

Viel Erfreuliches und alte Schwächen

Werkstatt-Test 2009



Mehr als ein Viertel der Betriebe hat beim großen Werkstatt-Test 2009 des ADAC nicht alle Fehler gefunden. Die Bandbreite reicht von vollen 100 Punkten für gleich zwei Mercedes-Betriebe bis zu „mangelhafter“ Schlamperei und zweifelhaften Rechnungspositionen bei einem Toyota-Betrieb mit gerade einmal 38 Punkten. Sehr erfreulich: Rund zwei Drittel der getesteten Werkstätten von 15 Automarken schnitten bei dieser Stichprobe „sehr gut“ ab, 20 Prozent immerhin „gut“. In Auftrag gegeben wurde eine große Inspektion. Die Testfahrzeuge waren mit je fünf Fehlern präpariert, die den Werkstätten auffallen mussten, wenn sie sich an die Hersteller-Vorschriften hielten.

Große Bandbreite der Ergebnisse

Auffallend: Alle Mercedes-Werkstätten heimsten ein „sehr gut“ ein, wie schon beim letzten ADAC Werkstatt-Test 2008. Gleiches gilt für je vier Betriebe von Audi, Honda, Opel und Volkswagen. Bei diesen Marken leistete sich nur jeweils eine Werkstatt Schwächen in der Fehlerbeseitigung.

Die Kritikpunkte bei den „schwarzen Schafen“ sind so alt wie der ADAC Werkstatt-Test: Die Mitarbeiter dürfen ihre Wartungslisten eben nicht bloß abhaken, sondern müssen sie auch tatsächlich abarbeiten. Dann würde manch ein Betrieb eine deutlich bessere Wertung erzielen. Die vorgeschriebenen Arbeits-Positionen in den Wartungslisten der Hersteller sind meistens eindeutig. Doch nicht selten wurden einfach alle Kästchen deutlich erkennbar auf einen Rutsch abgehakt, ohne dass alle zugehörigen Arbeiten ausgeführt waren. Der Kunde jedoch bezahlt alle Prüfpunkte – auch die abgehakten, aber nicht abgearbeiteten.

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 im Service-Bereich sind offenbar immer noch stark von der Tagesform der Mitarbeiter abhängig. Ärgerlich für den Kunden – denn er zahlt unabhängig davon immer genauso viel Geld.

Bei allen Testfahrzeugen wurden dieselben Fehler eingebaut, um die Vergleichbarkeit zwischen den getesteten Werkstätten zu gewährleisten:

- defekte Kennzeichenleuchte
- abgesenkter Kühlmittelstand
- verstellter Scheinwerfer
- zu niedriger Luftdruck im Ersatzrad bzw. fehlendes Pannenset
- ausgehängter Auspuff.

Das Überprüfen dieser Punkte ist in den Wartungslisten aller Hersteller enthalten. Wer sich daran hält, findet alle Mängel.

Kritiker sagen, es handle sich doch um eher simple Fehler, bei denen nicht so viel auf dem Spiel stehe. Das stimmt nicht: Ein übersehener Mangel am Kühlsystem kann zu einem teuren Motorschaden

führen. Außerdem: Wenn eine Werkstatt schon bei diesen eher simplen Aufgaben versagt, was ist dann erst bei wirklich schwierigen Arbeiten?

Weiterer Kritikpunkt der ADAC-Verbraucherschützer: Auf den Rechnungen wird vielfach nicht verständlich aufgeführt, wofür Hunderte von Euro zu bezahlen sind. In anderen Branchen geht das nicht. Wenn Lebensmittel nicht mit dem Preis pro Kilo ausgezeichnet sind, kann das schon eine Abmahnung zur Folge haben. Der ADAC fordert solche Transparenz daher auch für Werkstatt-Rechnungen:

- klare Auflistung von aufgewendeter Zeit und Preis pro Stunde.
- keine unverständlichen Positionen wie „Funktionsmittel“, „Airco Clean“ (Reiniger für Klimaanlage), „BR.FL.DOT5500MLŞ“ (Bremsflüssigkeit), „SHBN Waschmit.“ (Scheiben-Waschmittel) oder „WBAL.UP MEG.II PH1“ (für 71,20 Euro!)

Werkstatt-Rechnungen müssen auch für Laien möglichst ohne Erklärung verständlich sein.

Peinlich: Bei einer Werkstatt fand sich ein „Schmierkreislaufreiniger“ für über 13 Euro auf der Rechnung, ohne dass es hierfür eine Hersteller-Vorschrift gibt bzw. die Notwendigkeit begründet oder der Kunde gefragt worden wäre. Das ist Beutelschneiderei. Daher gab es hierfür einen Punktabzug.

Eine sorgfältige Werkstatt füllt bei Kühlmittelmangel nicht nur nach, sondern forscht auch nach der Ursache. Die 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 13 Prozent der Werkstätten vermerkt.

Ebenfalls nicht schön ist die Tatsache, dass 23 Prozent der Werkstätten einen Zusatz für die Scheiben-Waschanlage berechnet haben, obwohl die Behälter nachweislich alle randvoll waren. Die Preise für dieses nicht bestellte Auffüllen lagen zwischen 35 Cent und 4,05 Euro.

Auch Laien können vieles selbst kontrollieren

Übrigens – nicht nur der ADAC kann die Arbeitsqualität von Werkstätten beurteilen. Auch Laien können das, wenn sie die der Rechnung beiliegende Wartungsliste lesen. Viele der dort vermerkten Prüfpunkte kann ein Laie selbst kontrollieren – ob etwa die Beleuchtung in Ordnung ist oder der Kühlmittelstand und der Luftdruck stimmen. Falls es hier Unstimmigkeiten gibt – sofort reklamieren. Positiv: Beim ADAC Werkstatt-Test wurden die abgehakten Wartungslisten in 95 Prozent der Fälle den Testkunden ausgehändigt.

Ergebnisse im Überblick

Werkstatt-Name	Anschrift	PLZ	Ort	Punktzahl Technik	Punktzahl Service	Punkt-Abzug	Gesamt-Punktzahl	ADAC-Urteil
Audi								
Audi Zentrum Heidelberg	Hebelstr. 12	69115	Heidelberg	60	39	0	99	++
AVP Automobilgruppe	Graflinger Str. 174	94469	Deggendorf	60	39	0	99	++
Audi Zentrum Berlin	Franklinstr. 24	10587	Berlin	60	38	0	98	++
Autohaus Norf	Siemensstr. 5 + 12	41469	Neuss	60	34	0	94	++
Audi Zentrum Coburg	Neustadter Str. 26	96450	Coburg	36	37	0	73	o
BMW								
BMW AG Niederlassung Dortmund	Nortkirchenstr. 111	44263	Dortmund	60	39	0	99	++

Autohaus Andrä	F.-O.-Schimmel-Str. 31	09120	Chemnitz	60	35	0	95	++
Auto-Hering	Kunigundendamm 80	96050	Bamberg	60	29	0	89	++
BMW AG Niederlassung Hamburg	Südstr. 141	20537	Hamburg	60	28	0	88	+
Autohaus Hengge	Raiffeisenallee 4	82041	Oberhaching	48	29	0	77	+
Citroen								
Auto Franz	Große Bauerngasse 68	91315	Höchstadt	60	38	0	98	++
Auto-Service Wacke & Neubert	Wechselburger Str. 1	09116	Chemnitz	60	38	0	98	++
Autohaus Furchtmann	Malteserstr. 168	12277	Berlin	60	38	0	98	++
Citroen Biesen	Bürgerbuschweg 20	51381	Leverkusen	60	28	0	88	+
Autohaus Treuthardt	Werningeröder Str. 11	38871	Wasserleben	36	24	0	60	o/-
Fiat								
Dürkop	Heinrich-Hertz-Str. 27	34123	Waldau	60	32	0	92	++
Autohaus Burkhardt	Sigmaringer Str. 14	72379	Hechingen	60	31	0	91	++
Autozentrum P & A	Monschauer Str. 34	41068	Mönchengladbach	60	31	0	91	++
AH Sperling & Sohn	Stormarner Str. 26	22049	Hamburg	48	32	0	80	+
Autohaus Ströhla	Finsterwalder Str. 14	03205	Calau	36	32	0	68	o
Ford								
Autohaus Ludwig	Cunoweg 11	65510	Idstein	60	33	0	93	++
AHS Winter	Dresdner Str. 6	01728	Bannewitz/Hännichen	60	32	0	92	++
Niedermaier & Reich	Landsberger Str. 432	81247	München	60	29	0	89	++
Kroymans Autohaus	Höher Weg 171 - 181	40233	Düsseldorf	60	25	0	85	+
Autohaus R. Schau- mann	Gliner Weg 26-30	21465	Reinbek	24	30	0	54	o/-
Honda								
Autohaus Fugel	Annaberger Str. 275	09125	Chemnitz	60	35	0	95	++
Auto-Schrimpf	Martin-Luther-King-Str. 8	63452	Hanau	60	34	0	94	++
Lietze & Logall	Spantekower Landstr. 35a	17389	Anklam	60	34	0	94	++
Elmer ... die Autowelt Münster	Rudolf-Diesel-Str. 69	48157	Münster	60	29	0	89	++
AM-Automobile	Buronstr. 72	87600	Kaufbeuren	36	34	0	70	o
Mercedes								
Daimler AG	Daimlerstr. 1	24109	Kiel	60	40	0	100	++
Daimler AG	Beatusstr. 20	56073	Koblenz	60	40	0	100	++
Arthur Brüggemann Service	Gerresheimer Landstr. 71	40627	Düsseldorf	60	39	0	99	++
Daimler AG	Von-Liebig-Str. 10	89231	Neu-Ulm	60	37	0	97	++
Daimler AG	Fritz-Meinhardt-Str.1	01239	Dresden	60	36	0	96	++

Nissan								
Autohaus C. Thomsen	Osdorfer Landstr. 238-240	22549	Hamburg	60	33	0	93	++
Autohaus am Ruhrdeich	Max-Peters-Str. 25	47059	Duisburg	60	31	0	91	++
Autohaus Freitäger	Konrad-Adenauer-Str. 29	33397	Rietberg	60	28	0	88	+
Manfred Parnitzke	Madlower Hauptstr. 37	03050	Cottbus	48	38	0	86	+
Auto-Wuchenaauer	Otto-Renner-Str. 3	89231	Neu-Ulm	60	20	0	80	+
Opel								
Autohaus Heister	Gutenbergstr. 2	54516	Wittlich	60	36	0	96	++
Autohaus Am Johannisplatz	Magdeborner Str. 12	04416	Wachau/Markkleeberg	60	35	0	95	++
Autohaus Fräter	Klausbrookerweg 1	24107	Kiel	60	35	0	95	++
Autohaus Dörrschuck	Marienborner Str. 49	55128	Mainz	60	29	0	89	++
Häusler Automobil	Landsberger Str. 83-87	80339	München	48	27	0	75	o
Peugeot								
Autohaus Fröhlich	Gustav-Adolf-Str. 135	90441	Nürnberg	60	38	0	98	++
Autohaus Alard	Kölner Straße 26-36	51149	Köln	60	34	0	94	++
Autohaus Manfred Krüger	An der Stadtautobahn 61	18119	Rostock	60	28	0	88	+
Peugeot Hanse Standort Wandsbek	Friedrich-Ebert-Damm 132	22047	Hamburg	48	36	0	84	+
Peugeot Saartal	Armand-Peugeot-Str. 2	66119	Saarbrücken	48	32	0	80	+
Renault								
Autohaus Barwinski	Normannenstr. 22	41462	Neuss	60	36	0	96	++
Autohaus Aken	Zunftstr. 13	06847	Dessau	60	32	0	92	++
Hans Hanauer	Leonrodstr. 48	80636	München	60	32	0	92	++
Renault Retail Group Hamburg	Behringstr. 128-134	22763	Hamburg	48	39	0	87	+
Autohaus Krismayer	Nachtweide 12	67433	Neustadt	36	33	0	69	o
Seat								
Autohaus Dehn	Eichbergweg 3	87437	Kempten	60	38	0	98	++
Autocentrum Michael	Holstenhofweg 46	22043	Hamburg	60	36	0	96	++
Jung und Laas Automobile	Hertzstr. 4	06449	Aschersleben	60	36	0	96	++
Autohaus Schlingmann	Braunschweiger Str. 97	38518	Gifhorn	48	38	0	86	+
Röchling Autohandelsgesellschaft	Auf der Höhe 47	47059	Duisburg	48	35	0	83	+
Skoda								
Autohaus REHAG	Blitzkuhlenstr. 83a	45659	Recklinghausen	60	39	0	99	++
Schwammel & Gnau	An der Automeile 10	35394	Gießen	60	38	0	98	++
Autohaus Forstinning W.	Gewerbebogen 1	85661	Forstinning	60	33	0	93	++

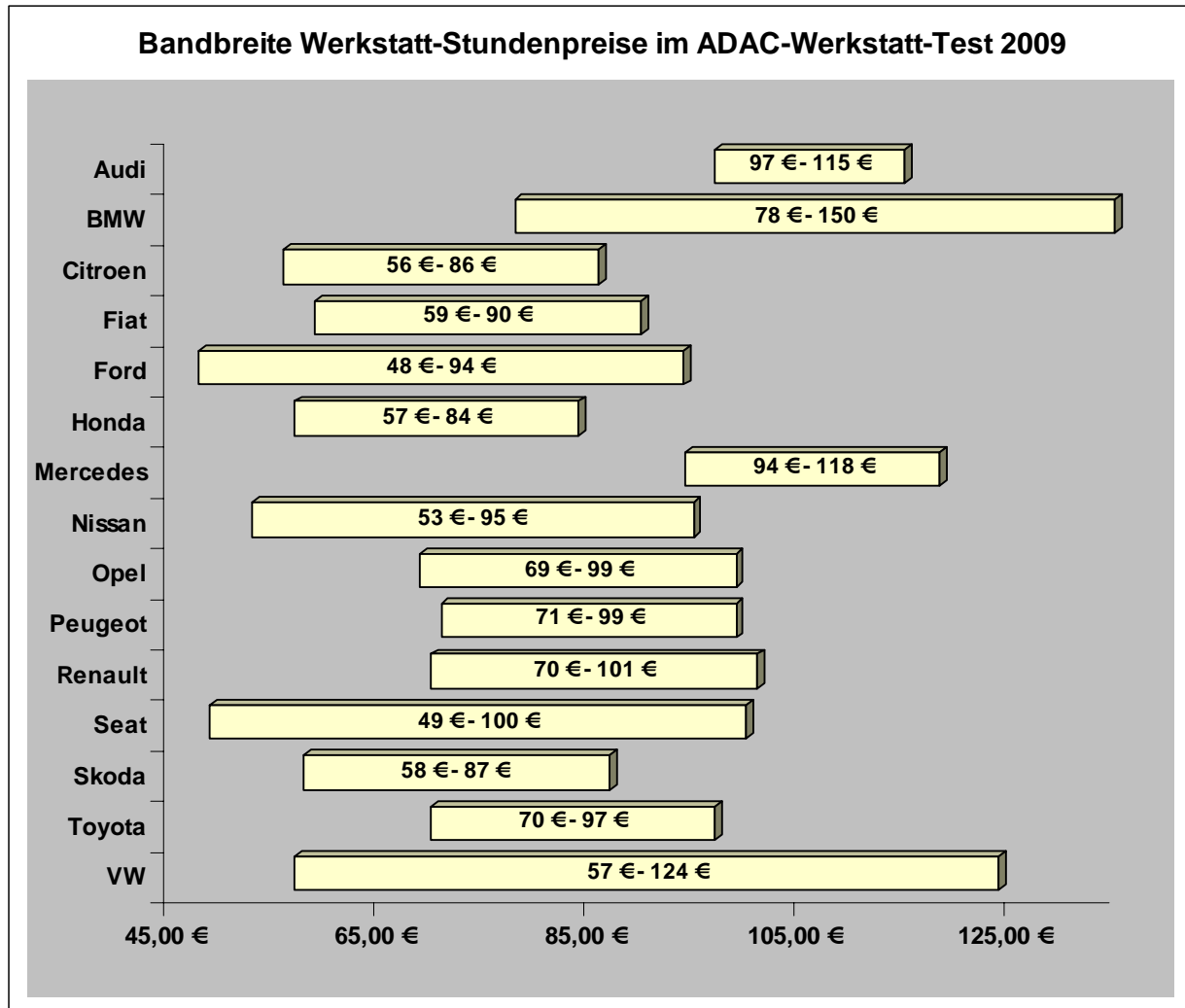
Frisch									
Autohaus Hackerott	Mühlenfeld 5	30853	Langenhagen	36	39	0	75	o	
Autohaus Schandert	Zunftstr. 9	06847	Dessau	36	34	0	70	o	
Toyota									
Autohaus Michael Wollert	Suedring 2 A	65795	Hattersheim	60	38	0	98	++	
Autohaus Michael	Holstenhofweg 42-48	22043	Hamburg	60	36	0	96	++	
Autohaus Steffen Hanisch	Am Viertelacker 32a	01259	Dresden	60	32	0	92	++	
3 H Automobile	Einsteinstr. 1	53757	Sankt Augustin	48	35	0	83	+	
Autohaus Vatter	Ingenrieder Str. 7	86956	Schongau	12	31	5	38	-	
Volkswagen									
Autohaus Jacob Fleischhauer	Fröbelstraße 15	50823	Köln	60	37	0	97	++	
Autohaus Weinhold	Erzberger Straße 1a	09116	Chemnitz	60	37	0	97	++	
Autohaus Morigl	Landsberger Str. 6	82110	Germering	60	36	0	96	++	
Petschallies Poppenbüttel	Poppenbüttler Hauptstr. 13	22399	Hamburg	60	30	0	90	++	
Volkswagen Zentrum Mannheim Nord	Weinheimer Str. 74	68309	Mannheim	36	34	0	70	o	

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.

Bandbreite der Werkstatt-Stundenpreise

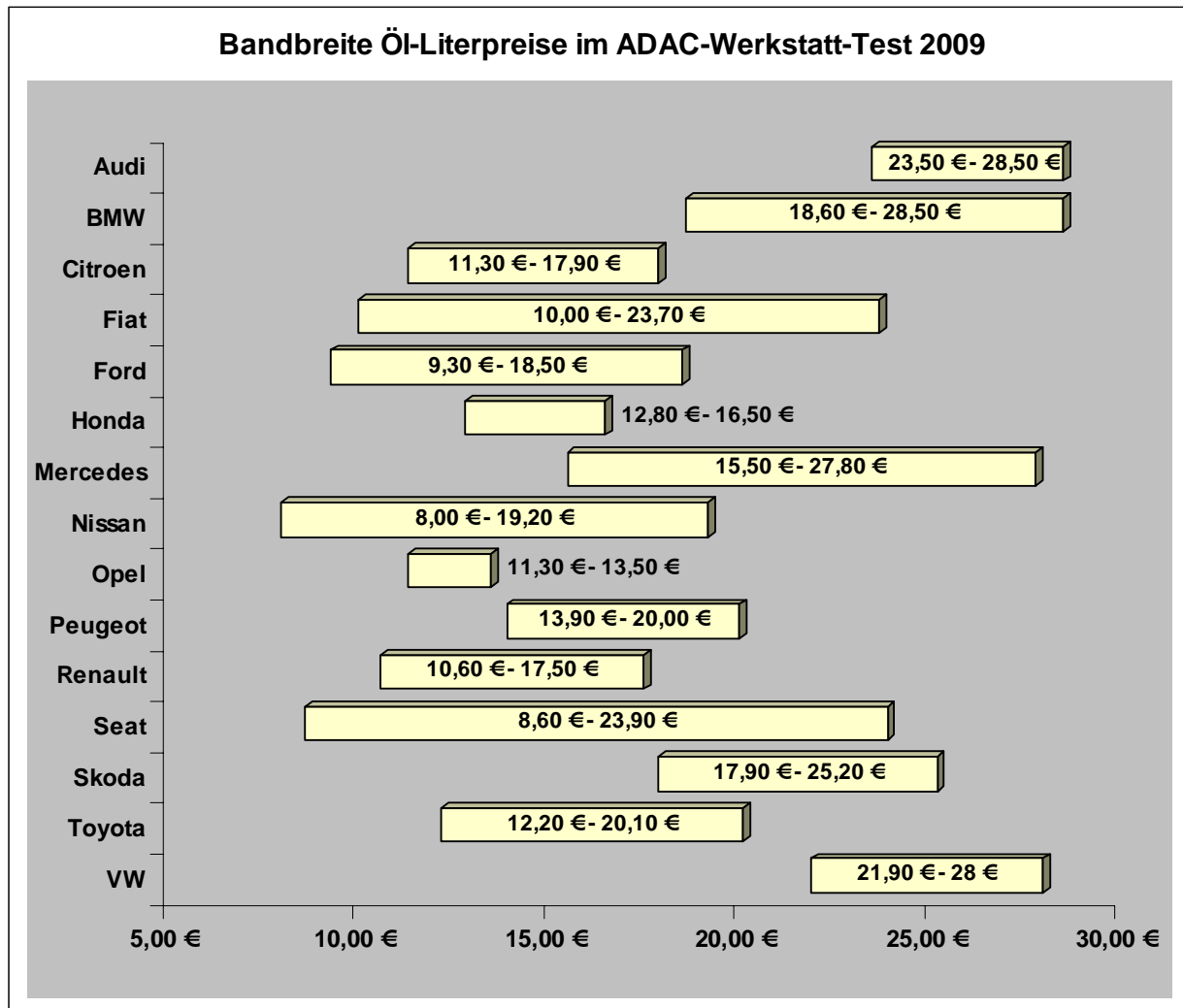


Die Werkstatt-Stundensätze zeigen bei einigen Herstellern große Bandbreiten. Außerdem gibt es erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen Fabrikaten. Zum Teil sind diese auf unterschiedliche Hersteller-Vorschriften bezüglich Werkzeug- und Gebäude-Ausstattung sowie Service zurück zu führen, aber auch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

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 hilfreich, da ein Modell der Marke A nicht nach den Vorschriften der Marke B gewartet werden kann. Ein solcher Quervergleich ist nur bei den gesamten Wartungskosten pro Modell über einen bestimmten Zeitraum (etwa 100.000 Kilometer oder fünf Jahre) aussagefähig. Diesbezügliche Daten sind in der ADAC-Autokostenberechnung verfügbar (www.adac-autokosten.de).

Bandbreite der Öl-Literpreise



Auch die Ölpreise weisen erhebliche Bandbreiten auf. Zwischen den einzelnen Fabrikaten lassen sich die Werte nicht vergleichen, da die Hersteller unterschiedliche Ölqualitäten vorschreiben. Ein Vergleich der Öl-Gesamtkosten ist nicht zulässig, da je nach Marke und Motor verschiedene Füllmengen vorgeschrieben sind.

ADAC-Forderungen an die Werkstätten

- Auftragsannahme grundsätzlich am Fahrzeug zusammen mit dem Kunden, um spätere Missverständnisse zu vermeiden. Dies gewährleistet Transparenz, schafft die Grundlage für einen klar formulierten Auftrag und hilft später Ärger zu vermeiden
- auf der Rechnung muss der Preis pro Arbeitsstunde vermerkt sein, damit die Kunden mit anderen Werkstätten vergleichen können
- Werkstätten müssen die Listen mit den vorgeschriebenen Arbeitspositionen nicht nur abhaken, sondern Zeile für Zeile auch wirklich abarbeiten
- 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

- Auto vor dem Werkstatt-Besuch anhand der Wartungsliste im Service-Heft oder in der Bedienungsanleitung durchsehen
- Flüssigkeitsstände (Waschwasser, Motor- und Hydrauliköl, Kühlflüssigkeit) selbst kontrollieren, ebenso Beleuchtung (so weiß der Verbraucher besser über sein Auto Bescheid und kann bei unberechtigtem Nachfüllen reklamieren)
- 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 (Fahrkosten für weitere Anreise aber gegenrechnen!)
- Auftrag schriftlich erteilen mit Kosten-Obergrenze und genauer Bezeichnung aller Arbeiten; Durchschlag mitnehmen (ggf. einfordern)
- ersetzte Teile in den Kofferraum legen lassen (nicht möglich bei Tauschteilen, die wieder aufbereitet werden)
- Auto nach Abholung aus der Werkstatt anhand der Wartungsliste (ggf. einfordern) kontrollieren; übersehene Fehler sofort melden
- bei 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 im Bereich „Info, Test und Rat“ im Bereich „Auto“ unter „Reparatur & Pflege“ sowie in der ADAC-Broschüre „Tipps für Ihren Werkstatt-Besuch“.

Aufgefallen ist ...

positiv:

- 53 Prozent der Fahrzeuge wurden kostenlos gewaschen, bei 47 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, ÖPNV-Tickets oder Leihfahräder
- hin und wieder wurden unaufgefordert Rabatte gewährt; manches Mal gab es Paket-Preise, die aber auf der Rechnung nicht immer detailliert aufgeschlüsselt waren (Arbeitszeit, Preis pro Stunde, Ölpreis pro Liter, Materialkosten)

negativ:

- in 85 Prozent der Testdurchläufe wurde (ausweislich der Rechnung bzw. der Wartungsliste) 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 87 Prozent gab es keinen Hinweis, dass der Kühlmittelstand weiter beobachtet werden muss
- nicht selten weicht die Bezeichnung der ausgeführten Wartung auf der Rechnung von der des Herstellers im Serviceheft ab, so dass unklar bleibt, ob tatsächlich die vorgeschriebene (und in Auftrag gegebene) Wartung erledigt wurde; der ADAC fordert hierfür einheitliche, verständliche Begriffe
- obwohl bei allen Testfahrzeugen der Behälter für Scheiben-Waschwasser randvoll war, haben 23 Prozent der Betriebe Reinigungsmittel berechnet – zu Preisen von 0,35 bis 4,05 Euro

Methodik: So haben wir getestet

Im Rahmen dieses Werkstatt-Tests wurden die Punkte

- Arbeitsqualität
- Kundenservice
- unseriöse Praktiken (unrechtmäßig berechnete Positionen, unsinnige Zusatz-Leistungen etc.)

in jeweils fünf Hersteller-Vertragswerkstätten von 15 Fahrzeug-Marken (insgesamt 75 Test-Durchläufe) untersucht. Dazu wurde jeweils eine „große Inspektion“ nach Herstellervorschrift in Auftrag gegeben.

Anforderungen an die Fahrzeuge für den ADAC Werkstatt-Test

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

- Erstzulassung 2002 - 2008
- Otto-Motor in der gängigsten Leistungsstufe (wenn Bestand an Testfahrzeugen zu gering, dann auch mit Diesel-Motor)
- Kundendienst-Serviceheft vorhanden
- Fälligkeit einer Inspektion (Hauptservice)

Fahrzeug-Auswahl

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
- über keine wesentlich andere Technik/Wartungsvorschriften als bei Kleinwagen oder Mittelklasse verfügen

Test-Fahrzeuge



Audi A3



BMW 1er



Citroen C4



Fiat Stilo



Ford Focus



Honda Civic



Mercedes A



Nissan Almera



Opel Astra



Peugeot 307



Renault Megane



Seat Altea



Skoda Octavia



Toyota Corolla



VW Golf

Audi A3 (ab 5/2003), auch Sportback

BMW 1er (ab 9/2004), auch Coupe/Cabrio

Citroen C4 (ab 11/2004), auch Coupe, Picasso und Grand Picasso

Fiat Stilo (ab 8/2001), auch Station Wagon

Ford Focus (ab 11/2004), auch Turnier

Honda Civic (ab 9/2005)

Mercedes-Benz A-Klasse (ab 9/2004), auch B-Klasse

Nissan Almera (ab 12/2002), auch Tino

Opel Astra (ab 3/2004), auch Caravan

Peugeot 307 (ab 9/2001), auch SW, Break, CC

Renault Megane (ab 9/2002), auch Grand Tour, Megane CC, Scenic und Grand Scenic

Seat Altea/Leon II/Toledo III (ab 9/2005)

Skoda Octavia II (ab 6/2004), auch Combi

Toyota Corolla (ab 1/2002), auch Verso

Volkswagen Golf 5 (ab 10/2003), auch Golf plus und Golf 5 Variant

Prüfkriterien

Arbeitsqualität

Jedes 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

Die Präparierung und Eingangskontrolle erfolgte durch ADAC-Vertrags-Sachverständige (SV) oder ADAC Prüfzentren 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 Hersteller-vorschrift), tatsächlich ausgeführt (nur, soweit per Sichtprüfung erkennbar)?

Kundenfreundlichkeit

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

- telefonische Termin-Vereinbarung
- Fahrzeugabgabe
- Auftragserstellung
- 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 die Öl-Literpreise.

Ein Hersteller-Quervergleich bei den Kosten einer kompletten Inspektion ist **nicht zulässig**, da unterschiedliche Wartungsumfänge und Ölqualitäten sowie -mengen vorgeschrieben sind. Für den Verbraucher wäre ein solcher Vergleich auch nicht sinnvoll, da ein Modell der Marke A nicht nach den Vorschriften der Marke B gewartet werden darf. Ein solcher Quervergleich ist nur bezüglich der **gesamten** Wartungskosten pro Fahrzeugmodell über einen bestimmten Zeitraum (etwa 100.000 Kilometer oder fünf Jahre) aussagefähig.

Ein Vergleich der Öl-Gesamtkosten ist nicht zulässig, da je nach Marke und Motor verschiedene Füllmengen vorgeschrieben sind.