



# CHAPEAU, PEUGEOT

Der Peugeot-Service schlägt sich diesmal wacker und liefert 2009 ein respektables Ergebnis ab. Trotz hohen Wohlfühlfaktors in den meisten Werkstätten gelingt es nur einer, alle Mängel ordnungsgemäß zu beheben. Die beiden Betriebe in Augsburg und Reutlingen fallen ganz durch.



Nicht alles lief wie am Schnürchen, aber insgesamt zählt das Peugeot-Personal zu den Besseren im Werkstätten-Test 2009

Natürlich ist „Savoir vivre“ – also das Wissen, wie es sich gut leben lässt – nicht nur in Frankreich verbreitet. Und natürlich sind die Mechaniker in deutschen Peugeot-Werkstätten keine Franzosen, sondern meist Deutsche. Und trotzdem haben sie sich offenbar etwas vom legeren Stil unserer linksrheinischen Nachbarn abgeguckt. Denn bei nahezu allen getesteten Peugeot-Werkstätten scheint der Umgang mit Kunden von Sympathie und Unkompliziertheit geprägt zu sein.

An erster Stelle ist hier die Firma Junker in Leverkusen zu nennen. Dass wir eine halbe Stunde früher als verabredet in der Tür stehen, stört dort niemanden. Ganz im Gegenteil: Man hat uns erwartet, und es werden Getränke und Kekse angeboten. Wir sind baff. Schließlich geht es hier doch nur um die Inspektion an einem Kleinwagen und nicht etwa um die kostspielige Restauration eines Oldtimers.

Nach ausführlicher Erläuterung der laut Inspektionstabelle fälligen Arbeiten folgen wir dem Meister in die Werkstatt. Mit dem Wagen auf der Hebebühne weist er auf einen leicht undichten Stoßdämpfer, einen beschädigten Ansaugstutzen und den rostenden Auspuffendtopf hin. Ebenso seien die Bremscheiben in etwa 5000

Kilometern fällig – alles Arbeiten, die nicht zur Inspektion gehören und deshalb auf einem Kostenvoranschlag gesondert ausgewiesen werden.

Als wir am nächsten Tag die Beseitigung der Mängel überprüfen, ärgern wir uns. Warum haben sich der charmante Meister und die Mechaniker des 206 nicht mit derselben Hingabe wie uns gewidmet? Die Bremsleitung ist immer noch ausgehängt, und die Schraube vom Abdeckblech fehlt weiterhin. Schade, von Junker hätte man aufgrund des beispielhaften Annahmeprozesses eigentlich eine bessere Leistung erwartet.

Der wahre Testsieger Haase in Neumünster hingegen ist die einzige Peugeot-Werkstatt, die beide Fehler gefunden hat, die an der Unterseite des Wagens präpariert wurden. Mit dem Wiedereinhängen der Bremsleitung dürfen sich außerdem noch Peugeot Rheinland und Peugeot Schwaben rühmen. Die fehlende Schraube, die das Abschirmblech des Auspuffs hält, ersetzt neben Haase nur noch Lehmann in Meissen.

Das sieht nach einer deutlichen Unterbodenschwäche des Franzosen aus. Dabei kann man die Autos doch per Hebebühne in schwindelerregende Höhen fahren und von unten alles genau inspizieren – wir waren live dabei und haben es selbst gesehen. >

## 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 haben aber auch die Art und Weise, wie sich das Werkstattpersonal bei der Abgabe des Wagens um den Kunden kümmert. Positiv ist in diesem Zusammenhang 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 Benzinzusätze auftauchen.

## SO WURDE BEWERTET

Grundlage des Tests ist die Beurteilung der Arbeitsqualität der nach dem Zufallsprinzip ausgewählten Werkstatt. Bewertet wird, ob die vom Hersteller in der jeweiligen Wartungsliste 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 (Beispiel: Bremsleitung ausgehängt), höher bewertet als eine defekte Kennzeichenbeleuchtung.

## PRÄPARIERTE MÄNGEL AM PEUGEOT 206

Bevor der Wagen zur Inspektion abgegeben wird, baut auto motor und sport sieben Mängel in das Fahrzeug ein. Alle Fehler wie eine ausgehängte Bremsleitung, ein loses Abdeckblech oder ein niedriger Kühlwasserstand müssen beim Abarbeiten des Wartungsplans von den Mechanikern gefunden und fachgerecht behoben werden.



- ★★★★★ 1 Kühlwasserstand zu niedrig. Das Kühlwasser muss nicht nur nachgefüllt werden, sondern auch die Ursachen sollten überprüft sowie der Kunde informiert werden
- ★★★★★ 2 Die Bremsleitung ist aus der hinteren Halterung gelöst
- ★★★★★ 3 Handbremse, Hebelweg zu groß

- ★★★★★ 4 Luftdruck am rechten Hinterrad und Reserverad (optional Entnahme Tire-Fit) deutlich zu niedrig
- ★★★★ 5 Rechtes Scheibenwischerblatt beschädigt
- ★★★★ 6 Kennzeichenbeleuchtung defekt
- ★★★★ 7 Abdeckblech lose. Schraube fehlt



### Unterer Talweg 121, 86179 Augsburg **Autohaus Siebelhoff**

Die Anmeldung lässt sich leicht finden. Die Dame am Tresen scheint zwar an Kundschaft nicht sonderlich interessiert, nimmt sich aber unser und des Inspektionsauftrags an – schließlich ist der Wagen für heute angemeldet. Eine Direktanfrage durch den Meister vermischen wir ebenso wie sinnvolle Nachfragen nach der gewünschten Ölart oder Auffälligkeiten am Wagen. Einzig wichtig scheint, ob Scheibenklar nachgefüllt werden dürfe. Das jämmerliche Ergebnis überrascht bei der Abholung somit nicht. Immerhin ist es dieselbe Dame, die den Wagen zurückgibt und das Geld kassiert. Neben dem Hinweis auf eine demnächst fällige Reparatur ist das aber auch schon alles an Dienstleistung.



**WERTUNG: NICHT EMPFEHLENSWERT**



## „VIELES HABEN WIR GRATIS REPARIERT, WIR RECHNEN MIT EINEM FOLGEAUFTRAG VON IHNEN“

Autohaus Lehmann, Meißen

Sorgfalt ist – bis auf die übersehene Bremsleitung – das Credo des Autohauses Lehmann in Meißen. Eine ganze DIN A4-Seite mit den abgestellten und offenen Mängeln und die mit 16 Kilometern längste Probefahrt sind Beweise dafür. Positionen wie „Entlüftungsschraube Bremssattel vorne rechts erneuert, verstopft“ lassen die vielen Kleinteile auf der Rechnung für wenige Euro plausibel erscheinen. Der Meister selbst nimmt sich extrem viel Zeit für das getarnte Testteam.

**Aus seinen Hintergedanken macht er jedoch keinen Hehl:** Da die Werkstatt für die vielen kleinen Fleißaufgaben keine Arbeitszeit berechnet, wird er nicht müde zu betonen, wie sehr er doch mit einem Folgeauftrag rechne. Den Kostenvorschlag halten wir umgehend in Händen.

Auch wenn die grundsätzliche Freundlichkeit zum Ende des Abholtermins schon fast in Aufdringlichkeit umschlägt, haben die Sachsen ihre Arbeit sehr gut gemacht. Das Herzlich-willkommen-Schild an der Einfahrt zum Parkplatz darf wörtlich genommen werden.

Das gegenteilige Gefühl löst dagegen die Empfangsdame beim Autohaus Siebelhoff in Augsburg aus. Unfreundlich ist sie nicht, uninteressiert trifft es eher. Lustlos nimmt sie den Inspektionsauftrag auf, und ein bisschen wie auswendig gelernt fragt sie, ob denn die Erneuerung von Wischerblättern sowie das Auffüllen des Scheibenwaschwassers ohne Nachfrage in Ordnung gingen.

Man hätte sich eigentlich doch eher Fragen nach der Lieblings-Ölart, bestehenden Auffälligkeiten am Wagen oder nach der weiteren Mobilität gewünscht.

Der Abholtermin am Tag darauf wurde auf zwölf Uhr mittags gelegt, so dass die Empfangsdame leider gerade Pause hat. Leider deshalb, weil sie anscheinend die einzige ist, die die Rechnung schreiben kann. Zeit also, sich im Gewerbegebiet noch eine halbe Stunde die Beine zu vertreten.

Bei der Überprüfung der Reparaturen stellen wir fest: Das Desinteresse am Kunden wird bei Siebelhoff direkt auf

die gewünschte Inspektion übertragen. Mit zehn mageren Punkten fällt der Betrieb nicht nur durch, sondern ist dieses Jahr auch noch Schlechtestes in der Peugeot-Runde.

Gesammelte Sympathiepunkte ersetzen leider nicht die unzureichende Arbeitsleistung. Das gilt für Peugeot Junker wie auch für das Autohaus Friedrich Mayer in Reutlingen. Selbst mit der markentypisch hervorragenden Service-Bewertung von fünf Sternen (immerhin sechs Werkstätten sicherten sich die Maximalpunktzahl) bleibt eine bessere Platzierung aus. Denn letztlich zählt nur die Behebung der sieben präparierten Mängel, und da fallen die Schwaben durch.

Die fehlende Schraube vom Abdeckblech wird nicht ersetzt, die ausgehängte Bremsleitung bleibt dort, wo sie ist, und den ewig langen Hebelweg der Handbremse halten die Monteure anscheinend für normal. Freude bereitet hingegen die hohe Flexibilität bei der Vereinbarung von Terminen.

Sowohl die Abgabe als auch die Abholung des Testwagens klappt ohne Probleme deutlich früher als vereinbart. Der niedrige Grundpreis der Inspektion von 79 Euro gefällt ebenfalls – Gleiches gilt im Übrigen für die Werkstätten in Meißen und in Neumünster.

**Trotzdem gibt es viele Preisunterschiede:** Das fängt bereits beim Paketpreis für die Wartung an, der sich je nach Werkstatt von besagten 79 über 89 und 99 Euro bis hin zu überzogen anmutenden 139 Euro aufschwingt. Der Preis für einen Liter Öl stellt ein ebenso probates Vergleichskriterium dar. Den günstigsten Schmierstoff gibt es für 11,85 Euro pro Liter beim Autohaus Lehmann in Meißen, die Kollegen von Peugeot Rheinland in Köln streichen 21 Euro für dieselbe Menge ein.

Skurril muten die Reaktionen auf das eingeritzte rechte Scheibenwischerblatt an. Bei Peugeot Hanse in Hamburg ist es kein Problem, lediglich das beschädigte Teil zu tauschen, bei Lehmann in Meißen muss man sich den einzelnen Wischer hartnäckig erstreiten. Die meisten anderen Betriebe be-

### Großmooring 7a, 21079 Hamburg **Peugeot Hanse**

Wieder einmal bringt die Unterbodenkontrolle eine Werkstatt um ein gutes Ergebnis: Bremsleitung und lockeres Abschirmblech werden übersehen, das Beheben der Mängel hätte einen zweiten Testsieger zur Folge gehabt. Der Service im kleinen Autohaus ist ausgezeichnet, die Mitarbeiter machen einen sympathischen und engagierten Eindruck. Kassenfüller Scheibenreiner? Fehlanzeige, denn das ist bereits im Inspektionspreis inbegriffen. Die neuen Scheibenwischer werden ebenso gratis montiert wie das Kühlsystem auf Dichtigkeit geprüft. Wie bei Junker wird der Kunde auch darauf hingewiesen und aufgefordert, den Kühlwasserstand weiter zu beobachten – so soll es sein. Die durchgeführten Arbeiten werden vor und nach der Inspektion vorbildlich erläutert.

**WERTUNG: EMPFEHLENSWERT**



### Am Heilbrunnen 121, 72766 Reutlingen **Autohaus Friedrich Mayer**

Wären die Mechaniker nur halb so gründlich bei ihrer Arbeit gewesen, wie die Leute im Service nett sind, hätte die Reutlinger Werkstatt locker ein „Empfehlenswert“ verdient. Mit 13 von 29 möglichen Punkten ist das Ergebnis wenig erbaulich. Weder wird auf den Kühlwasserverlust hingewiesen, noch ist der deutlich zu große Hebelweg der Handbremse korrigiert worden. Von unten hat das Auto sicherlich niemand angesehen: Die Bremsleitung ist nach wie vor ausgehängt, und die Schraube des Abschirmblechs fehlt. Der Service hingegen überzeugt mit Flexibilität. Sowohl die Abgabe des Wagens zwei Stunden vor dem vereinbarten Zeitpunkt als auch die Vorverlegung des Abholtermins um ganze fünf Stunden ist völlig unproblematisch.

**WERTUNG: NICHT EMPFEHLENSWERT**



### Bergisch Gladbacher Straße 414–424, 51067 Köln **Peugeot Rheinland**

Groß und unübersichtlich ist das Gelände der Niederlassung. Nach dem Erreichen des Parkplatzes beginnt die Odyssee zum versteckten Servicebereich. Dort angekommen, ist die Welt wieder in Ordnung. Der Meister ist freundlich, unsere Verspätung bei der Abgabe nimmt er uns nicht übel. Leider verschenkt man leichtsinnig Punkte: Der Hinweis auf den Kühlwasserverlust fehlt, und das beschädigte Wischerblatt wird nicht getauscht, obwohl die Mechaniker den Defekt auf der Rechnung vermerken. Er wird beim Telefonat über eventuelle weitere Reparaturen auch nicht erwähnt. Schade – genauso wie das Übersehen des losen Abschirmblechs. Nicht einmal 30 Zentimeter entfernt ist die ausgehängte Bremsleitung nämlich wieder an Ort und Stelle eingeklippt.

**WERTUNG: EMPFEHLENSWERT**



### Rennbaumstraße 58, 51379 Leverkusen **Peugeot Junker**

Einen Wagen bei Junker zur Inspektion abzugeben ist fast schon ein richtiges Vergnügen. In dem kleinen Betrieb wird man sehr freundlich behandelt, der familiäre Charme strömt aus jeder Ecke der altmodischen Räumlichkeiten. Obwohl es eher danach aussieht, als würden hier die Aufträge noch per Schreibmaschine aufgenommen, kann man sich per E-Mail informieren lassen, wann der Wagen fertig ist. Auch wenn die ausgehängte Bremsleitung und das lose Abschirmblech des Auspuffs nicht auffallen, erledigen die Mechaniker ihre Arbeit gewissenhaft. Dafür spricht nicht nur, dass sich der Meister sorgfältig um seine Kunden kümmert und den Wagen ausgiebig begutachtet, sondern auch das Aufspüren eines Massefehlers in der Beleuchtung.

**WERTUNG: EMPFEHLENSWERT**

### Wilsdruffer Straße 47, 01662 Meißen **Autohaus Lehmann**

Lässt man mal außer Acht, dass auch hier die ausgehängte Bremsleitung übersehen wurde, könnte man dem Autohaus Lehmann das Adjektiv „sorgfältig“ bescheinigen. Neben den Inspektionsarbeiten finden sich viele Kleinteile (Klammern, Achsmanschetten, Muttern) auf der Rechnung, die vorsorglich wegen vorhandenem oder drohendem Verschleiß getauscht wurden. Eine detaillierte Liste mit vorwiegend kostenlos abgestellten Mängeln sowie fälligen Reparaturen untermauert die Sorgfalt ebenso wie die 16 Kilometer lange Probefahrt. Auch weist man darauf hin, dass entgegen der gewünschten großen Inspektion nur eine kleine Durchsicht fällig ist. Dass nur der defekte Scheibenwischer und nicht der gesamte Satz getauscht wird, müssen wir jedoch fast erstreiten.

**WERTUNG: EMPFEHLENSWERT**



### Heilbronner Straße 358–360, 70469 Stuttgart **Peugeot Schwaben**

Man möchte fast meinen, es würden Vorurteile bestätigt: Die Schwaben sind die Teuersten im Test. Für den hohen Preis verlangen sie auch noch Pünktlichkeit: Unsere 20-minütige Verspätung wird mit satten 40 Minuten Wartezeit bestraft. Aber der Frust verfliegt schnell, denn der Mechaniker ist sehr freundlich, dem Auto gegenüber vor allem gründlich und sorgfältig. Die hohen Inspektionskosten lassen sich nicht nur deshalb leicht verschmerzen, sondern auch, weil Arbeiten wie der Austausch der Wischerblätter, der Wechsel der Glühbirnen und die vorsorgliche Motorwäsche nicht in Rechnung gestellt werden. Auch auf den Kühlwasserverlust weist uns der Meister ohne Zögern hin. So sieht eine gute Betreuung aus.

**WERTUNG: EMPFEHLENSWERT**



### Boostedter Straße 372, 24539 Neumünster **Autohaus Haase**

Im Autohaus Haase läuft alles wie am Schnürchen. Prompt kommen wir dran, und der kleine 206 steht flugs auf der Hebebühne. Mit norddeutscher Trockenheit blickt der Meister den Wagen und informiert mit knackig-präzisen Sätzen über den Stand der Dinge. Nach der flotten, aber gewissenhaften Dialogannahme erhalten wir zwar keine Auftragsbestätigung, werden aber über die nötigen Arbeiten mündlich informiert. Zehn Minuten vor dem vereinbarten Abholtermin können wir den Wagen wieder mitnehmen. Wie am Tag zuvor verläuft jede Kommunikation – sei es mit dem Meister oder der Empfangsdame – freundlich, schnell und unkompliziert. Und die präparierten Mängel werden alle entdeckt und behoben.

**WERTUNG: SEHR EMPFEHLENSWERT**



