

HENRYK M. BRODER: ÖSTERREICHS NEUER JUDENHASS

ÖSTERREICHS GRÖSSTES NACHRICHTENMAGAZIN

NR.31 · 31. JULI 2014 · Deutschland €3,50 · Italien €3,50 · € 2,90

NEWS

UNDERCOVER

WWW.NEWS.AT

**Wie Sie
Ihre Auto-
werkstatt
ausnimmt**

**Und wie
Sie billiger
davon-
kommen**

Die Tricks der Mechaniker

DVR.NR. 000001016423 31/2014 1111 VM
Herr Dr. KNR: 0
Christian Pesau
INDUSTRIELLENVEREINIGUNG

Schwarzenbergplatz 4
1031 Wien

P. b. b. 67. 02. 03. 2008 V. Verlagsgruppe NEWS Gesellschaft m. b. H., Fabrikstraße 3, 1020 Wien Telefon: 01 40 13 50 10



Eine Sache des Vertrauens. Bei der Wahl der Werkstatt heißt es Preise vergleichen, bevor man sein Fahrzeug zur Reparatur gibt.

NEWS under cover

SO nimmt Sie Ihr Mechaniker aus

Ein NEWS-Reporter machte mit 5 Autos den ultimativen Werkstätten-Test. Unglaublich: Die Preise für ein und dieselbe Reparatur schwankten bis zu 64 Prozent. Report über eine undurchsichtige Branche.

FOTOS MARCUS DEAK

Der Test. NEWS-Reporter Marcus E. Deak mit einem der Testfahrzeuge. Er fand extreme Unterschiede bei Preis und Service der getesteten Werkstätten.



Die Summe, die unter den unzähligen Einzelposten auf Seite 2 steht, beläuft sich exakt auf 3.614 Euro. Richard H., ein gut verdienender Angestellter, steht fassungslos im Marmorfoyer des Audi-Händlers. In den Händen hält er jenen Kostenvoranschlag, den ihm eine junge Assistentin am Kundenschalte vor drei Minuten mit einem Lächeln übergeben hat.

Der Besitzer eines Audi A6 quattro Turbodiesel 3.0 erwidert das Lächeln nicht. Gut, die brillantschwarz lackierte Limousine, für die er oft Bewunderung erntet, hat schon neun Jahre auf den Achsen. Aber 3.614 Euro an Reparaturkosten – und wozu sind eigentlich diese Glühstifte gut, die getauscht werden müssen? Außerdem kommen ja noch 20 Prozent Mehrwertsteuer dazu, was zu einem exorbitanten Bruttobetrag von 4.336,80 Euro führt. Nach Abzug von Miete, Versicherungen und Kindergartengebühr bleiben dem Vater von zwei Kindern kaum 1.000 Euro netto im Monat.

Einen Tag und zahlreiche Telefonate später steht der einst stolze Audifahrer in einer kleinen, freien Werkstatt, die sich auf VW und Audi spezialisiert hat. Der Chef persönlich sieht sich dort den Wagen an.

Wut auf die Werkstatt.

Nach einer Stunde kommt der Meister mit der Diagnose: „Noch fährt das Auto. Also muss man die Glühstifte nicht tauschen. Der Partikelfilter ist verstopft, aber den können wir auch reinigen. Und das große Service ist überfällig. Wenn Sie das Auto hier lassen, können wir das im Laufe der nächsten zwei Tage erledigen. Kostet rund 500 Euro“, meint er knapp. Richard H. möchte dem Mechaniker am liebsten

trotz schmutziger Montur um den Hals fallen. Er freut sich still. Dann kommt die Wut auf die erste Werkstatt. Im Endeffekt waren es dann 534 Euro statt 4.336,80 Euro. Wie kann es das geben? Das fragen sich auch Tausende autofahrende NEWS-Leser jedes Jahr aufs Neue, wenn das Picklerl abläuft.

NEWS testet zehn Werkstätten undercover.

Mehr als die Hälfte aller Autofahrer glauben laut Umfragen, dass sie bei Reparaturen über den Tisch gezogen werden. NEWS hat sich die Branche mit dem zweifelhaften Ruf vorgenommen. NEWS-Redakteur Marcus Deak trat undercover das Gaspedal durch und fuhr mit fünf un-

„Reparatur ohne Rechnung ist Pfusch. Im Ernstfall gibt es auch keine Gewährleistung.“

URSULA ZELENKA, ÖAMTC Rechtsexpertin



ZUSATZFOTO: ÖAMTC

FALL 1

OPEL ZAFIRA

Notwendige Reparaturen laut ÖAMTC

Opel Zafira, EZ 10/2005, Kilometerstand: 111.493

schwere Mängel - §57a-relevant

Klimaanlage: keine Funktion

Klimakompressor: schaltet sich nicht ein

Partikelfilter: Kunststoffleitung zum Partikelfilter defekt

WERKSTATT WEIZENHOFER, 1210 WIEN

Diagnose: ÖAMTC-Prüfbericht wurde kopiert. Klimaanlage, Leitungen und Partikelfilter defekt, müssen getauscht werden.

Besondere Erlebnisse: Freie Werkstatt. Beim Abholen des Kostenvoranschlags wurde ein Betrag von 299,50 Euro in Rechnung gestellt. Auf Nachfrage wurde dies mit einem Klimaanlagen-test begründet, der jedoch nicht vereinbart war. Unter dem Rechnungspunkt Ersatzteile wurden für den Voranschlag 70 Euro verrechnet.



PREIS 1.409,44 Euro



WERKSTATT OPEL & BEYSLAG, 1190 WIEN

Diagnose: Klimaanlage, Klimakompressor und Partikelfilterrohr defekt. Teile müssen getauscht werden.

Besondere Erlebnisse: Vertragswerkstatt. Sehr freundlich und zuvorkommend. Trotz Sommerzeit bekommt man schnell einen Termin für die Reparatur. Der Kostenvoranschlag erfolgte mündlich. Der Kunde bekommt einen Anruf mit dem Preis der Reparatur. Danach eine SMS, wenn der Wagen fertiggestellt ist.



PREIS 1.209,- Euro

FALL 2

NISSAN QASHQAI

Notwendige Reparaturen laut ÖAMTC

Nissan Qashqai, EZ 02/2008, Kilometerstand: 125.268

leichte Mängel - §57a-relevant

Ölverlust: Motor schwitzt.

Querlenker: Gummielemente brüchig, ein Tausch der Gummielemente ist nicht sofort notwendig.

WERKSTATT RENAULT DONAUSTADT, 1220 WIEN

Diagnose: Es müssen die beiden vorderen Querlenker getauscht werden. Eine Reparatur ist nicht möglich.

Besondere Erlebnisse: Vertragswerkstatt. Handschriftlicher Kostenvoranschlag auf neutralem Papier ohne Stempel und Unterschrift der Werkstatt – somit ungültig. Mechaniker wollte die vorderen Querlenker tauschen, nicht nur die Gummielemente. Der Querlenker kostet 265 Euro pro Seite, dazu kommt noch die Arbeitszeit.



PREIS 804,- Euro



WERKSTATT HAIDWEGER, 2231 STRASSHOF

Diagnose: Es ist nicht notwendig, den ganzen Querlenker zu tauschen, weil es die Gummielemente extra gibt.

Besondere Erlebnisse: Vertragswerkstatt. Hoher Anteil an Stammkundschaft. Terminvereinbarung kein Problem, auch kurzfristig möglich. Sehr freundliche Kundenbetreuung. Mechaniker gingen auf die Kundenwünsche ein und berieten. Sie boten an, die Gummielemente zu bestellen und nur diese auszutauschen.



PREIS 277,99 Euro

Undurchsichtig. Der Konsument kann oft nicht nachvollziehen, welche Teile erneuert wurden – und warum.

Was eine Mechanikerstunde kostet

	Minimum Preis in €	Maximum Preis in €	Durchschnitt Preis in €	Erhöhung zu 2013
einfache Reparatur, billigste Typgruppe	102,00	151,42	120,05	+ 4,2%
schwierige Reparatur, billigste Typgruppe	102,00	166,56	120,41	+ 4,2%
einfache Reparatur, teuerste Typgruppe	98,40	161,71	115,55	+ 3,6%
schwierige Reparatur, teuerste Typgruppe	102,00	206,16	121,54	+ 4,2%
Service, billigste Typgruppe	89,40	140,60	117,64	+ 4,3%
Service, teuerste Typgruppe	102,00	153,48	118,59	+ 4,2%

Quelle: AK Wien

► unterschiedlichen Autos bei zehn Werkstätten vor. Jedes Fahrzeug hatte einen anderen Defekt oder Schaden.

Teure Wunder.

NEWS ließ jeden Wagen vorher von den Experten des ÖAMTC untersuchen. Damit stand für uns schon von Beginn an fest, was wirklich zu tun war. Von den Werkstätten

man immer mehrere Angebote einholen und die Preise vergleichen“, rät Manuela Delapina von der Arbeiterkammer. „Die Bandbreite für eine Mechanikerstunde reicht von 90 Euro bis 206 Euro, wie unsere umfangreiche Erhebung ergeben hat“, erklärt die Konsumentenschützerin. „Fragen Sie immer nach den Stundensätzen. Da ist viel drinnen“, weiß Delapina.

Kostenvoranschlag ist bindend.

Für Experten ist das ein Streitfall. Denn für die Erstellung eines Kostenvoranschlags muss man laut Arbeiterkammer dann bezahlen, wenn man vorher ausdrücklich auf die Kosten hingewiesen worden ist. In unserem Fall bekamen wir eine Rechnung, auf der ein Kostenvoranschlag mit 70 Euro vermerkt wurde. Die zusätzlichen Posten „Klimaservice“ und „Gasfüllung“ waren demnach so nicht vereinbart.

Als wir mit demselben Fahrzeug zu „Opel & Beyschlag“ fahren, begnügen wir uns mit einem mündlichen Kostenvoranschlag, der dort nichts kostet. Laut Arbeiterkammer gelten auch mündliche Kostenschätzungen als Voranschlag. Allerdings muss man das auch beweisen können, beispielsweise durch einen glaubwürdigen Zeugen.

Die 15-Prozent-Grenze.

Die Werkstatt ist an ihre Kostenschätzung gebunden. Eine Kostenüberschreitung von mehr als 15 Prozent der Auftragssumme wird gesetzlich als so beträchtlich angesehen, dass man entweder zustimmen oder den Auftrag abbrechen kann. Zu bezahlen sind die bis dahin erbrachten Leistungen im Rahmen des Voranschlags. Werden Mehrkosten nicht unverzüglich mitgeteilt und scheinen erst auf der Rechnung auf, dann muss man laut Arbeiterkammer nur den Betrag bezahlen, der auf dem Kostenvoranschlag steht, auch wenn dieser „nur unverbindlich“ war.

„Wenn die Werkstatt einen zusätzlichen Defekt findet, muss sie den Kunden vorher fragen, ob sie diesen auch reparieren darf. Sonst ist es nicht in Ordnung“, erklärt Ursula Zelenka, Rechtsexpertin ►

„Die Stundensätze liegen zwischen 90 und 206 Euro. Da zahlt sich ein Vergleich aus.“

MANUELA DELAPINA, Konsumentenschützerin der Arbeiterkammer

ten verlangten wir jeweils einen Kostenvoranschlag – und erlebten schon dabei teure Überraschungen.

Insider: „Betrug ist üblich.“

„Fast jeder wird bei Autoreparaturen oder Services über den Tisch gezogen“, sagt der Wiener Mechaniker Sebastian U., der NEWS über die gängigsten Tricks der Werkstätten aufklärt. Er meint, dass Gaunereien in der Branche üblich seien. „Ich kenne Werkstätten, in denen der Mechanikermeister 50 bis 100 Euro mehr verrechnet, wenn ihm der Kunde nicht sympathisch ist. Es gibt viele, für den Normalverbraucher nicht nachvollziehbare Möglichkeiten, mehr zu verrechnen. Der Konsument hat gegen diesen Betrug keine Chance“, ist der Insider überzeugt.

Dass es in der Mehrzahl faire Autowerkstätten gibt, meinen dagegen die Konsumentenschützer. „Als Kunde sollte

Überhöhter Kostenvoranschlag.

Vergleichsangebote muss man schon beim Kostenvoranschlag einholen, wie der NEWS-Undercover-Test beweist. Mit einem neun Jahre alten Opel Zafira sind wir zuerst in der freien Werkstatt „Weizenhofer“ im 21. Wiener Gemeindebezirk. Eineinhalb Stunden lang überlassen wir das Fahrzeug mit defekter Klimaanlage und kaputtem Partikelfilter den Profis. Die böse Überraschung kommt in Form der Rechnung für den Kostenvoranschlag: 299,50 Euro. Auf Nachfrage, wie er den exorbitanten Preis rechtfertigt, erklärt der Mechanikermeister, dass ein „Klimaservice“ und eine Befüllung der Klimaanlage mit Gas notwendig gewesen sei, um den Schaden festzustellen. Wir hatten ausdrücklich einen schriftlichen Kostenvoranschlag angefordert, aber keinen Preis vereinbart.

FALL 3

HYUNDAI TUCSON

Notwendige Reparaturen laut ÖAMTC

Hyundai Tucson, EZ 04/2008, Kilometerstand: 113273

leichte Mängel - §57a-relevant

Lenkgetriebe links: undicht

Getriebe: Geräusentwicklung im unteren Drehzahlbereich

Motorleistung: Ruckeln im unteren Drehzahlbereich

WERKSTATT W. DENZEL, 1030 WIEN

Diagnose: Lenkgetriebe defekt, muss getauscht werden.

Besondere Erlebnisse: Vertragswerkstatt. Auf Anfrage ob sich Reparatur noch lohnt, wurde eine Überprüfung um 57,60 Euro gemacht und das Auto auf einen Wert von 1.500 geschätzt. Es wurde der Kauf eines Neuwagens vorgeschlagen. Es wurde darauf hingewiesen, dass bei freiem Verkauf ein höherer Verkaufspreis möglich ist. Ein neues Lenkgetriebe kostet 900 Euro dazu kommt der Einbau.



PREIS 1.140,- Euro



WERKSTATT LEHMANN, 1100 WIEN

Diagnose: Lenkgetriebe defekt, muss getauscht werden.

Besondere Erlebnisse: Freie Werkstatt. Kleine Werkstatt mit zwei Mechanikern. Hat vorwiegend Kunden mit älteren Fahrzeugen. Bietet günstige Alternativen und zeitwertgemäße Reparaturen an. Reparatur auch mit Nachbauteilen und überholten Austauschteilen wird vorgeschlagen, was die Sache in dieser Werkstatt wesentlich verbilligt. Hat günstige Stundensätze obwohl der Meister auch selbst Hand anlegt.



PREIS 810,52 Euro

FALL 4

VW POLO

Notwendige Reparaturen laut ÖAMTC

VW Polo, EZ 12/2009, Kilometerstand 141.697

schwere Mängel - §57a-relevant

Scheinwerfer: rechts vorne Befestigung mangelhaft

Stoßdämpfer hinten: Federbegrenzungsgummi defekt

Stoßdämpfer vorne: undicht

WERKSTATT AUTOHAUS JOHN, 1050 WIEN

Diagnose: Stoßdämpfer vorne und hinten defekt, müssen ausgetauscht werden.

Besondere Erlebnisse: Vertragswerkstatt. Wollte die Stoßdämpfer vorne und hinten tauschen. Der Kostenvoranschlag kostet nichts und ist sehr detailliert und transparent. Jede Schraube und Mutter ist extra angeführt. Volkswagen-Originalteile sind gekennzeichnet. Der Kostenvoranschlag wurde problemlos erstellt, auch ohne Termin.



PREIS 931,33 Euro



WERKSTATT RP CARDESIGN, 1170 WIEN

Diagnose: Vorlage des Kostenvoranschlags der anderen Werkstätte. Stoßdämpfer vorne und hinten müssen getauscht werden.

Besondere Erlebnisse: Freie Werkstatt. Sind in der Branche sehr bekannt und bieten günstige Alternativen. Haben eine informative Homepage und eine Facebookseite. Sehr kundenorientiert. Im Beratungsgespräch wird Vertrauen aufgebaut und auf die Wünsche des Kunden eingegangen. Machen alltägliche Reparaturen aller Marken.



PREIS 569,09 Euro

► des ÖAMTC. Bevor Sie die Zustimmung zu Zusatzreparaturen geben, sollten Sie immer nach den Kosten fragen. Wenn Sie Zweifel haben, dann erteilen Sie keinen Auftrag.

Warnung vor Pfusch.

Die freundliche Autoreparatur unter Freunden, auch Pfusch oder Steuerbetrug genannt, ist nicht immer die finanziell bessere Lösung. Das zeigt die Erfahrung der

Konsumentenschützer. „Eine Reparatur in der Werkstatt ohne Rechnung ist wie Pfusch“, meint Rechtsexpertin Zelenka. „Eine Rechnung, die nirgends aufscheint, ist steuerlich nicht in Ordnung. Und falls die Arbeit mangelhaft war, habe ich keinen Anspruch auf Gewährleistung. Wir empfehlen, sich auf so etwas nicht einzulassen“, rät die ÖAMTC-Expertin.

Die Werkstatt muss für jede durchgeführte Leistung auch gerade stehen. Stellt

man selbst zwei, drei Wochen nach der Instandsetzung einen Mangel fest, hat die Werkstatt diesen zu beheben.

Nicht notwendige Leistungen.

Gesundes Misstrauen ist aber auch bei den heimischen Meisterbetrieben angebracht. Die Frage, ob ein Teil tatsächlich komplett getauscht werden muss oder eine Reparatur möglich ist, quält die Autofahrer. Der NEWS-Test zeigt, dass Zweifel angebracht sind. ►

WORAUF SIE BEI EINER REPARATUR ACHTEN MÜSSEN

Die Checkliste für Ihren Werkstatt-Besuch

✓ Freie Wahl der Autowerkstatt – am besten auf Empfehlung.

Seit 2010 ist es erlaubt, die Autowerkstatt frei zu wählen, ohne Verlust des Gewährleistungs- oder Garantieanspruchs. Preise vergleichen und Empfehlungen aus dem Verwandten- oder Bekanntenkreis folgen. Auch Internetbewertungen sind hilfreich.

✓ Wie Sie eine gute Werkstatt erkennen.

Lassen Sie sich die Werkstatt zeigen. Achten Sie auf Ordnung und Sauberkeit. Wer in der Werkstatt nicht für Ordnung sorgt, der führt auch eine Reparatur höchstwahrscheinlich schlampig aus. Fragen Sie, ob für die Dauer der Reparatur ein Leihwagen zur Verfügung steht.

✓ Kennzeichnung als Meister- und Fachbetrieb.

Achten Sie auf die Kennzeichnung als Meister- oder Fachbetrieb. Das Gütesiegel ist meist deutlich sichtbar an der Werkstatt angebracht.

✓ Reparaturen nur mit Kostenvoranschlag.

Lassen Sie sich immer einen verbindlichen, schriftlichen Kostenvoranschlag geben. Die Kopie mit nach Hause nehmen.

✓ Darf der Kostenvor-

schlag überschritten werden?

Der verbindliche Kostenvoranschlag darf um maximal 15 Prozent überschritten werden. Bei Änderungswünschen und Zusatzaufträgen ist die Werkstatt nicht mehr an den Kostenvoranschlag gebunden. Hat sich der Mechaniker bei der Arbeitszeit oder den Ersatzteilen verschätzt oder verrechnet, trägt er selbst die Zusatzkosten.

✓ Darf der Kostenvoranschlag etwas kosten?

Es muss vorher ausdrücklich auf die Kostenpflicht hingewiesen werden. Oft findet sich auf dem Kostenvoranschlag der Vermerk, dass eine Kostenpflicht bei Nichterteilung des Auftrags besteht.

✓ Keinen mündlichen Pauschalauftrag erteilen.

Gesamtkosten und auszuführende Arbeiten genau mit dem Mechaniker besprechen. In einem schriftlichen Auftrag zusammenfassen und eine Kopie mitnehmen. Zusatzleistungen nur mit Ihrer Zustimmung.

✓ Kostenobergrenze vereinbaren.

Vereinbaren Sie eine Kostenobergrenze für Arbeitszeit und Material. Wird diese überschritten, müssen Sie von der Werk-

statt vor Durchführung der Arbeiten informiert werden.

✓ Pickerl & Service gleichzeitig kann Geld sparen.

Die Pickerlüberprüfung kann oft gratis sein, wenn gleichzeitig ein Service durchgeführt wird.

✓ Nur einfache Reparaturen in Billigwerkstätten machen lassen.

Bei schwierigen Reparaturen eines Hightech-Autos kann eine kleine No-Name-Werkstatt überfordert sein. Fachwerkstätten und auf bestimmte Marken spezialisierte Freie haben moderne Diagnosegeräte.

✓ Smart-Repair-Methoden.

Eine Delle am Kotflügel kann ausgebeult werden. Besonders für Besitzer älterer Autos lohnt sich der Einbau von nachgebauten oder gebrauchten Teilen.

✓ Keine Reparatur ohne Rechnung.

Sollten sich nach der Reparatur Mängel ergeben, brauchen Sie die Rechnung, um Gewährleistungsansprüche geltend machen zu können.

✓ Keine Pauschalrechnungen akzeptieren.

Das verwendete Material und die geleistete Arbeitszeit müssen auf der Rechnung genau aufgelistet sein. Beim Ölwechsel

sollten das verwendete Öl und die nachgefüllte Menge angeführt sein.

✓ Ausgetauschte Teile vorlegen lassen.

Teile, die ausgetauscht worden sind, von der Werkstatt vorzeigen lassen. Ein seriöser Betrieb entsorgt die Teile erst nach Bezahlung der Rechnung.

✓ Auf Billigersatzteile achten.

Werden Originalteile des Herstellers verrechnet, müssen diese auch eingebaut sein. Für ein Billigersatzteil darf nicht der Preis des Originalteils verrechnet werden.

✓ Pünktlichkeit bei der Fertigstellung.

Vereinbaren Sie vor Beginn der Reparatur einen fixen Abholtermin. Sollte die Werkstatt nicht pünktlich fertig werden, müssen Sie zeitgerecht darüber informiert werden.

✓ Mängel auf dem Abholschein schriftlich vermerken lassen.

Werden bei der Abholung des Fahrzeugs Mängel festgestellt, lassen Sie sich diese auf dem Abholschein durch die Werkstatt vermerken. Die Gewährleistung gilt jedoch auch, wenn Sie die Mängel erst später entdecken.

FALL 5

RENAULT CLIO

Notwendige Reparaturen laut ÖAMTC

Renault Clio, EZ 06/2009, Kilometerstand: 75.928

leichte Mängel - \$57a-relevant

Bremstrommeln, Bremsscheiben: leicht abgenutzt

Bremsflüssigkeit: Siedepunkt niedriger als 180 Grad

Delle in der Beifahrertür: tiefe, faustgroße Delle

WERKSTATT CHIPS AWAY, 1220 WIEN

Diagnose: Delle in der Beifahrertür, Schaden zu groß, um repariert zu werden. Tür muss getauscht werden.

Besondere Erlebnisse: Freie Werkstattkette. Spezialisten für die Reparatur von Dellen, Kratzern und Glasschäden. Da Kaskoversicherung vorhanden, wird geraten, die Tür auszutauschen und über die Versicherung abzurechnen. Sie kümmern sich um die komplette Abwicklung und verrechnen zudem nur den halben Selbstbehalt.



SELBSTBEHALT 125,- Euro



WERKSTATT RENAULT DONAUSTADT, 1220 WIEN

Diagnose: Delle in der Beifahrertür. Tür muss ausgetauscht werden. Fensterheber defekt.

Besondere Erlebnisse: Vertragswerkstatt. Der Mechanikermeister gab einen Preis von 1.000 Euro für eine neue Tür an. Der dazugeholte Spengler riet, den Schaden über die Kaskoversicherung abzuwickeln. Der Selbstbehalt beläuft sich laut der abgeschlossenen Kaskoversicherung auf 250 Euro. Hier wird kein Rabatt angeboten.



SELBSTBEHALT 250,- Euro

NR. 16 / 1. AUGUST 2014 / € 3,-

ÖSTERREICH'S GRÖSSTES FRAUEN- & LIFESTYLE-MAGAZIN

Woman

18 Top Trends im Herbst
Erste Vorschau für Mode & Make-up

MEINE TOLLE MÄHNE!
Cooler Ideen für die ganze Woche

Lucky Lacke
Gute Laune für die Nägel!

UNSER NAHOST
Krieg und Krise aus weiblicher Sicht

ORGASMUS ZUM KAUFEN
So erleben Frauen Yoni-Massagen

EXTRA REZEPT-KARTEN FÜR IHREN DIÄTPLAN

5 Diäten für jeden Typ!

ENDLICH AUF DAUER SCHLANK WERDEN

SUPER-SOMMER Diät-Tipps!

AB 1. 8. IN IHRER TRAFIK!

SCHLANK NACH MASS:
5 Diäten für jeden Typ!

HERBST-STYLES: Ihre Trend-Vorschau für Mode & Make-Up!

← WOMAN LIEBESROMAN
Teil 3: so gehts weiter!

JETZT IM ABO

12 Monate WOMAN lesen und nur 9 Monate zahlen! WOMAN.at/abo



EXTRA: 16 Diätkarten mit leichten Rezepten

Folgen Sie uns auch auf:



WOMAN.at

Woman

Keine kennt mich besser.

FACHCHINESISCH: NEWS ERKLÄRT DIE BEGRIFFE RUND UM DIE REPARATUR

Verstehen Sie Mechaniker-Deutsch?

A Abgasrückführung Auspuffgase werden teilweise in den Brennraum zurück geführt, um die Verbrennungstemperatur zu reduzieren und damit die Bildung von Stickoxiden zu verringern.

Austauschteile sind durch Bearbeitung in den Neuzustand versetzte Autoteile, die der Qualität eines Neuteils entsprechen.

B Betriebsflüssigkeiten Dazu zählen Öle aus Motor, Getriebe, Differential, Lenkung, Lenkhilfe, Stoßdämpfern und Viscokupplung, Kraftstoffe, Kühlflüssigkeiten, Klimaanlagebefüllung, Batterie-säure und Bremsflüssigkeiten.

D Differentialgetriebe Garantiert bei Kurvenfahrten eine gleichmäßige Kraftübertragung an beiden Rädern der angetriebenen Achse.

E Ersatzfahrzeug Gute Werkstätten bieten ihren Kunden für die Dauer der Reparatur ein kostenloses Ersatzauto an.

F Freie Werkstatt ist nicht an eine bestimmte Marke gebunden. Führt Reparaturen an allen Automarken durch.

G Ganzjahresreifen können das ganze Jahr gefahren werden und sind als Winterreifen anerkannt. Leistungen reichen aber nicht an reine Sommer- und Winterreifen heran.

Garantie Reparaturen sind gratis innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens und zu gewissen Bedingungen vorzunehmen.

Gebrauchte Ersatzteile sind Markenersatzteile, die aufbereitet sind.

Gewährleistung betrifft das Verhältnis zwischen dem Autoverkäufer und dem Käufer. Der Verkäufer muss dafür einstehen, dass das Fahrzeug beim Verkauf in Ordnung ist.

H Hybridantrieb ist die Kombination von zwei unterschiedlichen Antriebsprinzipien wie Verbrennungs- und Elektromotor.

I Injektoren sind Ventile, die den Einspritzbeginn und die Kraftstoffmenge für jeden Brennraum einzeln bedarfsgerecht regeln.

K Kostengrenze ist die vom Kunden vorgegebene Obergrenze für die Kosten einer Reparatur.

Kostenvoranschlag ist verbindlich und schriftlich, darf nur um maximal 15 Prozent überschritten werden.

L Lichtmaschine ist der Stromerzeuger im Fahrzeug. Sie wird vom Motor betrieben und wandelt mechanische in elektrische Energie um.

M Mündlicher Pauschalvertrag kann sehr teuer werden, denn er ist ein Freibrief für die Werkstatt, sämtliche – also auch unnötige – Reparaturen durchzuführen.

N Nachbauteile sind nicht originale, aber baugleiche Ersatzteile. Sie erfüllen immer den Mindeststandard.

O Originalersatzteile tragen das Emblem des Autoherstellers. Sie können aber auch vom Zulieferer stammen.

P Pauschalrechnung ist nicht in einzelne Posten gegliedert, sondern weist nur eine Gesamtsumme auf.

Pickerlüberprüfung (§ 57a) ist gesetzlich vorgeschrieben und dient zur Überprüfung der Verkehrs- und Betriebssicherheit sowie der Umweltverträglichkeit des Fahrzeuges. Ohne gültiges Pickerl darf kein Fahrzeug auf einer öffentlichen Straße gelenkt werden.

R Reparaturdauer wird vor Beginn der Reparatur festgelegt. Kann sie nicht eingehalten werden, muss der Kunde verständigt werden.

S Service Das Jahresservice muss laut Herstellerrichtlinien durchgeführt werden und wird ins Servicebuch eingetragen.

T TDI Turbodiesel-Direkteinspritzer. Sehr effizient arbeitender Dieselmotor.

V Vertragswerkstatt ist an einen Hersteller gebunden.

W Werkstattketten sind nicht an eine bestimmte Marke gebunden. Sie sind meist billiger als Vertragswerkstätten.

X Xenon Scheinwerfer sind Gasentladungslampen, bei denen Elektroden das Edelgas Xenon in einem Quarzkolben entzünden.

Z Zeitwertgerechte Reparatur Dabei werden Ersatzteile verwendet, die im angemessenen Verhältnis zum Restwert des Fahrzeugs stehen. Der Gedanke dahinter: Eine Reparatur mit teuren Originalteilen macht bei einem alten Auto keinen Sinn.

► Mit einem Nissan Quashqai fahren wir bei Renault Donaustadt vor. Von den ÖAMTC-Experten wissen wir, dass ein Gummielement beim Querlenker brüchig ist, ein kompletter Tausch der Querlenker aber nicht notwendig. Bei Renault Donaustadt sieht man das anders und will uns den Tausch des Querlenkers verkaufen. Kostenpunkt: 804 Euro. In der Werkstatt Haidweger in Strasshof bietet man uns hingegen an, nur die Gummielemente zu ersetzen, was nur 277,99 Euro kostet.

Der Autohändler als Mechaniker.

Jeder Autohändler hat im Normalfall seine eigene Werkstatt. Das kann sich auch als Nachteil für den Kunden erweisen, wenn das Interesse mehr im Verkauf liegt.

Das zeigt sich beim NEWS-Test, als wir mit einem Hyundai Tucson mit defektem Lenkgetriebe zu Denzel in 1030 Wien kommen. Für eine Reparatur werden 1.140 Euro veranschlagt, wobei uns der Angestellte eindringlich rät, ein anderes Auto zu kaufen. Bei der Wiener Werkstatt Lehmann hingegen hält man es für sinnvoller, das Lenkgetriebe zu tauschen und dafür überholte Austauschteile zu verwenden, weshalb dafür auch nur 810,52 Euro in Rechnung gestellt werden.

Stolze 64 Prozent Unterschied.

Den gewaltigsten Preisunterschied erleben wir mit einem VW Polo, dessen Stoßdämpfer vorne und hinten mangelhaft sind. Zuerst steuern wir die VW Vertragswerkstatt John im 5. Wiener Bezirk an. Der transparente Kostenvoranschlag ist gratis, die Reparatur soll sich auf 931,33 Euro belaufen.

Wir entschließen uns, die zweite Werkstatt besonders zu motivieren, indem wir dort den ersten Kostenvoranschlag vorlegen. Tatsächlich strengen sich die Mechaniker von „RP Cardesign“ mächtig an und versprechen, dieselbe Reparatur für nur 569,09 Euro durchzuführen.

Schwarze Schafherde.

Unser Fazit: Das Misstrauen in die Branche wird bestätigt – und nicht jede freie KFZ-Werkstatt kann überzeugen. Es scheint sich in der Branche eine ganze Herde brillantschwarzer Schafe zu tumeln. Und der Kunde ist der Lackierte.

■ M. E. Deak, H. Scheidinger, M. R. Leeb

Ein Insider packt aus: „Fast jeder wird über den Tisch gezogen“

Die Tricks der Mechaniker. Billiges Öl in der teuren Flasche, Neuteile werden verrechnet, aber nicht eingebaut: So wird Ihr Vertrauen missbraucht.

Wenn schwarze Schafe auf ahnungslose Kunden treffen, greifen diese oft tief in die Trickkiste, um die Rechnung in die Höhe zu treiben. Ein Mechaniker verrät, mit welchen Tricks Werkstattkunden abgezockt werden.

Statt den verrechneten Originalteilen finden sich billige Nachbauteile unter der Motorhaube. Teile werden getauscht, die leicht und mit wenig Aufwand repariert werden könnten. Der Insider erklärt in NEWS, wie das Vertrauen der Kunden missbraucht wird.

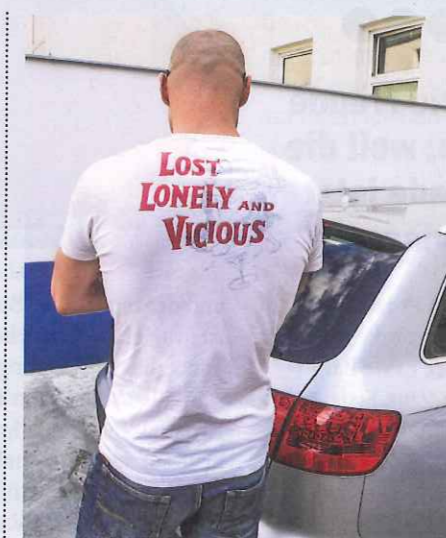
■ **Ölwechsel.** Beim Ölwechsel wird dem Kunden die Flasche eines teuren Markenöls gezeigt. Vorher wurde jedoch billiges Öl in die hochwertige Flasche gefüllt.

■ **Radlager.** Bei älteren Fahrzeugmodellen wird das Radlager als neu verkauft, obwohl das alte nur nachgestellt wurde.

■ **Kein Austausch nicht sichtbarer Teile.** Beim Service werden Teile, die verbaut sind, nicht durch neue getauscht. Trotzdem werden aber Neuteile verrechnet. Luftfilter und Ölfiltereinsatz werden gereinigt und danach wieder eingebaut. Bremsenreiniger und schwarzer Spray lassen die alten Teile wieder neu aussehen. Auf der Rechnung findet sich dann ein hochpreisiges Ersatzteil.

■ **Getriebe.** Wenn am Getriebe Öl sichtbar ist, wird ein neues verkauft. Ursache des Schadens ist jedoch meist lediglich ein Dichtungsring, der ein paar Cent kostet. Nach dem Austausch bleibt ein völlig intaktes Getriebe in der Werkstatt zurück und wird nicht entsorgt, sondern wiederverkauft. So verdient die Werkstatt doppelt.

■ **Zylinderkopf.** Bei Arbeiten am Zylinder-



Der Insider. Sebastian U. (33) ist Mechaniker und kennt die Tricks der Werkstätten.

kopf wird gerne Geld damit verdient, dass Hydrostempel in Öl eingelegt werden, damit sie nicht ausrinnen. Sie werden nicht getauscht, jedoch als neues Teil verrechnet.

■ **Lichtmaschine.** Bei Defekten an der Lichtmaschine liegt der Grund oft beim Spannungsregler. Ein neuer Regler kostet 35 Euro, der sehr oft vorgenommene Tausch der ganzen Lichtmaschine kostet aber rund 500 Euro.

■ **Entsorgung von Katalysatoren.** Hier kann der Mechaniker doppelt Geld verdienen. Die Entsorgung des Katalysators wird dem Kunden verrechnet, am Schrottplatz kann der Mechaniker allerdings nochmal kassieren, denn Katalysatoren sind auch im kaputten Zustand wegen des Altmetalls wertvoll.

■ **Billige Nachbauteile.** Von den Werkstätten werden billige Nachbauteile zu sehr günstigen Konditionen eingekauft und

zum Wert von Originalteilen an den Kunden weiterverrechnet.

■ **Flüssigkeiten nachfüllen.** Zu niedrige Flüssigkeitsstände werden von Werkstätten gerne nachgefüllt, denn damit lässt sich gut verdienen. Tipp: Die Flüssigkeiten wie Motoröl immer vor dem Weg in die Werkstatt selbst nachfüllen.

■ **Kühlerfrostschutz.** Der Frostschutz wird oft mit Wasser verdünnt aber zum vollen Preis verrechnet.

■ **Bremsflüssigkeit.** Es wird lediglich der Behälter ausgesaugt, anstatt mit großem Aufwand auch die Bremsflüssigkeit aus allen Leitungen abzulassen. Verrechnet wird aber die gesamte Arbeit.

■ **Innenreinigung.** Finden sich Hundehaare auf dem schwarzen Teppich des Wagens, wird ein Aufschlag verrechnet. Es wird jedoch nicht ausgesaugt, sondern die Haare werden mit der Spraydose "schwarz-matt" übersprüht. Der Geruch wird mit Lufterfrischer vertuscht. Bis man es bemerkt, sind längst wieder neue Hundehaare auf dem Teppich.

■ **Pickerlüberprüfung.** Oft wird ein leichter Mangel, der nicht unbedingt gleich repariert werden muss, zum schweren Mangel. Die Reparatur wird dann als "für das Pickerl relevant" verkauft.

■ **Abgasrückführungsventil.** Statt das teure Teil zu tauschen, setzt der Mechaniker das Ventil außer Kraft, was beim Abgastest nicht auffällt. Verrechnet wird ein neues Ventil um 350 Euro.

■ **Zahnriemen.** Es wird ein Zahnriemenservice verrechnet, obwohl das Fahrzeug eine wartungsfreie Steuerkette hat.