

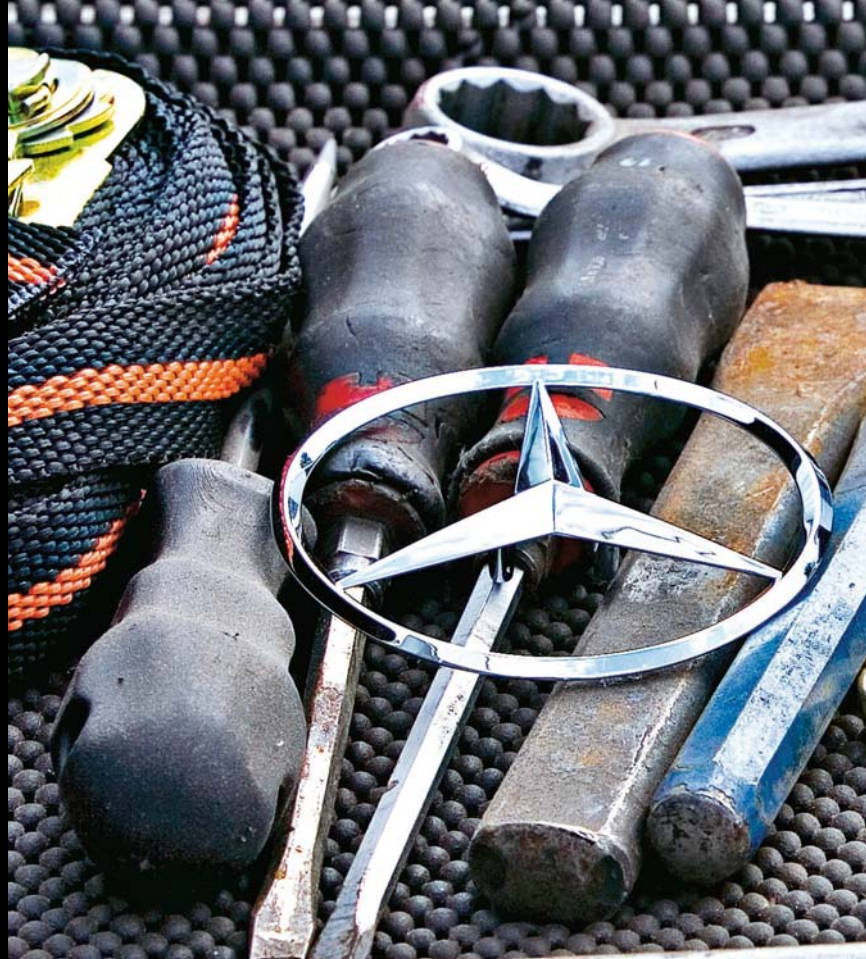
# auto motor und sport



WERKSTÄTTEN-TEST: MERCEDES-BENZ MIT HISTORISCHEM BESTWERT  
**TOP-ERGEBNIS!**

# STERN- STUNDE

Mercedes im Höhenflug: Alle acht getesteten Werkstätten lieferten eine gute bis sehr gute Servicequalität ab. Insgesamt wurden 95 Prozent aller präparierten Mängel behoben – Bestwert in der Geschichte unserer Werkstätten-Tests.



**D**ie früheren Ergebnisse von Mercedes in den Werkstätten-Tests erinnern an die langwierige Geschichte eines Dauerpatienten. Noch 2003 fest in Händen der Intensivstation, besserte sich zwar der Zustand den Folgejahren, blieb aber von einer stabilen Gesundheit noch entfernt. Erst 2008 versprach eine tiefgreifende Therapie nachhaltige Genesung – abzulesen an der damaligen Erfolgsquote von 87 Prozent.

Und heute? 2010 liefert die Bilanz des Werkstätten-Tests von auto motor und sport unmissverständlich die frohe Botschaft für die Marke Mercedes: Wir sind fit. So und nicht anders ist das Resultat einzuschätzen, hinter dem diesmal eine Fehlererkennungsquote von stolzen 95 Prozent steht – Bestwert aller auto motor und sport-Tests von Werkstätten. Vieles spricht dafür, dass der Mercedes-Kunde derzeit mit einem nahezu optimalen Service und einer Top-Arbeitsleistung rechnen darf. Es scheint, als ob die Stuttgarter dem Premiumanspruch der Marke nun auch im Service gerecht werden.

So glänzen alle acht Vertragshändler mit einer guten bis sehr guten Arbeitsleistung. Nur in drei Autohäusern unterlaufen den Monteuren kleinere Unachtsamkeiten beim Abwickeln einer in Auftrag gegebenen großen Inspek-

tion an einer C-Klasse: In der Saarpfalz-Garage in St. Ingbert hapert es an der korrekten Scheinwerfereinstellung, bei Gubin in Bochum wird der abgesenkte Kühlwasserpegel nicht explizit kommentiert, und bei Brennsteiner in Dingolfing sorgt beides zusammen für Abstriche in der Bewertung. Brennsteiner verzichtet auch als Einziger in der Runde auf eine Dialogannahme.

**Dabei spielt diese Direktannahme eine zentrale Rolle**, um Vertrauen zum Kunden aufzubauen. Er kann hier gemeinsam mit dem Serviceberater seinen Wagen auf der Hebebühne begutachten,



**„SCHEIBENWASCHMITTEL  
FÜLLEN WIR IMMER AUF“**

Autohaus Brennsteiner, Dingolfing

was in der Regel 15 bis 30 Minuten in Anspruch nimmt. Bei diesem Test entdecken die Meister auch häufig erste Mängel. Zudem lassen sich in der Annahmehbox weitere Reparaturen aufspüren, über deren eventuelle Erledigung der Kunde sofort entscheiden kann.

Was während des Eingangschecks nicht unmittelbar im Beisein des Kunden zu klären ist, wird grundsätzlich durch einen späteren Anruf nachgeholt. Unliebsame, teure Überraschungen bleiben somit von vornherein ausgeschlossen. So positiv diese mündlichen Rückmeldungen beim Kunden auch ankommen, übertreiben sollte man sie nicht. In der Berliner Niederlassung haben wir es insgesamt mit drei verschiedenen Betreuern zu tun, die zwei Mal zum Hörer greifen.

Ansonsten kommen alle Mercedes-Betriebe einem wünschenswerten Serviceverhalten vorbildlich nach. Die Terminabsprachen für Abgabe und Abholung des Fahrzeugs klappen wie am Schnürchen, durch die Bank freundliches Personal kümmert sich aufmerksam um den Kunden, und eine Auftragsbestätigung gehört stets ebenso zum Standard wie ein abschließendes Gespräch mit dem Meister, in dem dieser die einzelnen Rechnungspositionen erläutert.



## PRÄPARIERTE MÄNGEL AN DER MERCEDES C-KLASSE

Bevor der Wagen für die Inspektion abgegeben wird, baut auto motor und sport sieben Mängel in das Fahrzeug ein. Alle Fehler wie verstellte Scheinwerfer oder ein zu niedriger Kühlwasserstand müssen beim Abarbeiten des Wartungsplans von den Mechanikern gefunden und fachgerecht behoben werden.



1  
★★★★★  
► **Scheinwerfer verstellt.** Linker Scheinwerfer: Lichtkegel nach unten. Rechter Scheinwerfer: Lichtkegel seitlich nach innen.

2  
★★★★★  
► **Kühlwasserstand zu niedrig.** Das Kühlwasser darf nicht nur aufgefüllt, sondern der Kunde muss auch informiert werden.

3  
★★★★★  
► **ABS-Sensorleitung lose.** Sie könnte durch äußere Einflüsse beschädigt werden.

4  
★★★★★  
► **Sicherheitsgurt-Clip entfernt.** Der fehlende Clip im Fond muss vom Monteur entdeckt und ersetzt werden.

5  
★★★★★  
► **Scheibenwischer beschädigt.** Das rechte Scheibenwischerblatt ist eingerissen und muss ersetzt werden.

6  
★★★  
► **Kofferraumbeleuchtung defekt.** Bei der Inspektion muss der Mechaniker das durchgebrannte Birnchen austauschen.

7  
★★★  
► **Abdeckblech hinten lose.** Bei der Kontrolle der Fahrzeugunterseite muss die fehlende Mutter registriert und ersetzt werden.

## SO WURDE GETESTET

Besonderen Wert legt auto motor und sport auf eine **korrekte Arbeitsleistung** durch die Werkstatt, die anhand der präparierten Mängel beurteilt wird. Einfluss auf die Gesamtbewertung hat aber auch die Art und Weise, wie sich das Werkstattpersonal bei der Abgabe des Wagens um den Kunden kümmert. Positiv ist eine Direktannahme auf der Hebebühne zusammen mit dem Kunden hervorzuheben. Wenn der sich vom Zustand der Bremsen selbst überzeugen kann, gibt es später keine Meinungsverschiedenheit darüber, ob eine eventuelle Reparatur tatsächlich notwendig war. Weitere Bewertungsfaktoren sind die **Inspektions- und Reparaturpreise**. Überprüft und gewichtet wird ferner, ob auf der **Rechnung** Kassenfüller wie überflüssige Scheibenreiniger auftauchen.

## SO WURDE BEWERTET

Grundlage des Werkstätten-Tests ist die Beurteilung der **Arbeitsqualität** in den nach dem Zufallsprinzip ausgewählten Autohäusern. Bewertet wird, ob die vom Hersteller in der jeweiligen Wartungs-Checkliste vorgeschriebenen Tätigkeiten bei einer großen Inspektion korrekt durchgeführt worden sind. Um dies beurteilen zu können, wird das in der Regel aus der näheren Umgebung der Werkstatt stammende Testfahrzeug mit gezielt eingebauten Mängeln präpariert. Mechanikern, die streng nach Vorschrift arbeiten, muss jeder der sieben Mängel auffallen. Bei der Vergabe der Punkte werden Arbeiten, die für die **Sicherheit** besonders relevant sind (Scheinwerfer verstellt, Kühlwasserstand zu niedrig), höher bewertet als ein eingerissenes Scheibenwischerblatt oder eine defekte Kofferraumbeleuchtung.



Untertürkheimer Straße 1, 66117 Saarbrücken

## Mercedes-Niederlassung Saarland

Das gepflegte Ambiente in der saarländischen Mercedes-Niederlassung kann der Kunde nur kurz genießen. Nach lediglich fünfminütiger Wartezeit nimmt sich der freundliche Serviceberater des Wagens an und erledigt die Dialogannahme gewissenhaft und aufmerksam. Hierbei fallen ihm bereits Fehler wie die ausgehängte ABS-Sensorleitung, der fehlende Clip am Sicherheitsgurt und das eingerissene Wischerblatt

auf der Beifahrerseite auf. Alle weiteren präparierten Mängel werden bei der Inspektion korrekt behoben. Bei der Abholung wird der Kunde aufgefordert, den Kühlwasserpegel im Auge zu behalten. Auch fehlt es nicht an Hinweisen auf die abgelaufene Haltbarkeit der Verbands tasche sowie die verschlissenen Brems scheiben und Beläge. Im Übrigen zeigt die Rechnung, dass Spitzenservice nicht teuer sein muss: Mit 349 Euro zählt das Inspektionspaket mit zu den günstigsten Angeboten in der Testrunde.

auto  
motor  
sport

WERTUNG: SEHR EMPFEHLENSWERT

Alt-Buch 72, 13125 Berlin

## Autohaus Heinz Hammer GmbH

Aus Fehlern lernen scheint sich das Autohaus Hammer ganz dick auf die Fahne geschrieben zu haben. Vor vier Jahren noch Schlusslicht im damaligen Werkstätten-Test, glänzt der Betrieb in ländlicher Randlage von Berlin 2010 mit einem Topergebnis. Bereits kurz nach Abgabe der C-Klasse und der Dialogannahme klärt der Serviceberater den Kunden am Telefon über den technischen Zustand des Autos auf. Er erläutert verschiedene Mängel und erforderliche Reparaturen wie Ölundichtigkeiten am Turbolader, zu erneuernde Teile am Fahrwerk oder das schief stehende Lenkrad. „Da wäre eine Achsvermessung angebracht, können wir ja beim fälligen Reifenwechsel erledigen“, rät der Meister. Alle Beanstandungen werden auf der Rechnung vermerkt und mündlich erklärt. Noch vor dem vereinbarten Termin nehmen wir den durchgecheckten Wagen in Empfang – mit vorbildlichem Resultat: Sämtliche eingebauten Fehler wurden korrekt behoben.

Wittekindsstraße 99, 44139 Dortmund

## Mercedes-Nieder- lassung Dortmund

Größe allein bürgt noch nicht für Qualität. Ein flüchtiger Gedanke, der angesichts des weitläufigen Areals beim Kunden aufkommt, sich aber ohnehin als unbegründet erweist. Nach einer gründlichen Direktannahme erklärt der eifrige Kundendienstberater den anfallenden Inspektionsumfang sowie die zusätzlich zum Service B erforderlichen Arbeiten. So müssen aufgrund des Alters Kraftstoff- und Luftfilter gewechselt werden. Demnächst fällige Reparaturen kommen bei der Besichtigung ebenso zur Sprache, jedoch muss sich der Kunde die Bemerkung anhören, „an den Bremsscheiben habe man wohl herumgeschliffen.“ Lobend zu erwähnen ist die einwandfreie Arbeitsleistung der Werkstatt, die sämtliche präparierten Fehler beseitigt und etliche Zusatzarbeiten wie den Austausch eines defekten Türkontakts oder einer korrodierten Auspuffschelle ohne Berechnung erledigt. Dafür rangieren die Dortmunder preislich eher im oberen Bereich.

Ingolstädter Straße 26-28, 80807 München

## Mercedes-Nieder- lassung München

Am Informationsschalter will man zunächst von einer Anmeldung der C-Klasse zur Wartung nichts wissen. Trotzdem schlägt der Kundendienstberater kurzfristig einen Termin für eine große Inspektion frei. Von der hektischen Atmosphäre in dem riesigen Autohaus lässt sich der Meister nicht anstecken. Die Dialogannahme auf der Hebebühne erledigt er gewissenhaft, wobei ihm bereits vier der sieben eingebauten Fehler ins Auge fallen, auch die übrigen entgehen den Monteuren in der Werkstatt nicht. Fällige Reparaturen werden am folgenden Morgen erst telefonisch detailliert erläutert und dann in der Rechnung protokolliert. Kleinere Bagatellarbeiten wickelt der Betrieb kostenlos ab; so müssen etwa fehlende Nieten am Radlauf ersetzt und die Kraftstoffleitung neu befestigt werden. Weniger positiv sind dagegen die berechneten 6,50 Euro für Scheibenwaschmittel sowie der Verzicht auf eine ausgiebige Probefahrt.



auto  
motor  
sport

WERTUNG: SEHR EMPFEHLENSWERT



auto  
motor  
sport

WERTUNG: SEHR EMPFEHLENSWERT



auto  
motor  
sport

WERTUNG: SEHR EMPFEHLENSWERT

# Die Königsklasse der Familienautos.

Die neue Generation der R-Klasse. Am 18. September bei Ihrem Mercedes-Benz Partner.  
[www.mercedes-benz.de/r-klasse](http://www.mercedes-benz.de/r-klasse)



**Mercedes-Benz**  
Das Beste oder nichts.



Rhinstraße 120, 12681 Berlin

## Mercedes-Niederlassung Berlin

Die Suche nach der Einfahrt fällt nicht leicht, dafür geht es im Inneren des Riesenbaus professionell zu. Für die Dialogannahme nimmt sich der Serviceberater reichlich Zeit. So entgehen seinem wachen Auge auch nicht diverse Fehler am präparierten Testwagen. Während des Telefonats am späten Abend erläutert ein weiterer Berater der Crew zusätzliche Beanstandungen mitsamt der zu erwartenden Kosten. Auch die endgültige Festlegung der Ölsorte scheint ihm ratsam, weil „lange kein Service B mehr gemacht wurde“. Bei der Übergabe des Wagens haben wir es schließlich mit dem dritten Mann des Serviceteams zu tun. Die makellose Leistung der Mechaniker tangiert dies jedoch nicht. Sie beheben alle Mängel und erledigen kleinere Reparaturen gratis. Nur haben die Berliner bei allem Eifer am Schluss keine Probefahrt gemacht.

**auto motor sport** WERTUNG: SEHR EMPFEHLENSWERT



Im Pottaschwald 23a, 66369 St. Ingbert

## Saar-Pfalz-Garage GmbH

Pünktlich zum vereinbarten Termin ist der Serviceberater zur Stelle und das Auto auf der Hebebühne. Ohne viele Worte inspiziert der Meister den Wagen bei der Dialogannahme mit einer Gründlichkeit, als wolle er die in Auftrag gegebene Inspektion sofort in unserem Beisein abwickeln. Kein Wunder, dass ihm die meisten Fehler sofort auffallen. Auch ein undichtes Reifenventil bleibt dem Meister nicht verborgen. Zeitaufwendig und ausführlich werden dem Kunden demnächst fällige Reparaturen ans Herz gelegt, beispielsweise die nahezu abgenutzten Bremscheiben. „Damit sollten Sie höchstens noch 3000 Kilometer fahren“, rät der Meister. Trotz eingehender Kommentierung aller Wartungs- und Rechnungsposten bleibt als Wermutstropfen: Die Scheinwerfer werden nicht korrekt eingestellt, der Betrieb verpasst damit knapp das Prädikat „Sehr empfehlenswert“.

**auto motor sport** WERTUNG: EMPFEHLENSWERT



Gollheide 28-30, 44866 Bochum

## Autohaus Gubin GmbH

Das Autohaus vereint die Konkurrenten BMW und Mercedes unter einem Dach. Entsprechend ist das Modellpotpourri im Showroom, was den Kunden zunächst ziemlich irritiert. Der Serviceberater ist für alle Modelle zuständig. Er spult die Dialogannahme vergleichsweise oberflächlich in kaum mehr als fünf Minuten ab und gibt sich auch sonst eher wortkarg. Viel mehr als „der Wagen ist ja noch gut in Schuss“ kommt ihm nicht über die Lippen. So lässt der Meister auch die gewünschte Ölsorte offen, wir entscheiden uns schließlich für die günstigste Lösung. Bei der Abholung ist der Betreuer dann schon um einiges gesprächiger. Bis ins Detail erklärt er speziell die festgestellten Auffälligkeiten und hält sie schriftlich im Protokoll fest. Dagegen erfolgt kein Wort zum Kühlwasserverlust und auch kein Hinweis zur weiteren Kontrolle. Überdies sind zwei Kilometer als Probefahrt zu knapp.

**auto motor sport** WERTUNG: EMPFEHLENSWERT

Auenweg 9, 84130 Dingolfing

## Autohaus Brennteiner GmbH

In dem gepflegten Betrieb glaubt man auf eine Dialogannahme verzichten zu können, obwohl das Serviceblatt diesen Eingangsscheck vorschreibt. Der mittel-same Kundendienstberater klärt über Wartungsumfang sowie notwendige Zusatzarbeiten auf, erkundigt sich nach Auffälligkeiten und lässt auch eine Öl-Empfehlung folgen. „Die meisten nehmen das bessere Vollsynthetische. Wir ziehen die teilsynthetische Sorte vor.“ Im Nachhinein erweist sich der Rat, die

Bremscheiben und -beläge demnächst zu wechseln, als gerechtfertigt: Beides liegt an der unteren Toleranzgrenze. Andererseits füllt die Werkstatt das fehlende Kühlwasser zwar auf, erspart sich aber jeden Hinweis auf eine weitere Kontrolle. Einen Punktabzug gibt es ebenso für den zu weit nach links und zu tief stehenden linken Scheinwerfer. Positiv fällt der niedrige Inspektionspreis auf, zudem werden kleinere Reparaturen kostenlos erledigt.



**auto motor sport** WERTUNG: EMPFEHLENSWERT



Behebung der Mängel	Mercedes-Niederlassung, Saarbrücken	Autohaus Heinz Hammer, Berlin	Mercedes-Niederlassung, Dortmund	Mercedes-Niederlassung, München	Mercedes-Niederlassung, Berlin	Saar-Pfalz-Garage, St. Ingbert	Autohaus Gubin, Bochum	Autohaus Brennsteiner, Dingolfing
Scheinwerfer verstellt	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓
Verlust Kühlfüssigkeit	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓
ABS-Sensorleitung ausgehängt	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓
Sicherheitsgurt-Clip entfernt	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓	✓✓✓✓✓
Wischerblatt beschädigt	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓	✓✓✓✓
Kofferraumbeleuchtung defekt	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓
Abdeckblechschraube lose	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓	✓✓✓
<b>Arbeitsleistung</b>	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆
Auftragsbestätigung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Direktannahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein
Rechnungserläuterung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Probefahrt	ja (5 km)	ja (4 km)	ja (4 km)	nein (1 km)	nein (1 km)	ja (6 km)	nein (2 km)	ja (10 km)
Freundlichkeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Service-Bewertung</b>	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆
<b>Arbeitslohn</b>								
Inspektionslohn	- <sup>1)</sup>	- <sup>1)</sup>	289,17	- <sup>1)</sup>	- <sup>1)</sup>	248,12	271,32	197,17
<b>Inspektion gesamt<sup>2)</sup></b>	<b>348,99</b>	<b>387,-</b>	<b>454,31</b>	<b>369,99</b>	<b>339,-</b>	<b>455,95</b>	<b>398,33</b>	<b>313,42</b>
<b>Rechnungsbetrag<sup>3)</sup></b>	<b>576,47<sup>4)</sup></b>	<b>499,15<sup>5)</sup></b>	<b>761,80<sup>6)</sup></b>	<b>642,76<sup>7)</sup></b>	<b>598,50<sup>8)</sup></b>	<b>689,85<sup>9)</sup></b>	<b>478,88<sup>10)</sup></b>	<b>547,34<sup>11)</sup></b>
<b>Kosten-Bewertung</b>	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>Sehr empfehlenswert</b>	<b>Sehr empfehlenswert</b>	<b>Sehr empfehlenswert</b>	<b>Sehr empfehlenswert</b>	<b>Sehr empfehlenswert</b>	<b>Empfehlenswert</b>	<b>Empfehlenswert</b>	<b>Empfehlenswert</b>

Maßgebend für die Rangfolge ist die Arbeitsleistung. Alle Preise in Euro inklusive Mehrwertsteuer.

- <sup>1)</sup> Inspektion Paketangebot
- <sup>2)</sup> Inspektionskosten inklusive Motoröl, Ölfilter, Kombifilter
- <sup>3)</sup> Rechnungsbetrag inkl. Lohnkosten, Reparaturen, Teile
- <sup>4)</sup> inkl. Bremsflüssigkeitswechsel, Luftfilter, Anhängerkupplung prüfen, Batteriehalter schweißen, zwei Wischerblätter, Glühlampe
- <sup>5)</sup> inkl. Bremsflüssigkeitswechsel, Frostschutz, Gurtclip, zwei Wischerblätter, Glühlampe
- <sup>6)</sup> inkl. Bremsflüssigkeitswechsel, Kraftstofffilter, Luftfilter, Gurtclip, Kurztest Vorlühsystem, zwei Wischerblätter, Glühlampe
- <sup>7)</sup> inkl. Bremsflüssigkeitswechsel, Kraftstofffilter, Luftfilter, Nebelleuchte befestigen, zwei Wischerblätter, Scheibenreiniger
- <sup>8)</sup> inkl. Bremsflüssigkeitswechsel, Gurtclip, Dichtringe, Rissprüfmittel, Frostschutz, zwei Wischerblätter, Glühlampe, Scheibenreiniger
- <sup>9)</sup> inkl. Bremsflüssigkeitswechsel, Kraftstofffilter, Reifenventil, Rad auswuchten, zwei Wischerblätter, Gurtclip, Glühlampen
- <sup>10)</sup> inkl. Bremsflüssigkeitswechsel, Gurtclip, Glühlampen, Scheibenreiniger
- <sup>11)</sup> inkl. Bremsflüssigkeitswechsel, Kraftstofffilter, Luftfilter, Frostschutz, Gurtclip, zwei Wischerblätter, Glühlampe, Scheibenreiniger

Dennoch sichert sich nur die Hälfte der Autohäuser das Maximum von fünf Sternen in der Servicequalität. Die Niederlassungen in München und Berlin sowie Gubin in Bochum glauben, auf eine Probefahrt verzichten zu können, bei Brennsteiner schenkt man sich die im Prüfprotokoll vorgeschriebene Dialogannahme.

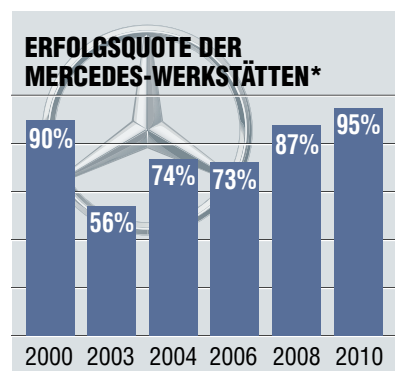
Ungeachtet der durchweg lobenswerten Arbeitsleistung darf eins nicht außer Acht bleiben: Bei den präparierten Fehlern handelt es sich keineswegs um schwierig zu enttarnende Spitzfindigkeiten, sondern um reguläre Prüfpositionen aus dem Serviceplan, bei Mercedes Assyst Service-Umfang B genannt. Arbeiten die Monteure Punkt für Punkt auf der Checkliste penibel ab, müssen ihnen zwangsläufig sämtliche Mängel auffallen. Schließlich haben Kunden das Recht auf eine hundertprozentige Leistung, die ihnen wie selbstverständlich auch ohne Abzüge berechnet wird. Zumal die Wartungskosten bei Mercedes seit jeher nicht im Ruf stehen, besonders niedrig zu sein. Wenn damit aber eine makellose Qualität einhergeht, wird der Kunde die geforderten Inspektionspreise nicht als Nepp empfinden.

**Im Vergleich zu früheren Werkstätten-Tests ist beim Thema Motoröl inzwischen mehr Transparenz eingekkehrt.** Mit Ausnahme von Gubin fragen alle Serviceberater gezielt nach der gewünschten Ölsorte und sprechen in aller Regel auch eine Empfehlung aus, meist zu-

gunsten mittlerer Preislagen. Nur beim Check in der Saar-Pfalz-Garage entscheidet sich der Kunde für das gleiche Öl, das auch zuvor verwendet wurde. Also füllt die Werkstatt den teuersten vollsynthetischen Schmierstoff zum Literpreis von 25 Euro ein. Ansonsten

## FAZIT

Die Stuttgarter haben durch ein Bündel von Maßnahmen die Abläufe in den Werkstätten optimiert. Ein Anstieg der Fehlerbehebungsquote auf aktuell 95 Prozent ist dafür der schlagende Beweis. Wie der Test belegt, profitierte davon nicht allein die im Vergleich zu früher bessere Qualität in den werkseigenen Niederlassungen, sondern auch die Arbeitsleistung in den Partnerbetrieben. Doch selbst gute Noten lassen noch Spielraum für Verbesserungen. So fehlen dem Vertragshändler Brennsteiner 20 Prozentpunkte zur Leistung der Besten. Trotzdem verdient selbst er sich das Prädikat „Empfehlenswert“



fallen die Ölkosten mit 10,90 Euro bis 18,42 Euro pro Liter vergleichsweise moderat aus.

Weniger erfreulich, dass sich die ärgerlichen Kassenfüller offenbar noch immer nicht ausmerzen lassen. Laut Rechnung wollen Gubin und Brennsteiner sowie die Niederlassungen München und Berlin „Reiniger“ oder „Waschmittel“ für bis zu 9,28 Euro (Berlin) in den bei der Abgabe der C-Klasse randvollen Behälter der Scheibenwaschanlage eingefüllt haben. Großzügigkeit herrscht dagegen an anderer Stelle. So lassen sich einige Werkstätten Bagatellarbeiten nicht gesondert honorieren. Mal galt es einen Ölverlust an der Servolenkung auszugleichen, einen Türkontaktschalter, eine Auspuffschele oder Nieten am Radlauf zu erneuern, mal fehlende Befestigungsschrauben zu ersetzen. Und gratis war schließlich stets auch der Service, den Wagen nach dem Wartungsdienst gewaschen und ausgesaugt zu übergeben.

Kein Zweifel also, Mercedes hat aus dem Abschneiden früherer Werkstätten-Tests Lehren gezogen. Die gute Qualität der Dienstleistungen ist auf nahezu allen Ebenen spürbar – von der Empfangsdame bis zum Serviceberater oder dem schraubenden Personal in der Werkstatt. Insofern darf der Patient von einst zufrieden strahlen. Wie auch die Kunden.

Text: Burkhardt Hübner  
Fotos: Beate Jeske, Reinhard Schmid



# Erst haben wir das Automobil erfunden. Und dann den besten Service.

Mercedes-Benz hat die zufriedensten Kunden. Das ergab die renommierte J.D. Power and Associates VOSS Studie Deutschland 2010. Aber auch in den Werkstatt-Tests von Auto Motor Sport, ADAC Motorwelt, Auto Bild und der Auto Zeitung bekommt der Mercedes-Benz Service regelmäßig beste Ergebnisse. Eine schöne Tradition.



Mercedes-Benz