

A.T.U AUTO-TEILE-UNGER HANDELS GMBH & CO. KG (LIPPSTADT)

Lichtmaschine war nicht kaputt. Keine gute Werkstatteleistung

Ich habe einen MB W203 und wollte folgendes (zum ersten Mal bei ATU) reparieren bzw. instandsetzen lassen:

1. Klimaanlage überprüfen und erforderlichenfalls reparieren lassen
2. Frischluftfilter ersetzen
3. Spur vermessen und einstellen
4. Der hintere rechte Reifen sollte überprüft werden, da er - schleichend - Luft verliert.
5. Die Vorderräder sollten ausgewuchtet werden.
6. Geräusche beim Starten und niedrigtourigen Anfahren. Diese wurden bei der Fahrzeugübergabe als vom Keilriemen kommend vom Werkstattmeister diagnostiziert.

Diese Mängel hatte ich auf einem Zettel notiert und dem Werkstattleiter übergeben.

Folgender Ablauf: Ich bin zum vereinbarten Termin bei ATU erschienen und habe mein Fahrzeug übergeben. Siehe auch Pkt. 6. Das war 10.30 Uhr.

Um ca. 15.00 Uhr werde ich angerufen. Diagnose: Lichtmaschine kaputt. Kosten: 550,- Euro. Dass es eine Austauschlima sein sollte, hatte man mir aber nicht gesagt. Ich habe dann auf Rückfrage, ob die Reparatur unumgänglich sei, den Auftrag zum Neueinbau der Lima erteilt.

Man sagte mir dann, dass die Lima bestellt werden müsse und dass ich am Nachmittag des nächsten Tages mit der kompletten Fertigstellung meiner Reparatur rechnen könne. Abends kamen mir dann Zweifel. Warum, weiß ich auch nicht mehr.

Eine Internetrecherche ergab 1. dass es sehr ungewöhnlich sei, dass bei einem W2B3 180er bei 78.00 km die Lima kaputt sei und dass die Lima (eine neue) bei weitem nicht so teuer sei, wie von ATU angegeben.

Ich habe dann am nächsten Morgen sofort nach Öffnung der Werkstatt angerufen und den Lima-Austausch storniert. Dies ging verblüffender Weise problemlos. Die restlichen Arbeiten seien mittags erledigt, man würde mich dann anrufen.

Als ich gegen 13.00 Uhr zufällig bei ATU vorbei kam, habe ich nachgefragt, ob das Fahrzeug schon fertig sei. Auskunft, noch nicht ganz, aber ich könne warten, man mache es jetzt schnellstens fertig. Der Wagen wurde vom Parkplatz geholt, es wurde noch Luft an allen Reifen kontrolliert und auf meine Nachfrage mit der Überprüfung des Hinterreifens zog dann der Monteur das Ventil nach.

Auf der Rechnug stand dann:

1. Klimaanlage überprüft und instandgesetzt: 60,- Euro. Das war der Preis, der auch im Flyer angegeben war, der mich zu ATU geführt hatte. Allerdings waren noch 2,40 Euro für ein Lecksuchadditiv abgerechnet. Obwohl angegeben war, einschl. Material.
2. Frischluftfilter ersetzt: 16,96 Euro (das war im Flyer mit 20,- Euro genannt).
3. Spur vermessen und einstellen: 79 Euro. Hier hatte man mir bei meiner telefonischen Anmeldung einen Preis von 69 Euro genannt.

Die Gesamtsumme von 158,36 Euro musste direkt vor Ort gezahlt werden. Rechnungsstellung war nicht

möglich.

Folgendes bleibt für mich als abschließender Eindruck über ATU bestehen:

1. Die Lichtmaschine war nicht kaputt. Hier wurde in der MB-Fachwerkstatt eine Riemenscheibe für den Keilriemen erneuert. Ersparnis für mich: gut 400,- Euro.
2. Die erhöhten Kosten der Vermessung wurden mit einer Fehlangebe der Mitarbeiterin begründet. Ich hätte ohnehin nichts kürzen oder abziehen können, da man mir sonst mein Fahrzeug nicht ausgehändigt hätte. Ich musste ohnehin ein Pfand hinterlegen und die Rechnungssumme, die ich nicht bei mir hatte, von der Bank holen. Natürlich habe ich eine Bankkarte, aber die PinNr. nicht immer parat.
3. Das Auswuchten der Räder wurde nicht vorgenommen, allerdings auch nicht berechnet. Der hintere Reifen verliert immer noch Luft.

Nachdem ich meine Erfahrungen mit ATU im Bekanntenkreis weitergegeben habe, habe ich von (fast) allen Seiten die gleichen unliebsamen Erfahrungen gehört, die Kunden mit ATU gemacht haben. Alle - bis auf die - die noch nie bei ATU waren, berichten von dringend empfohlenen Reparaturen, die von ATU-Mitarbeitern festgestellt worden waren und die dann nachweislich nicht erforderlich waren, wie auch in meinem Fall von Fachwerkstätten später festgestellt. Einige hatten allerdings die Reparaturen auch (teuer) durchführen lassen.

Übrigens: weshalb habe ich eigentlich den Eindruck, dass an meiner Klimaanlage gar nichts durchgeführt wurde? Weshalb habe ich den Eindruck, dass die Frischluft, die in meinen Wagen geblasen wird, immer noch nicht so frisch ist, wie ich mir das vorstelle? Weshalb habe ich das Gefühl, dass das Fahrzeug immer noch einseitig nach außen zieht?

Übrigens: einige Tage nach dieser ATU-Aktion die Geräusche beim Starten waren inzwischen durch die Riemenscheibenreparatur durch die Mercedes-Werkstatt behoben, hat mich ein Telefon-Qualitäts-Befrager von ATU (oder eine Hotline o. ä.) angerufen und mich befragt.

Dem habe ich geduldig, wie wir beide waren, ebenfalls die gesamte Geschichte erzählt. Er wollte sich um die, wie er sagte, peinliche Angelegenheit kümmern. Es hat mich auch der Werkstattleiter von ATU Lippstadt angerufen und versucht, sein Verhalten und insbesondere das seiner Mitarbeiter zu erklären, das ist ihm bei mir nicht so richtig gelungen.

Ich gehe nicht mehr zu ATU. Meine Freunde und Bekannten gehen auch nicht mehr zu ATU. Alle, die dies lesen, sollten genau überlegen, bevor sie zu ATU gehen, insbesondere sehr kritisch sein, wenn zusätzliche Reparaturen herausgefunden werden.

Wenn Sie diese machen lassen, empfehle ich Ihnen, lassen Sie sich die ausgetauschten Ersatzteile zeigen und nehmen sie am besten mit. Damit Sie nicht für spätere Fälle wieder herausgeholt und gezeigt werden können. **S e i d k r i t i s c h** und vorsichtig.

Viel Glück bei zukünftigen Werkstattbesuchen (ich bleibe dann doch bei MB).

Jochen

Meine Forderung:

Ordentliche Werkstatteleistung, 15,- Euro überzahlt (oder auch mehr)

Richtet sich diese Beschwerde gegen Ihre Firma/Marke/Institution?

Jetzt antworten!

[Diese Beschwerde ist unter der Adresse: <http://at.reclabox.com/beschwerde/32981> abrufbar.]