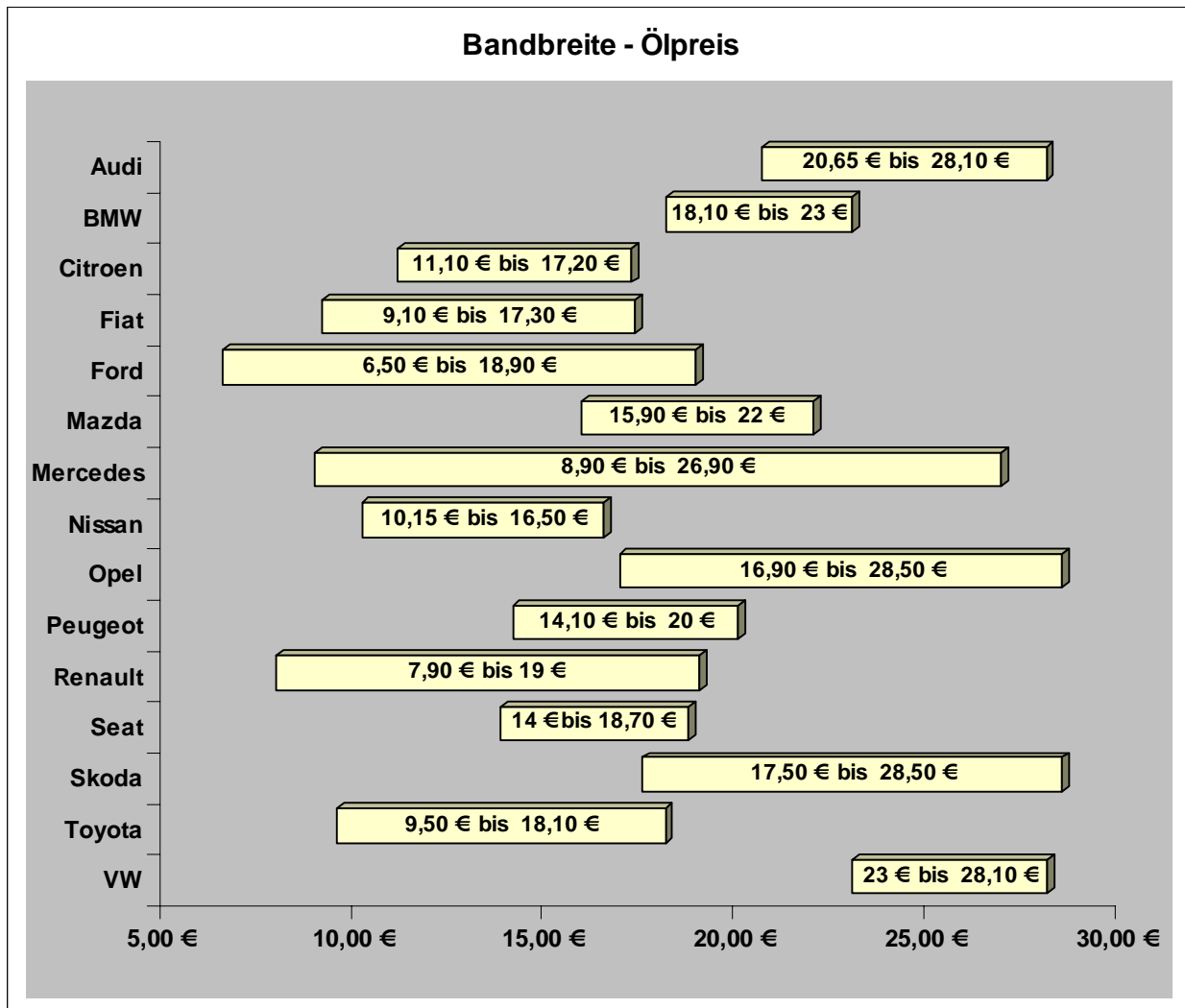
## Bandbreite der Gesamtergebnisse nach Marken



Mercedes fällt durch eine extrem geringe Bandbreite der Ergebnisse auf; Audi, Citroen, Nissan, Renault und Toyota dagegen mit einer sehr großen Bandbreite.

## Mittelwert der Gesamtergebnisse nach Marken

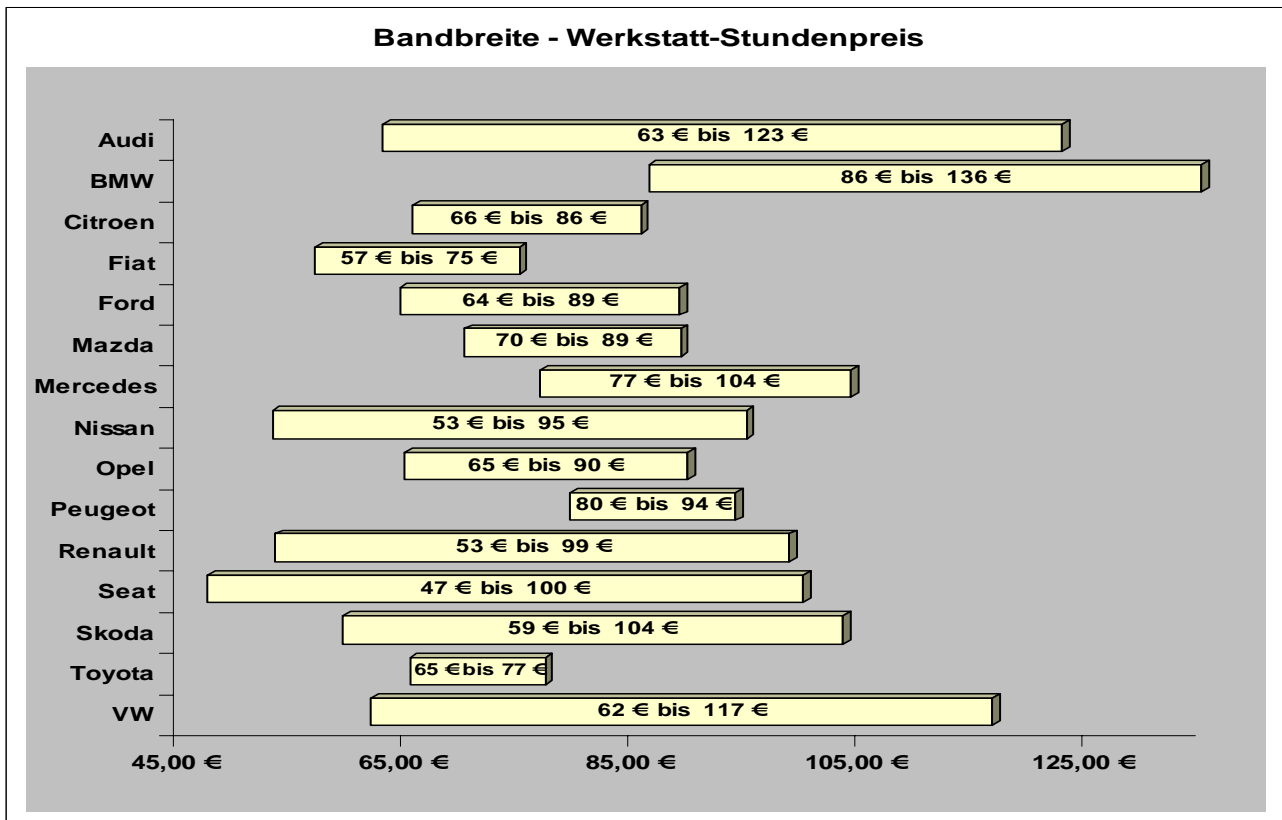
Marke	Mittelwert Technik	Mittelwert Service	Mittelwert Punktabzug	Mittelwert Gesamtergebnis
Mercedes	60	36	0	96
BMW	60	31	0	91
VW	58	31	0	89
Seat	55	31	0	86
Skoda	53	30	0	83
Mazda	50	33	1	82
Peugeot	55	26	1	80
Ford	48	29	0	77
Opel	48	28	0	76
Toyota	48	28	0	76
Audi	43	32	0	75
Citroen	46	28	0	74
Nissan	48	25	0	73
Fiat	43	29	2	70
Renault	41	27	0	68



Die Preise pro Liter Öl weisen erhebliche Bandbreiten auf. Zwischen den einzelnen Fabrikaten lassen sie sich nicht vergleichen, da die Hersteller unterschiedliche Ölqualitäten vorschreiben.

Anmerkungen zum Thema „Kosten“:

- ein Hersteller-Quervergleich bei den Kosten **einer** Wartung ist **nicht zulässig**, da unterschiedliche Wartungsumfänge und Ölqualitäten vorgeschrieben sind; für den Verbraucher ist ein solcher Vergleich auch nicht sinnvoll, da ein Modell der Marke A nicht nach den Vorschriften der Marke B gewartet werden sollte. Ein solcher Quervergleich ist nur bezüglich der **gesamten** Wartungskosten pro Modell über einen längeren Zeitraum aussagefähig (siehe ADAC Autokosten-Berechnung)
- ein Vergleich der Öl-Gesamtkosten ist nicht zulässig, da je nach Marke und Motor verschiedene Füllmengen (2,7 bis 4,5 Liter) vorgeschrieben sind



Die Werkstatt-Stundensätze zeigen bei einigen Herstellern eklatante Bandbreiten und erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen Fabrikaten. Zum Teil sind sie auf unterschiedliche Hersteller-Vorschriften bezüglich Werkzeug- und Gebäude-Ausstattung sowie Service zurück zu führen, aber auch auf regionale Preis-Unterschiede. Einige Werkstätten haben freiwillig Rabatte mit dem Ziel der Verkaufsförderung/Kundenbindung gewährt.

---

### Aufgefallen ist ...

---

#### positiv:

- 48 Prozent der Fahrzeuge wurden kostenlos gewaschen, bei 33 Prozent der Innenraum ohne Berechnung gesaugt
- kleinere Arbeiten wie Wischerblatt erneuern, Glühlampe austauschen oder Kühlsystem unter Druck prüfen wurden von manchen Betrieben ohne Berechnung ausgeführt
- häufig gab es detaillierte Hinweise auf bestehende Mängel
- vereinzelt kostenlose Leihwagen, Tickets für den öffentlichen Nahverkehr oder Leihfahrräder
- hin und wieder wurden Treue-Rabatte gewährt, auch besondere Konditionen wegen „Firmenjubiläum“ oder „Baustellen-Sonderpreis“; nicht selten gab es Paket-Preise, die aber auf der Rechnung nicht immer detailliert aufgeschlüsselt waren (Arbeitszeit, Preis pro Stunde, Ölpreis pro Liter, Materialkosten)
- Autohaus Dinger & Rossbach (Strümpellstraße 38, 04289 Leipzig) hat vorbildlich den Stunden-Verrechnungssatz auf der Rechnung ausgewiesen (bei keinem anderen Testteilnehmer der Fall)

### **negativ:**

- in 62 von 75 Testdurchläufen wurde (ausweislich der Rechnung bzw. der Liste der absolvierten Arbeiten) das Kühlsystem nicht abgedrückt; dies ist jedoch wichtig, um die Ursache für den bei allen Testfahrzeugen abgesenkten Kühlmittelstand zu ergründen und teure Folgeschäden zu vermeiden; in 57 Fällen gab keinen Hinweis, dass der Kühlmittelstand weiter beobachtet werden muss
- in 19 Prozent wurde keine Liste mit den abgearbeiteten Positionen beigelegt, so dass der Kunde gar nicht weiß, welche Arbeiten erledigt wurden (trifft auch auf vier der ansonsten rundum sehr guten Mercedes-Werkstätten zu)
- häufig weicht die Bezeichnung der ausgeführten Wartung von der des Herstellers im Serviceheft ab, so dass unklar bleibt, ob tatsächlich die vorgeschriebene (und in Auftrag gegebene) Wartung erledigt wurde
- manche Betriebe langen für das Beheben kleiner Mängel kräftig hin: zum Beispiel bis zu 36,74 € für den Austausch der Kennzeichen-Glühbirne
- bei Ford wird die Korrosionsschutzprüfung gemäß Werksanweisung extra berechnet

### **sonstige Beobachtungen:**

- bei einigen Betrieben gab es Vermerke auf der Rechnung, wie sich die Kunden bei telefonischen Zufriedenheitsbefragungen verhalten sollen: „SEHR ZUFRIEDEN ist nicht unser Ziel!! Falls Sie zu den Leistungen unseres Betriebes befragt werden, möchten wir uns ein ÄUSSERT ZUFRIEDEN verdient haben: Sollte unser Service aus Ihrer Sicht nicht äußerst zufriedenstellen sein, bitten wir Sie, dies uns mitzuteilen, um unsere Leistungen hierdurch verbessern zu können! Vielen Dank!“

---

### **ADAC-Forderungen an die Werkstätten**

---

- Auftragsannahme grundsätzlich am Fahrzeug zusammen mit dem Kunden durchführen, um spätere Missverständnisse zu vermeiden. Dies gewährleistet Transparenz und schafft die Grundlage für einen klar umrissenen Auftrag
- Stundensätze auf die Rechnungen schreiben, damit die Kunden vergleichen können
- genaue Wartungsbezeichnung des Herstellers verwenden und auf der Rechnung vermerken
- Listen mit den vorgeschriebenen Arbeitspositionen nicht nur abhaken, sondern Zeile für Zeile auch wirklich abarbeiten; diese Listen sollten den Kunden unaufgefordert mitgegeben werden
- Rechnungspositionen so formulieren, dass sie für Laien – möglichst ohne Erklärung - verständlich sind; keine Abkürzungen verwenden
- keine ungefragten Zusatzarbeiten oder Zusatzmittel ohne eindeutigen Wirknachweis bzw. Notwendigkeit

---

### **ADAC-Tipps für Verbraucher**

---

- vor dem Werkstatt-Besuch Flüssigkeitsstände (Waschwasser, Motor- und Hydrauliköl, Kühflüssigkeit) selbst kontrollieren, ebenso Beleuchtung (so weiß der Verbraucher besser über sein Auto Bescheid und kann bei unberechtigter Berechnung von

Nachfüllen reklamieren); stellenweise ist im Serviceheft des Fahrzeuges eine Liste mit den fälligen Wartungspositionen zu finden, die auch Laien zum Teil nachvollziehen können

- Werkstätten anhand des Stunden-Satzes oder des Paketpreises für die geforderte Wartung vergleichen (hierzu anhand Serviceheft genaue Wartungsbezeichnung ermitteln); häufig gibt es einen deutlichen Unterschied zwischen Werkstätten auf dem Land und in der Stadt (Fahrtkosten für weitere Anreise aber gegenrechnen!)
- Auftrag schriftlich erteilen mit genauer Bezeichnung aller Arbeiten; Durchschlag mitnehmen (ggf. einfordern)
- ersetzte Teile in den Kofferraum legen lassen (bei Tauschteilen, die wieder aufbereitet werden, nicht möglich)
- bei Unstimmigkeiten oder Mängeln (Beschädigung des Fahrzeuges) Zahlung nur unter Vorbehalt; Mangel und Vorbehalt auf Fahrzeug-Abholschein vermerken

Mehr ADAC-Tipps zur Vermeidung von Werkstatt-Ärger unter [www.adac.de](http://www.adac.de) im Bereich „Auto, Motorrad und Oldtimer“ unter „Reparatur & Pflege“ sowie in der ADAC-Broschüre „Tipps für Ihren Werkstatt-Besuch“.

---

## **So haben wir getestet**

---

Im Rahmen dieses Werkstatt-Tests wurden die Punkte

- Arbeitsqualität
- Kundenfreundlichkeit
- unseriöse Praktiken (unrechtmäßig berechnete Positionen, unsinnige Zusatz-Leistungen etc.)
- Bewertung der Kosten, soweit sinnvoll

in

- jeweils fünf Hersteller-Vertragswerkstätten von 15 Fahrzeug-Marken (insgesamt 75 Werkstatt-Durchläufe)

untersucht. Dazu wurde jeweils eine „große Inspektion“ nach Herstellervorschrift in Auftrag gegeben.

## **Fahrzeug-Auswahl**

Die Fahrzeuge mussten bezüglich wartungsrelevanter Merkmale (Aufwand und Umfang) vergleichbar sein und folgenden Anforderungen genügen:

- Erstzulassung 2002 – 2007
- Benzin-Motor in der gängigsten Leistungsstufe (wenn Bestand an Testfahrzeugen zu gering, dann auch mit Diesel-Motor)
- Kundendienst-Serviceheft vorhanden
- Fälligkeit einer Inspektion (Hauptservice)

Es wurden Vertrags-Werkstätten der 15 Marken mit der stärksten Verbreitung im deutschen PKW-Bestand ausgewählt. Die Testfahrzeuge gehörten zur unteren Mittelklasse, da

- sie die größte Verbreitung haben
- keine wesentlich anderen Wartungsvorschriften als bei Kleinwagen oder Mittelklasse bestehen

### **Test-Fahrzeuge**

Audi A3 (ab 5/2003)  
BMW 1er (ab 9/2004)  
Citroen C4 (ab 11/2004)  
Fiat Stilo (ab 8/2001)  
Ford Focus (ab 11/2004)  
Mazda 3 (ab 9/2003)  
Mercedes-Benz A-Klasse (ab 9/2004)  
Nissan Almera (ab 12/2002)

Opel Astra (ab 3/2004)  
Peugeot 307 (ab 9/2001)  
Renault Megane (ab 9/2002)  
Seat Altea/Leon/Toledo (ab 9/2005)  
Skoda Octavia (ab 6/2004)  
Toyota Corolla (ab 1/2002)  
Volkswagen Golf (ab 10/2003)

### **Regionale Verteilung**

Pro Fahrzeughersteller erfolgten fünf Tests. Die Werkstätten wurden nach dem Zufallsprinzip in jedem der Gebiete Norden, Süden, Westen, Osten und Mitte (definiert durch die erste Stelle der Postleitzahl) ausgewählt.

### **Prüfkriterien**

#### **Arbeitsqualität**

Jedes ausgewählte Fahrzeug wurde vor dem Werkstattdurchgang mit fünf Mängeln präpariert:

- eine Kennzeichenleuchte defekt
- Reifendruck Reserve-Rad abgesenkt (alternativ: Pannenset entfernt)
- Füllstand im Ausgleichsbehälter der Kühlflüssigkeit zu niedrig
- Aufhängung Auspufftopf gelöst
- rechter Scheinwerfer ganz nach unten verstellt

Sollte im Einzelfall einer der Mängel nicht präparierbar gewesen sein, galt alternativ

- Scheibenwischerblatt Beifahrerseite auf zwei Zentimeter eingeschnitten

Präparierung und Eingangskontrolle erfolgten durch ADAC-Vertrags-Sachverständige (SV) in der Nähe der zu testenden Werkstätten. Die SV überprüften nach dem Testdurchlauf:

- Wurden alle eingebauten Mängel beseitigt?
- Stimmt der Ölstand?
- Wurden alle Positionen der Arbeitsliste, die der Rechnung beilag (alternativ: gemäß Herstellervorschrift), tatsächlich ausgeführt (nur, soweit per Sichtprüfung erkennbar)?

## **Kundenfreundlichkeit**

Per Fragebogen beurteilten die Testkunden die Kernprozesse bei einem Werkstatt-Besuch:

- telefonische Termin-Vereinbarung
- Fahrzeugabgabe
- Auftragserstellung
- Auftragsweiterung
- Fahrzeugabholung
- Rechnungsstellung

## **Preise**

Ermittelt wurden die für den Verbraucher verwertbaren Angaben zu den Bandbreiten der verrechneten Stundensätze (die er direkt mit dem in seiner Werkstatt aushängenden Stundensatz vergleichen kann) sowie der Öl-Literpreise.

FTKTHI