

Stop + Go und ATU beste Autowerkstatt-Ketten

In einer bundesweiten Studie haben die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien (DtGV) und N24 zwölf große, markenunabhängige Autowerkstatt-Ketten untersucht. Verdeckte Tester prüften anhand eines Frühjahrschecks und einer Bremskontrolle die Qualität der Anbieter. Im Mittelpunkt der Tests standen die Beratungs- und Servicequalität. Gesamtsieger wurde Stop + Go, gefolgt von ATU und Euromaster. Die beiden Erstplatzierten boten der Studie zu Folge auch das bestes Erscheinungsbild, beim Service hatte Stop + Go die Nase vorn, die beste Beratung gab es demnach bei ATU.

Bei der Auswertung wurden das Erscheinungsbild der Werkstattfiliale (10 % der Gesamtnote), die Serviceorientierung und Freundlichkeit (30 %) sowie die Beratung und die korrekte Diagnose (60 %) berücksichtigt. Jeder Anbieter wurde insgesamt fünfmal vor Ort mit unterschiedlichen Fahrzeugen und fünfmal telefonisch getestet.

Im Gesamtergebnis zeigte sich, dass die getesteten Werkstätten in den meisten Fällen sauber und übersichtlich strukturiert waren. Außen- wie auch Innenbereiche waren in nahezu allen Tests ohne Beanstandung. Einzig bei den Wartebereichen gibt es Verbesserungspotential. Nicht in allen Filialen standen überhaupt Sitzgelegenheiten zur Verfügung, um gleich vor Ort auf die Erledigung des Werkstattauftrags zu warten. Waren Wartebereiche vorhanden, waren diese in vier von fünf Fällen auch mit Zeitungen oder ähnlichem zum Zeitvertreib bestückt.

Positiv fiel wiederum die Freundlichkeit der Mitarbeiter auf. Auch die Wartezeiten vor Ort und die telefonische Erreichbarkeit der Filialen waren meist einwandfrei. Größere Schwankungen gab es beim Umfang der Beratung. Erklärungen zu den Bestandteilen eines Frühjahrschecks oder den Arbeiten, die bei der Überprüfung der Bremsen erfolgten, wurden nur in gut der Hälfte der Fälle gegeben. Erst auf Nachfrage oder bei Feststellung von Mängeln wurde ausführlicher beraten. Verbesserungspotential zeigte sich auch bei der Transparenz der Leistungen. Auftragsbestätigungen und Prüfprotokolle wurden den Testkunden nicht immer übergeben.

Die Fehlerdiagnose verlief in den meisten unabhängigen Werkstätten zufriedenstellend.

In 85 Prozent der Tests wurden die bestehenden Mängel erkannt bzw. mängelfreie Fahrzeuge auch als solche dargestellt. In den restlichen Fällen wurden allerdings Defekte übersehen oder wurden dem Testkunden Reparaturen vorgeschlagen, die laut Meinung unabhängiger Kfz-Gutachter nicht notwendig waren.

Während viele Anbieter eine kurze Überprüfung der Bremsen kostenfrei durchführen, schwanken die Preise bei der Durchführung eines Frühjahrschecks zwischen null und 20 Euro bei durchaus vergleichbaren Leistungen. Preise vergleichen lohnt sich hier also.
(ampnet/jri)