

Die ‚Freien‘ sind auf ‚Augenhöhe‘

Fehlende technische Daten seien die Ursache für die mitunter schlechtere Arbeitsqualität der freien Kfz-Werkstätten, so ein Fazit des jüngsten ADAC-Werkstatttests (nachzulesen in ‚ADAC-Motorwelt‘, Heft 11).

Interessant in Bezug auf die Einschätzung des Automobilclubs ist, dass zur Diagnose und Behebung der ‚versteckten‘ Fehler, wie der fehlenden Staubkappe am Bremsenentlüftungsventil oder einer abgeclipsten Bremsleitung, jedoch keine Herstellerdaten notwendig waren. Die Problematik der nach wie vor ungenügenden Zugänglichkeit von Reparaturdaten für nicht markengebundene Werkstätten spielte in diesem Fall tatsächlich keine Rolle. Die Aussage des ADAC ist so nicht haltbar.

Auch Centro-Sprecher Klaus Zick hätte sich eine differenziertere Darstellung der Testergebnisse gewünscht: „Die freien und systemgebundenen Werkstätten agieren auf ‚Augenhöhe‘ mit den Vertragswerkstätten“, kommentiert er das scheinbar bessere Abschneiden der Markenbetriebe. In der Tat haben nur zehn von insgesamt 24 getesteten Vertragswerkstätten alle fünf Fehler gefunden. In der Gesamtheit lieferte jeder dritte Markenbetrieb eine mangelhafte Arbeit ab. Eine einseitig negative Wertung zu Lasten der markenungebundenen Werkstätten ist somit unberechtigt.

Auch der Populismus à la ADAC ist völlig unangebracht. Die Berichterstattung und Teststellung ist selbst nach eigenen Aussagen des Automobilclubs wenig repräsentativ („Es handelt sich um Stichproben“) und zeichnet ein falsches Bild. Denn tausende von Werkstattprofis leisten trotz immer komplexer werdender Fahrzeugtechnik so-

wie trotz hohem Kosten- und Zeitdruck Tag für Tag ausgezeichnete Arbeit.

Was jedoch den Nachholbedarf bezüglich Service- und Arbeitsqualität angeht, sollten selbst die Ergebnisse des ADAC nicht über die Tatsache hinwegtäuschen, dass ein stetiges Verbessern der Ergebnisqualität immer oberstes Ziel bleiben muss – und das betrifft tatsächlich die gesamte Reparatur-Branche.

Im Übrigen: Auch was Werbung und Standortmarketing anbelangt, agieren die freien Werkstätten auf ‚Augenhöhe‘. Ab Seite 44 skizziert der Beitrag ‚Individuell, effektiv, bezahlbar!‘ die vielfältigen Möglichkeiten des onlinegestützten Erstellens von Werbemitteln und belegt die professionellen Aktivitäten der Werkstattribetreiber bezüglich Kundenbindungsmaßnahmen und Außenkommunikation.



Georg Blenk, Redakteur und verantwortlich für Buch- und Online-Projekte bei der KRAFTHAND, über einseitige Berichterstattung und die Leistungsfähigkeit von freien Werkstätten.

In der Rubrik ‚Werkstattpraxis‘ hat sich Klaus Kuss, praxiserfahrener KRAFTHAND-Redakteur, diesmal zum Thema ‚Datenbus-Systeme im Werkstattalltag‘ umgehört – und dabei festgestellt, dass trotz des komplexen Zusammenspiels der Datenbus-Systeme im modernen Fahrzeug die Fehlersuche nicht zwangsläufig kompliziert sein muss. Ab Seite 10 erklärt Kuss die Zusammenhänge und gibt wertvolle Tipps zur Diagnose.

*Ihre Meinung ist mir wichtig:
georg.blenk@krafthand.de*