

test

Pannen bei den Freien

Autowerkstätten Wenig meisterhaft: Nicht einmal jede zweite der 75 untersuchten Werkstätten hat alle präparierten Fehler gefunden. Während die Vertragswerkstätten teilweise vorbildlich arbeiten, schlampfen viele freie Autowerkstätten.

Preiswert, Zuverlässig, Schnell – Einfach Meisterhaft!“ So heißt es vollmundig auf der Internetseite von Meisterhaft, einer Kooperation von über 1600 freien Kfz-Werkstätten in Deutschland und Österreich. Der Name dieser Dachmarke klingt vielversprechend, doch unser Testergebnis spricht eine andere Sprache. Die meisten der 25 untersuchten Meisterhaft-Werkstätten arbeiteten bei der Inspektion schlampig. Nur 6 Werkstätten haben alle von uns präparierten Mängel gefunden. Wenigstens das Versprechen „preiswert“ trifft einigermaßen zu. Doch was nützt das günstigste Angebot, wenn es nichts taugt? ▶



Eine Inspektion in der Autowerkstatt ähnelt ein bisschen dem Besuch beim Arzt. In beiden Fällen ist der Kunde auf die Fachkompetenz des Personals angewiesen. Und er kann kaum beurteilen, ob die Inspektion vollständig und sachkundig vonstatten ging, ob alle „Mängel“ behoben wurden und ob die Rechnung fair ist.

Autobesitzer aus ganz Deutschland

Dass bei den Autowerkstätten Zweifel angebracht sind, zeigt unser Test von 75 Betrieben, den wir gemeinsam mit dem ADAC durchgeführt haben. Untersucht wurden jeweils fünf Vertragswerkstätten der Automarken Mercedes-Benz, Opel, Renault, Toyota und Volkswagen. Außerdem wollten wir wissen, ob die oft deutlich billigeren freien Werkstätten konkurrenzfähig sind. Dafür haben wir die bereits erwähnte Kooperation Meisterhaft ausgewählt sowie die Werkstattkette ATU, zu der in Deutschland knapp 600 Betriebe gehören. Die freien Werkstätten wurden je fünfmal mit den fünf genannten Automarken überprüft, also insgesamt jeweils 25 Mal.

Die Testwagen stammten von Autobesitzern aus ganz Deutschland, bei denen tatsächlich eine große Inspektion anstand.

Unser Rat

Bei allen geprüften Automarken haben die **Vertragswerkstätten** besser abgeschnitten. **Mercedes-Benz** liegt vorn, gefolgt von **Renault** und mit etwas Abstand **Opel**. Alle drei sind sehr gut. Bei Volkswagen schlampete eine Werkstatt etwas, bei Toyota mehrere, außerdem gab es hier Mängel beim Service. Die **freien Werkstätten** waren bestenfalls befriedigend, aber oft deutlich billiger. Für Fahrzeuge von Mercedes, Opel, Renault und Toyota könnte **ATU** eine günstige Alternative sein.

Listen werden einfach abgehakt

Eigentlich hätten alle Werkstätten bei der Fehlersuche einen Volltreffer landen müssen. Wenn die Betriebe bei der Inspektion, wie sie unisono behaupten, streng nach den Wartungsvorschriften der Autohersteller vorgegangen wären, hätte das Testergebnis weit besser aussehen müssen. Denn die präparierten „Problemstellen“ sind in den Listen aufgeführt. Doch offensichtlich haken viele Techniker sämtliche Kästchen in

den Wartungslisten einfach ab, egal ob die Arbeiten ausgeführt wurden oder nicht. Im Unterschied zu den Vertragswerkstätten und den ATU-Filialen haben in den Meisterhaft-Werkstätten nur zwei Drittel der Betriebe die Wartungsliste an den Fahrzeugbesitzer ausgehändigt.

Mercedes vorn

Am besten – sowohl bei der Technik als auch beim Service – schnitten die Mercedes-Benz-Vertragswerkstätten ab. Alle arbeiteten vorbildlich, das Autohaus Schäfer in Königsbrunn sogar mit voller Punktzahl. Auch die Renault-Werkstätten haben alle Fehler behoben, und sie bieten einen guten Service. Bei Opel und Volkswagen gab es jeweils einen Ausrutscher: Eine Opel-Werkstatt übersah einen Fehler, ein Volkswagen-Autohaus zwei Fehler. Toyota bildet das Schlusslicht bei den Vertragswerkstätten. Vier Toyota-Betriebe haben jeweils einen Mangel nicht gefunden, und beim Service gibt es noch Verbesserungsmöglichkeiten.

Fehler nur auf den ersten Blick simpel

Die eingebauten Fehler wirken auf den ersten Blick recht simpel, und mancher könnte meinen, dass eine unterlassene Reparatur keine großen Auswirkungen hat. Doch



Service beginnt mit einer ausführlichen Auftragsannahme, am besten am Auto als sogenannte Dialogannahme. Dabei kann der Techniker die notwendigen Arbeiten erklären (linkes Foto). Zu den fünf eingebauten Mängeln im Test gehörten der ausgehängte Auspuff, ein völlig verstellter Scheinwerfer (rechts) und ein zu geringer Luftdruck im Reserverad (ganz rechts).

Alle Fahrzeuge wurden von Sachverständigen mit fünf Fehlern präpariert: einer defekten Kennzeichenleuchte, einem zu geringen Kühlmittelstand, einem völlig verstellten Scheinwerfer, einem zu niedrigen Luftdruck im Reserverad beziehungsweise einem fehlenden Pannenset und einem ausgehängten Auspuff. Nach der Inspektion überprüften die Experten, ob die Mängel in den Werkstätten beseitigt wurden. Die Autobesitzer haben den gesamten Ablauf der Inspektion von der Terminvereinbarung bis zur Übergabe des fertigen Wagens genau dokumentiert.



Stiftung

Mercedes-Benz



SEHR GUT (0,7)

Hervorragend: Die fünf getesteten Werkstätten haben alle Fehler gefunden und behoben. Auch beim Service blieben kaum Wünsche offen. Das Autohaus Schäfer in Königsbrunn erreichte die Höchstpunktzahl, Max Sapa-
rautzki in Berlin und Schloz & Wöllenstein in Chemnitz verfehlten das Bestergebnis nur ganz knapp. Die Daimler-Niederlassung in Fulda und das Autohaus Ostendorf in Ahlen haben keine Liste der erledigten Arbeiten übergeben. Alle waren sehr freundlich.



Renault



RENAULT

SEHR GUT (1,0)

Bestnote: Tadellos bei der Technik – die fünf getesteten Werkstätten haben alle präparierten Fehler gefunden und behoben. Auch beim Service gab es meist wenig zu beanstanden. Etwas Nachholbedarf besteht in diesem Punkt bei Auto Thiel in Püttlingen und beim Autohaus Haussner in Kiel. Letzteres hat unter anderem keine Ersatzmobilität und keine Dialogannahme angeboten. In allen fünf Werkstätten fühlten sich die Tester dennoch zuvorkommend und freundlich behandelt.

Opel



OPEL

SEHR GUT (1,4)

Bestnote knapp erreicht: Vier Betriebe haben alle Mängel behoben. Einer hat einen Fehler übersehen: Im Autohaus Lackermann in Bocholt wurde die lose Auspuffaufhängung nicht entdeckt. Beim Service gibt es Verbesserungsmöglichkeiten. So wurde in Ottobeuren und Bocholt keine Dialogannahme durchgeführt. Bei AMZ in Leipzig wurde mehrfach eine Motorwäsche angeboten. Es entstand der Eindruck, dass unbedingt noch etwas Zusätzliches verkauft werden sollte.

Volkswagen



GUT (1,6)

Bestnote knapp verfehlt: Vier VW-Vertragswerkstätten haben hervorragend gearbeitet, eine jedoch etwas schlampig. Das Autohaus Kath in Hamburg hat zwei Fehler übersehen, und zwar den zu niedrigen Luftdruck im Reserverad sowie den völlig verstellten Scheinwerfer. Beim Service hatte das Autohaus Konertz in Lüdenscheid leichte Defizite. Es wurde keine Dialogannahme angeboten und der Tester hatte bei der Abgabe des Wagens das Gefühl zu stören.

Toyota



TOYOTA

GUT (2,4)

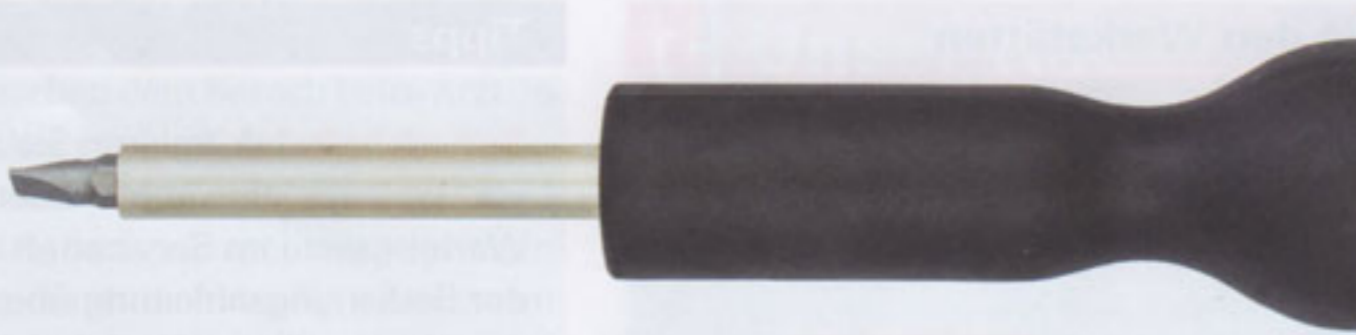
Service könnte besser sein: Nur eine Werkstatt hat alle Fehler behoben, bei den übrigen wurde jeweils einer übersehen. Der Service war merklich schlechter als bei den Vertragswerkstätten der anderen Marken. Defizite haben wir hier beim Autohaus Langenstraßen in Laatzen, bei Auto Süßmeier in Moorenweis und beim Autohaus Yvel Köln in Euskirchen festgestellt, die unter anderem keine Dialogannahme angeboten haben. Die Freundlichkeit der Mitarbeiter gleicht das nicht aus.

test Inspektion in Autowerkstätten

| Gewichtung | Mercedes (A-Klasse) | | | Renault (Mégane) | | | Opel (Astra) | |
|--|--|--|---|---|---|---|---|--|
| | Mercedes-Benz | ATU | Meisterhaft | Renault | ATU | Meisterhaft | Opel | ATU |
| test - QUALITÄTSURTEIL 100% | SEHR GUT (0,7) | BEFRIEDIGEND (3,2) | MANGELHAFT (4,9) | SEHR GUT (1,0) | BEFRIEDIGEND (2,9) | AUSREICHEND (3,6) | SEHR GUT (1,4) | BEFRIEDIGEND (2,9) |
| TECHNIK 60% | sehr gut (0,5) | befriedigend (3,2) | mangelhaft (4,9) ^{*)} | sehr gut (0,5) | gut (2,5) | ausreichend (3,6) | sehr gut (1,0) | befriedigend (2,9) |
| SERVICE 40% | sehr gut (1,0) | befriedigend (3,2) | befriedigend (3,2) | gut (1,7) | befriedigend (3,4) | ausreichend (3,6) | gut (1,9) | befriedigend (2,9) |
| Orte, in denen die Werkstätten getestet wurden | Ahlen, Berlin, Chemnitz, Fulda, Königsbrunn. | Berlin, Hennef, Holzminden, München, Würzburg. | Berlin, Kalbe, Mittelstille, Rheinbach, Wolfratshausen. | Dresden, Kempten, Kiel, Köln, Püttlingen. | Berlin, Dresden, Leverkusen, Saarbrücken, Überlingen. | Fischbach, Fränkisch-Crumbach, Köln, Ravensburg, Varel-Neuenwege. | Bocholt, Leipzig, Ober-Ramstadt, Ottobeuren, Winsen (Luhe). | Darmstadt, Kempen, Leipzig, Memmingen, Schwerin. |

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:
 ++ = 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).

Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.
 *) Führt zur Abwertung (siehe „Ausgewählt ...“ auf Seite 4).



Ausgewählt, geprüft, bewertet

Im Gemeinschaftstest mit dem ADAC: Autowerkstätten von fünf Fahrzeugherstellern (Mercedes-Benz, Opel, Renault, Toyota, Volkswagen) sowie exemplarisch eine freie Werkstattkette (ATU) und eine Kooperation freier Werkstätten (Meisterhaft). Bei den Vertragswerkstätten wurden jeweils fünf Betriebe einmal verdeckt mit Fahrzeugen der eigenen Marke in Anspruch genommen, bei ATU und Meisterhaft mit je fünf Fahrzeugen der ausgewählten Marken jeweils fünf Betriebe. Die verdeckt agierenden, geschulten Tester erteilten den Werkstätten persönlich den Auftrag zur Durchführung einer Inspektion (Hauptservice) gemäß Herstellervorschrift. Bei allen ausgewählten Fahrzeugen war eine Inspektion tatsächlich fällig.
Erhebungszeitraum: März bis Juli 2010.

ABWERTUNG

Bei mangelhaftem Urteil für Technik konnte das test-Qualitätsurteil nicht besser sein.

TECHNIK: 60%

Vor dem Werkstattdurchgang wurden die Fahrzeuge von einem Sachverständigen mit fünf Mängeln präpariert: Kennzeichenleuchte defekt, Luftdruck im Reserverad zu gering (oder Pannenset entfernt), Kühlflüssigkeitsstand zu niedrig, Auspufftopf ausgehängt und Scheinwerfer verstellt. Konnte ein Mangel nicht präpariert werden, so wurde ein Scheibenwischerblatt eingeschnitten. Nach dem Testdurchlauf prüfte und dokumentierte der Sachverständige die Beseitigung der Mängel, den Ölstand sowie die Ausführung der Positionen gemäß der ausgehändigten Arbeitsliste soweit per Sichtprüfung erkennbar. Die Bewertung erfolgte anhand der Anzahl der erkannten Mängel.

SERVICE: 40%

Die geschulten Tester legten den Servicetermin mit der jeweiligen Werkstatt selbst fest. Bewertet wurden die telefonische Terminvereinbarung (zum Beispiel die Dauer bis zur Gesprächsannahme, Abfrage von Kundendaten, Eingrenzung des Auftrags sowie Hinweise an den Kunden), die Fahrzeugabgabe und Auftragserstellung (unter anderem Kundenannahme, Auftragserstellung, Angebot einer Serviceberatung am Fahrzeug – Dialogannahme – sowie Vereinbarungen und Kundeninformationen). Außerdem wurden bewertet die Fahrzeugabholung und Abrechnung (zum Beispiel die Termineinhaltung, die Übergabe einer Liste der ausgeführten Arbeiten, Erläuterungen zur Rechnung sowie Zustand des Fahrzeugs bei der Rückgabe).



ATU

BEFRIEDIGEND (2,7) bis AUSREICHEND (3,6)

Verbesserungsbedürftig: Nur 8 von 25 Werkstätten haben alle fünf präparierten Mängel gefunden. Zuverlässig und serviceorientiert arbeiteten lediglich 4 der getesteten ATU-Werkstätten. In den meisten Betrieben wurden ein bis zwei Fehler übersehen. 3 Werkstätten haben sogar drei bis vier Mängel nicht gefunden, 2 davon boten auch noch einen schwachen Service. Bei allen ausgewählten Automarken zeigte sich ein uneinheitliches Qualitätsniveau. Bei Toyota Corolla schneidet ATU noch am besten ab, vor allem in Gera und in Erding. Bei Opel Astra konnte ATU in Kempen und Leipzig glänzen, das Urteil wird hier aber durch das schlechte Ergebnis in Darmstadt heruntergezogen. Bei Renault Mégane und VW Golf fanden nur die Betriebe in Leverkusen beziehungsweise Cottbus alle Mängel. Die Betriebe in Berlin und Würzburg fanden bei Mercedes A-Klasse alle Fehler. Beim Service wurde ATU oft für eine schlecht organisierte bis chaotische Abwicklung kritisiert.



Meisterhaft

BEFRIEDIGEND (3,5) bis MANGELHAFT (4,9)

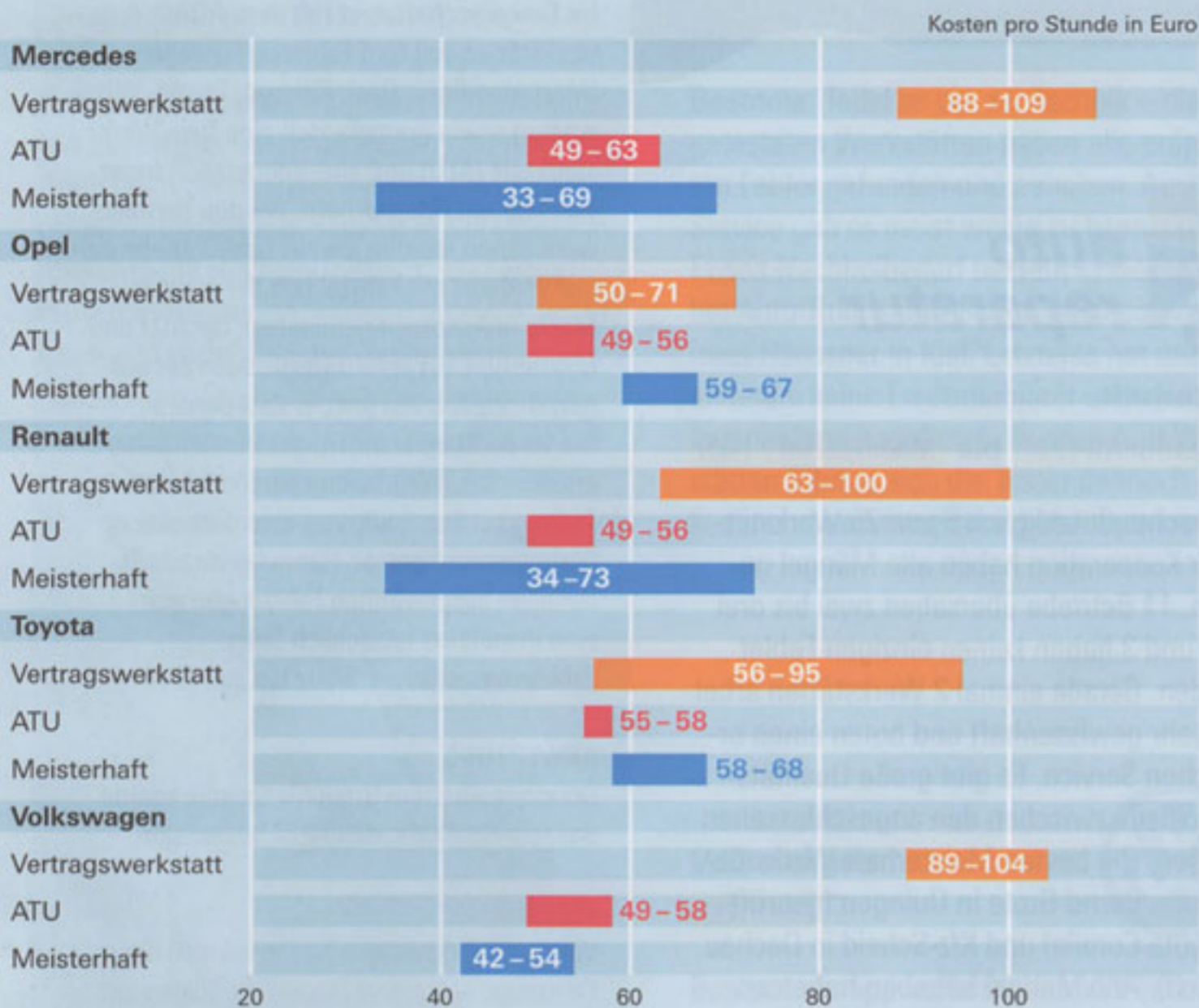
Enttäuschend: Lediglich 6 von 25 Werkstätten der Kooperation haben alle Mängel gefunden. 11 Betriebe übersahen zwei bis drei Fehler und 3 haben keinen einzigen Fehler gefunden. Gerade einmal 2 Werkstätten arbeiteten sehr gewissenhaft und boten einen ordentlichen Service. Es gibt große Qualitätsunterschiede zwischen den angeschlossenen Betrieben. Die besten Meisterhaft-Werkstätten waren Bernd Grote in Duingen (geprüft mit Toyota Corolla) und Kfz-Scheid in Dachau (VW Golf). Alle Mängel behoben haben ansonsten noch Auto Hoppe in Kalbe (Mercedes A-Klasse), Autoservice 24 in Memmingen (Opel Astra) sowie Erich Dieker in Varel-Neuenwege und das Autohaus Schray in Ravensburg (beide Renault Mégane). Eine jämmerliche Vorstellung lieferten Auto Eckhardt in Buchloe (Toyota), Berger Cars in Rheinbach (Mercedes) und Jokeit in Edeweicht (VW). Sie fanden keinen einzigen Fehler und der Kundenservice war auch nicht besonders.

| Meisterhaft | Volkswagen (Golf) | | Toyota (Corolla) | | | |
|---|---|--|--|--|---|--|
| | Volkswagen | ATU | Meisterhaft | Toyota | ATU | Meisterhaft |
| BEFRIEDIGEND (3,5) | GUT (1,6) | AUSREICHEND (3,6) | AUSREICHEND (4,2) | GUT (2,4) | BEFRIEDIGEND (2,7) | AUSREICHEND (4,2) |
| befriedigend (3,2) | sehr gut (1,5) | ausreichend (3,9) | ausreichend (4,5) | gut (2,2) | gut (2,5) | ausreichend (4,5) |
| ausreichend (3,8) | gut (1,6) | befriedigend (3,2) | ausreichend (3,6) | befriedigend (2,7) | befriedigend (2,9) | ausreichend (3,6) |
| Gronau, Leipzig, Memmingen, Seeheim-Jugenheim, Wietzendorf. | Halle, Hamburg, Lüdenscheid, München, St. Wendel. | Cottbus, Hamburg, Merzig, Moosburg, Neuwied. | Dachau, Dresden, Edeweicht, Koblenz, Wadgassen-Schaffhausen. | Burgstädt, Euskirchen, Hamburg, Laatzen, Moorenweis. | Bad Neuenahr-Ahrweiler, Erding, Gera, Hamburg, Laatzen. | Buchloe, Dessau, Duingen, Hamburg, Siegburg. |

So viel kostete eine Arbeitsstunde in den Werkstätten



Die Stundensätze in den freien Werkstätten liegen meist deutlich unter denen der Vertragswerkstätten. Je nach Automarke und Standort ist die Bandbreite enorm.



Quelle: Im Test berechnete Stundensätze der Werkstätten.



dieses Argument geht ins Leere. Denn erstens hat der Kunde, der für eine große Inspektion mehrere hundert Euro hinblättern muss, Anspruch darauf, dass alle Arbeiten laut Wartungsliste erledigt werden. Und zweitens kann ein übersehener Mangel im Kühlsystem durchaus zu einem teuren Motorschaden führen.

Die Technik, also das Aufspüren der Mängel, fließt in das Qualitätsurteil mit 60 Prozent ein. Die restlichen 40 Prozent betreffen den Service. Bewertet haben wir hier unter anderem die telefonische Terminvereinbarung, die Fahrzeugabgabe, die Auf-

tragsannahme, die Fahrzeugabholung und die Rechnungsstellung. Höchstwertungen waren beim Service noch seltener als bei der Technik. Offenbar spielt hier die Tagesform der Mitarbeiter eine größere Rolle. Manches ist aber auch hausgemacht. So wirkte die Organisation in vielen freien Werkstätten chaotisch und oft fehlt wohl ein schlüssiges Servicekonzept.

Rechnungen oft nicht verständlich

Für eine große Inspektion mussten die Fahrzeughalter im Test mindestens 150 Euro hinblättern. Es konnten aber auch, je ►

Tipps

Serviceheft: Informieren Sie sich vor der Inspektion anhand der Wartungsliste im Serviceheft oder der Bedienungsanleitung über die durchzuführenden Arbeiten.

Flüssigkeitsstände: Kontrollieren Sie die Stände von Waschwasser, Kühflüssigkeit sowie den Stand von Motor- und Hydrauliköl. Reklamieren Sie, wenn unnötiges Nachfüllen berechnet wurde.

Kosten: Die Stundensätze oder Paketpreise sind je nach Lage der Werkstatt sehr unterschiedlich. Bei einem Vergleich sollten die Fahrtkosten zur Werkstatt berücksichtigt werden.

Auftragsannahme: Sie sollte grundsätzlich als sogenannte Dialogannahme am Fahrzeug angeboten werden. Vereinbaren Sie dafür am besten einen Termin. Lassen Sie sich eventuell notwendige Zusatzarbeiten genau erklären.

Auftragsvergabe: Die Auftragsvergabe sollte schriftlich erfolgen. Darin sind alle Arbeiten genau zu bezeichnen, und es sollte eine Kostenobergrenze festgelegt werden. Der Kunde sollte eine Kopie erhalten.

Ersatzteile: Bitten Sie die Werkstatt darum, Ihnen alle ausgewechselten Teile zu zeigen und den Grund für die Reparatur zu nennen.

Wartungsliste: Kontrollieren Sie anhand der Wartungsliste, ob alle Arbeiten durchgeführt wurden. Bei einem Verdacht auf Schlamperei sollten Sie sofort reklamieren. Wenn die Liste nicht überreicht wird, sollten Sie danach fragen.

Rechnung: Die Rechnung sollte transparent und verständlich sein. Lassen Sie sich unverständliche Posten erklären.

Mängel: Bei Beschädigungen am Auto sollten Sie nur unter Vorbehalt zahlen und den Mangel auf dem Abholschein vermerken lassen.

nach Modell und Werkstatt, mehrere hundert Euro sein. Aber nicht jede Rechnung informiert den Kunden verständlich und detailliert darüber, wie es zu diesen Summen kommt. Nicht selten erscheinen völlig undurchsichtige Positionen wie „Super LLC 5L“ oder „SLK Winter-20C1L“.

Punktanzug für Geldschneiderei

Auf anderen Rechnungen tauchen Dinge auf, die weder vom Hersteller vorgeschrieben noch vom Kunden bestellt wurden. Im Test waren das bei einer Werkstatt zum Beispiel 10,86 Euro für einen „Einspritzsystemschutz“ und bei einer anderen 15,99 Euro für „Fit und Safe Motorinnenreiniger“.



Bei einer großen Inspektion werden etwa 20 bis 30 Positionen abgearbeitet und auf einer Liste abgehakt. Dazu gehören die präparierten Mängel in den Testwagen: Eine defekte Kennzeichenleuchte und ein zu geringer Kühlflüssigkeitsstand.

dem Land lagen sie häufig deutlich niedriger als in den städtischen Ballungsgebieten, sodass sich für die fünf ausgewählten Automarken die enorme Bandbreite von 33 bis 109 Euro pro Werkstattstunde ergibt (siehe Grafik).

Vertragswerkstätten teurer als Freie

Auch wenn die Stundensätze zum Teil weit auseinanderliegen, so wird doch deutlich, dass die Vertragswerkstätten meist erheblich mehr für ihre Dienste verlangen als ATU und Meisterhaft. Am auffälligsten ist das bei den Werkstätten, die mit Mercedes A-Klasse und VW Golf getestet wurden. Bei Opel Astra lagen die Stundenpreise dagegen nah beieinander, und das auf vergleichsweise niedrigem Niveau.

Obwohl wir bei der Auswahl darauf geachtet haben, dass kein Tester zu seiner Stammwerkstatt geht, wurden einigen von den Betrieben freiwillig Rabatte eingeräumt, wohl mit dem Ziel der Verkaufsförderung beziehungsweise Kundenbindung.

Auch beim Motoröl zeigt die Preisspanne eine enorme Spreizung. Sie reicht von 6,60 bis 28,60 Euro pro Liter und war bei Mercedes A-Klasse und Toyota Corolla am größten. Ein direkter Vergleich ist auch hier nicht möglich, da Öl von sehr unterschied-

Wenn eine Inspektion ansteht, dann gehen die meisten immer noch in die Vertragswerkstatt. Freie Werkstätten holen aber langsam auf und erzielen inzwischen einen Marktanteil von rund 25 Prozent. Bei Fahrzeugen, die acht Jahre und älter sind, liegt ihr Anteil sogar über 50 Prozent. Bei einem älteren Modell schrecken wohl die hohen Kosten in der Vertragswerkstatt ab.

Reparaturkosten immer höher

Die Europäische Union will freie Werkstätten weiter stärken. Die EU-Kommission kritisiert, dass die Kosten für Reparaturen in den vergangenen Jahren stark gestiegen seien. Sie sollen inzwischen rund 40 Prozent der Gesamtkosten der Fahrzeughaltung ausmachen. Um diesen Trend zu stoppen, will die EU den Wettbewerb zwischen zugelassenen und unabhängigen Autowerkstätten noch weiter verbessern.

Wettbewerb soll stärker werden

Seit Anfang Juni gelten verschärfte Kartellregeln für das Kfz-Gewerbe. Danach müssen die Autohersteller freien Werkstätten den Zugang zu Reparaturinformationen deutlich erleichtern. Die neuen Regeln sollen außerdem dazu beitragen, dass die Freien einen leichteren Zugang zu alternativen



Für diese Geldschneiderei gab es in der Wertung einen Punktanzug.

Einen Vergleich der Gesamtkosten für die Inspektionen können wir jedoch nicht bieten. Da die Testwagen ganz normalen Autofahrern gehören, konnte die Auswahl nicht identisch sein. So stammen die Fahrzeuge nicht alle aus dem gleichen Baujahr, und sie sind auch mit etwas unterschiedlichen Motoren ausgestattet. Dadurch variieren die Wartungsumfänge ein wenig.

Noch stärker ist der Einfluss der regional unterschiedlichen Sätze für eine Arbeitsstunde in den getesteten Werkstätten. Auf

licher Qualität verwendet wird. Die Sorte schreibt der Autohersteller genau vor.

Freie mit rund 25 Prozent Marktanteil

38 Prozent aller Autobesitzer haben im vergangenen Jahr eine große Inspektion durchführen lassen. 2002 waren es noch 48 Prozent. Mit der Wirtschaftskrise hat die liebevolle Zuwendung zum angeblich liebsten Kind der Deutschen offenbar etwas nachgelassen. An der rückläufigen Zahl der Inspektionen dürften aber auch längere Wartungsintervalle und sinkende Jahresfahrleistungen ihren Anteil haben.

und billigeren Ersatzteilen bekommen. Kfz-Hersteller dürfen ihre Gewährleistungspflicht nicht davon abhängig machen, dass Wartungsleistungen wie etwa Ölwechsel nur in zugelassenen Werkstätten durchgeführt werden. Wettbewerbskommissar Joaquín Almunia ist fest davon überzeugt, dass sich „durch den neuen Rechtsrahmen die Reparatur- und Wartungskosten verringern werden“. Wenn freie Werkstätten dann auch noch die Qualität verbessern, ist für Autofahrer viel getan. Und „Meisterhaft“ ist dann vielleicht auch kein leeres Versprechen mehr. ■