

Die Dame in der Telefon-Zentrale gibt sich sachkundig und bestimmt.

„Bei 70 000 Kilometer“, belehrt sie den 280 E-Fahrer, der seinen Mercedes zur großen Inspektion anmelden will, „ist nur ein kleiner Wartungsdienst fällig. Seien Sie bitte am Dienstag zwischen sieben und acht Uhr morgens da.“

Der vermeintliche Mercedes-Besitzer ist pünktlich. Viertel vor acht begehrt er beim ernst dreinblickenden Pförtner der Daimler-Benz-Niederlassung Türlenstraße nahe des Stuttgarter Hauptbahnhofs Einlaß, erhält einen grünen „Ein- und Ausfahrt-Schein“, die Türklinke des 280 E wird mit einem grünen Fähnlein versehen.

Es ist ein ganz besonderer Mercedes, der da von den Stuttgarter Mechanikern gewartet werden soll: Spur und Sturz der

Vorderräder sind absichtlich verstellt worden, die Reifen sind einseitig abgefahren. Zwei Zündkerzen mit falschem Wärmewert, die verstellte Zündung und die hohe Leerlaufdrehzahl sorgen für motorische Unruhe und sollen zusammen mit fünf weiteren eingebauten Fehlern (siehe „Fehler und Fehlerbehebung“ auf Seite 54) die große Merce-

Nobody is perfect

Werkstatt-Test auto motor und sport besucht markengebundene Reparaturbetriebe. Folge 1: Daimler-Benz-Niederlassung Stuttgart.

des-Werkstätte (350 Mitarbeiter) auf die Probe stellen.

Alle Mängel müßten bei guter Arbeit im Rahmen einer großen Inspektion erkannt und abgestellt werden.

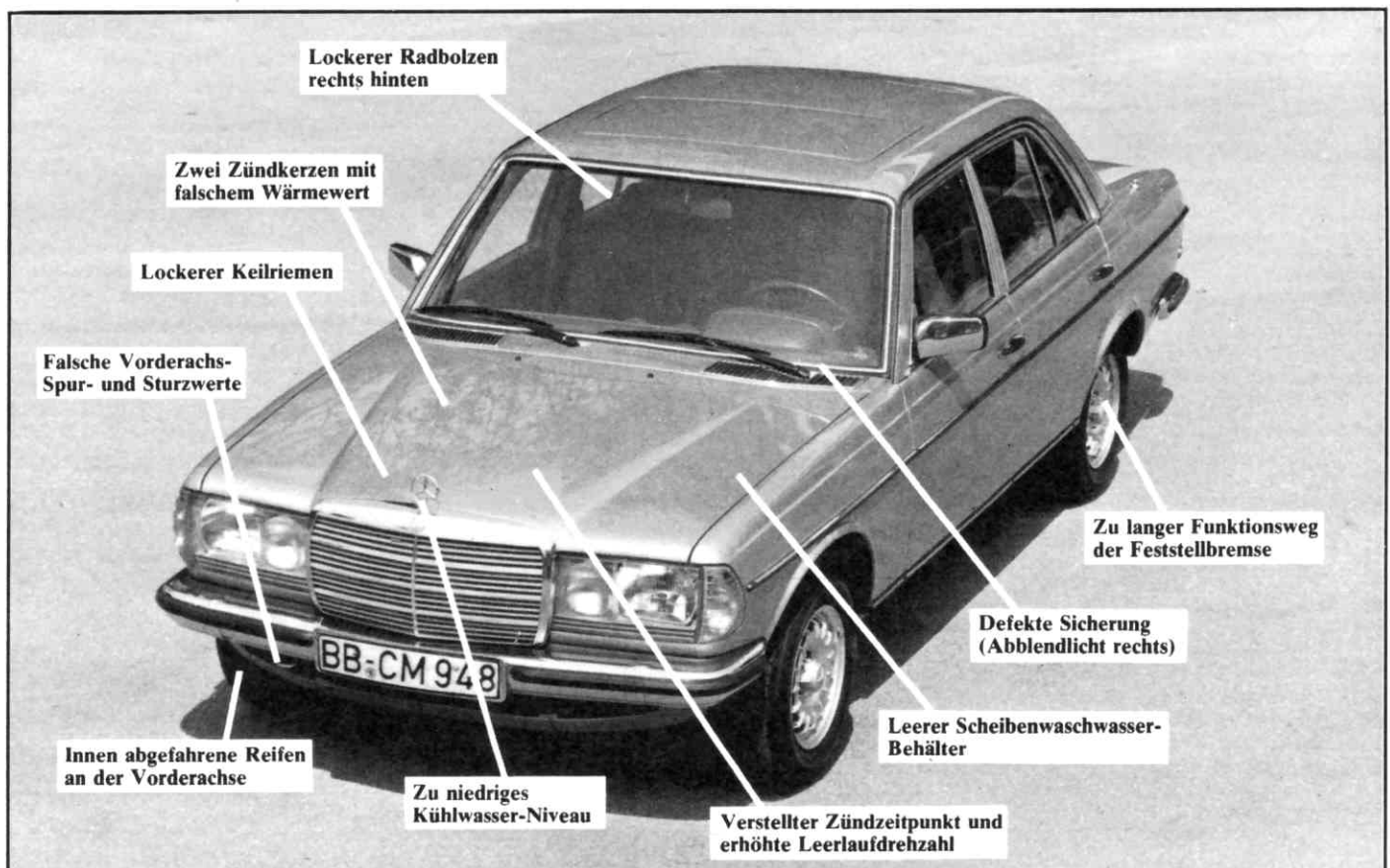
Zunächst wird freilich nicht montiert, zuerst wird der Etikette Genüge getan. Die Empfangsdame nimmt Fahrzeug-

schein und Service-Heft in Empfang und bittet den Kunden, sich einen Moment zu gedulden.

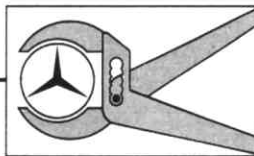
Die klinisch sauber wirkende Reparatur-Annahmehalle im Stil eines in die Jahre gekommenen Air-Terminals lädt dazu ein: schwarze Leder-Möbel mit Chrombügeln, Grünpflanzen, Zeitungen vom Tage, an der Wand Gottlieb Daimler und Carl Benz.

Die Wartezeit beträgt knapp zehn Minuten, Namensaufruf. Müßte statt des maladen Automobils ein kariöser Zahn behandelt werden, die Schmerzen wären jetzt verflogen.

Ein Mensch im schwarzen Anzug, Mitte 40, gepflegte Erscheinung, ein bißchen herablassend, aber höflich, nimmt den Reparatur-Auftrag entgegen. Er stellt sich nicht vor, kein Namensschild gibt Auskunft. ▷



Fehlerquelle: Diese Mängel wurden in den Testwagen eingebaut



Erste Irritation: Der Kunde will unbedingt eine große Inspektion, vorgesehen ist aber lediglich eine kleine Wartung. Fragender Blick, wohin nur mit dem Stempel im Wartungsbüchlein?

Herr Jensen, mittlerweile zum Namen befragt, entscheidet sich nach einigem Zögern für das 80 000 km-Feld und vermerkt sorgfältig den regelwidrigen Kilometerstand.

„Ihren Zündschlüssel, bitte.“ Herr Jensen erstarrt angesichts des abgegriffenen 70 000 Kilometer-Schlüsseltäschchens und sorgt augenblicklich für standesgemäßen Ersatz im Neuzustand – umsonst.

„Wollen wir uns bitte das Fahrzeug ansehen? Dann können wir Ihre Beanstandungen notieren.“ Herr Jensen greift sich eine durchsichtige Kunststoff-Folie für den Fahrer-Sitz und begleitet den Kunden zum Wagen. Unterwegs erfährt er, daß der Geradeauslauf „merkwürdig labil“ sei und daß es beim ersten Herbstfrost Startprobleme gegeben habe.

Am Wagen angekommen, erkennt Herr Jensen schon auf den ersten Blick eine Fehler-Ursache.

„Mit diesen Reifen“, so der Mercedes-Angestellte, „wird Ihr Auto nie richtig geradeaus laufen. Die haben Sie sicher nicht bei einer Mercedes-Niederlassung gekauft – die sind von uns ja nicht freigegeben.“ Der Test-Mercedes ist bereift, wie es der TÜV erlaubt: Format 195/70 HR 14, Fabrikat Dunlop D 4 Sport.

Es ist freilich nicht der einzige Fauxpas, der dem 280 E-Besitzer ganz offensichtlich unterlaufen war.

Beim zweiten Blick auf die fehlerhafte Bereifung wird Herr Jensen fast böse: „Um Gottes willen, die Felgen sind ja auch

nicht von uns, die sind doch überhaupt nicht sanktioniert.“ Es handelt sich um sechs Zoll breite Leichtmetallräder der Firma ATS in Bad Dürkheim – eine Allgemeine Betriebserlaubnis des Flensburger Kraftfahrt-Bundesamtes liegt im Handschuhfach.

Schweigend und verstört gehen Mercedes-Kunde und Mercedes-Reparaturannehmer zurück ins Daimler-Terminal. „Wenn wir nichts von uns hören lassen“, so die Information Herrn Jensens vor dem großzügigen Abschied, „dann ist das

Auto um halb sechs Uhr fertig.“

Auch die Mercedes-Mannen sind pünktlich – der 280 E steht schon 20 Minuten nach fünf abholbereit.

Herr Jensen, gepflegt, wie neun Stunden zuvor, keine glänzende Nase, keine verrutschte Krawatte, agiert höflich wie am Morgen und weiß sogar den Namen des neuen Kunden, ohne nachzuschlagen.

Das Daimler-Terminal erscheint wie leergefegt, nur die

hellerleuchtete Kasse ist noch besetzt. Dort müssen die interne Inspektions-Auflistung mit dem mahnenden Vermerk „Kunde hat nicht zugelassene Reifen montiert“ und der grüne Torpaß abgegeben werden, dort ist anschließend auch zu bezahlen.

Die EDV-Rechnung (Seite 56) umfaßt elf Arbeits-Positionen; Arbeitspreis 539,40 Mark; Ersatzteile gemäß beiliegenden Materialscheinen 181,70 Mark; Waren- und Leistungswert 721,10 Mark; 13 Prozent Umsatzsteuer 93,74 Mark; Rechnungsendbetrag 814,84 Mark.

Im Auto liegen eine Schachtel mit sechs gebrauchten Zündkerzen und eine Serviette „für Ihr Lenkrad“ – sie taugt gleichermaßen zum Abwischen des Schreckens-Schweißes auf der Stirn des zur Kasse gebetenen Mercedes-Kunden.

Für das viele Geld wurde der zuvor desolatte 280 E freilich spürbar in Schuß gebracht: Der Sechszylinder-Motor läuft wieder rund und gleichmäßig, die erste Bodenwelle offenbart, daß es um den Geradeauslauf wieder besser bestellt ist, wenngleich das Lenkrad nunmehr bei Geradeausfahrt leicht schief steht.

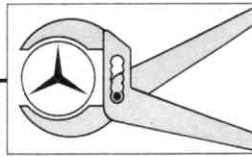
Der anschließende Check in der auto motor und sport-Werkstatt zeigt, daß alle wesentlichen Inspektions-Arbeiten vorgenommen wurden, fast alle eingebauten Fehler sind beseitigt.

Dennoch geben drei Werkstatt-Aktionen Anlaß zur Kritik: die erst 2500 Kilometer alten Bremsbeläge (Belagstärke vorn acht Millimeter, hinten sechs Millimeter) wurden ersetzt (Ersatzteilpreis: 78,54 Mark), wobei die alten Bremsklötze im Gegensatz zu den ausgetauschten Zündkerzen dem Kunden nicht zur Überprüfung des ordnungsgemäßen



Vor Ort: Testwagen bei der Daimler-Niederlassung

Fehler und Fehlerbehebung	
Manipulation	von der Werkstatt erkannt/beseitigt
Verstellter Zündzeitpunkt und erhöhte Leerlaufdrehzahl	ja
Defekte Sicherung (Abblendlicht rechts)	ja
Lockerer Keilriemen	ja
Zu niedriges Kühlwasser-Niveau	ja
Zu langer Funktionsweg der Feststellbremse	ja
Zwei Zündkerzen mit falschem Wärmewert	ja
Falsche Vorderachs-Spur- und Sturzwerte	ja
Innen abgefahrene Reifen an der Vorderachse	nein
Leerer Scheibenwaschwasser-Behälter	ja
Lockerer Radbolzen rechts hinten	ja



Austauschs ausgehändigt wurden.

● Die „vom Werk nicht freigegebenen“ ATS-Leichtmetallräder wurden nach dem Vermessen des Fahrwerks mit über 20 Meterkilopond festgezogen. Vorgeschrieben ist ein Anzugsdrehmoment von 12 mkp. Folge: Die Schrauben wären bei einer Panne nicht von Hand zu lösen gewesen.

● Die an ihren Innenseiten unter das Profil-Minimum abgefahrenen vorderen Reifen wurden zwar an die Hinterachse gewechselt. Der Kunde erhielt jedoch keine Mahnung, seine Reifen zu ersetzen.

Drei weitere Fehlleistungen wiegen da geringer:

● Die Leerlaufdrehzahl wurde

also von der Mercedes-Niederlassung Türlenstraße in Stuttgart zumindest am Testtag nicht geboten. Trotzdem wäre ein

Mercedes-Kunde mit der gebotenen Arbeit sehr wahrscheinlich zufrieden gewesen: Abgesehen vom schief stehenden

Lenkrad wurden alle Inspektions-Mängel erst bei einer peniblen Nach-Inspektion durch auto motor und sport-Techniker offenkundig – sie wären dem 280 E-Besitzer beim Fahren verborgen geblieben. cdt

Daimler-Benz Aktiengesellschaft

NIEDERLASSUNG STUTTGART
BETRIEB TÜRLENSTRASSE 2
FERNRUF 20651 DURCHWAHL 2065-480

DAIMLER BENZ AG NDL STUTTGART 1
POSTF 1005 7000 STUTTGART 1

HERRN
WALTER CONRADT

GOLDAECKERSTR. 26

7250 LEONBERG



REPARATUR-RECHNUNG

BV

RECHNUNG-NR. 229/00 318703

KONTO-NR.

VOM 17.11.81

BITTE BEI ZAHLUNG KONTO-NR.
UND RECHN.-NR ANGEBEN

REP.-AUFTRAGS-NR. 229/00 20861

BELEG-ART 16324

KDN.-NR. 229/066488
NIES

AMTL. KENNZEICHEN	ERSTZULASSUNG	FAHRZEUGTYP	FAHRGESTELL NR.	TACHO
BB-M 948	29.02.80	280 E	123033 12 071918	70165
POS RK ARBEITS-NR.	VK ART DER AUSGEFUEHRTEN LEISTUNGEN			D M
001 R1 00 0060 08 0027	WD WARTUNGSDIENST TEIL I UND III			137,16
002 R1 00 0060 33 0006	WD SCHMIERUNG MIT OELWECHSEL IM MOTOR ZUM WARTUNGSDIENST TEIL I UND III			30,48
003 R1 00 0067 40 0003	WD LEERLAUF NACH ABGASWERT EINREGULIEREN ZUM WARTUNGSDIENST TEIL 2			15,24
005 R1 00 0067 01 0018	WD WARTUNGSDIENST TEIL II			91,44
006 R1 07 0041 01 0005	MOTORPRUEFUNG UND ABGASMESSUNG AUF DEM LEISTUNGSPRUEFSTAND (ZUENDUNG U. LEERLAUF EINGESTELLT/WD-MOTORARBEIT- DIESEL)			
007 R1 07 0155 01 0007	KRAFTSTOFFDRUECKE DER BENZIN-EINSPRITZANLAGE PRUEFEN (BEI MOTORARBEITEN)			
008 R1 40 0505 01 0015	FAHRZEUG OPTISCH VERMESSEN MIT EINSTELLARBEITEN - NACH MESSBLATT			
010 R1 07 0012 01 0006	MOTOR EINREGULIEREN			
011 R1 20 0210 01 0002	SAEMTLICHE KEILRIEMEN NACHSPANNEN (BEI WD-/REP.-ARBEITEN)			
012 R1 40 0000 99 0006	LAUFRAEDER AB-ANMONTIEREN.			
013 R1 40 0000 99 0006	TESTRAEDER MONTIEREN.			
47 AW X	5,64			265,08
ARBEITSPREIS GESAMT		(00101/000000/000000)		539,40*
ZWISCHENSUMME				539,40*
ERSATZTEILE GEMAESS BEILIEGENDEN MATERIALSCHEINEN				181,70
WAREN- UND LEISTUNGSWERT				721,10
13 % UMSATZSTEUER				93,74
RECHNUNGSENBETRAG		(10/)		814,84*

Die Mercedes-Niederlassung Stuttgart im Fazit

Das gefiel

- die Pünktlichkeit
- die gepflegten Räumlichkeiten
- die höflichen Umgangsformen des Personals
- die Frage nach dem letzten Wechsel der Bremsflüssigkeit

Das mißfiel

- die Kritik an nicht bei Mercedes gekauftem Zubehör
- der fehlende Hinweis auf nicht verkehrssichere Bereifung (Profiltiefe)
- die auch durch unnötige Arbeiten (Bremsbeläge) verursachte hohe Rechnung

mit nur 660/min zu niedrig eingestellt – Werksvorschrift sind 750 bis 850/min.

● Die defekte Sicherung für das rechte Abblendlicht wurde durch eine im Wagen mitgeführte Reserve-Sicherung ersetzt, die dann bei einer entsprechenden Panne unterwegs natürlich fehlen würde.

● Die Lenkradstellung wurde nach dem Vermessen und Einstellen des Fahrwerks nicht korrigiert.

Perfektion – oberste Maxime der Daimler-Benz AG – wurde