

Testwagen: Skoda Octavia Combi 1.9 TDI · Erstzulassung: 2/2009 · Laufleistung: 52 439 km



**GERA**

# Megastore mit Mega-Leistung

■ Sieben Marken unter einem Dach – solch ein Autohaus darf sich getrost Megastore nennen. Aber: Ob dort bei dieser Typenvielfalt der Einzelne auch entsprechend behandelt und gewürdigt wird? Probe aufs Exempel. Die Begrüßung am Telefon klingt ungekünstelt herzlich. Die Terminabsprache klappt wie am Schnürchen. Sogar nachmittags wären wir willkommen gewesen. Eine ausgeschlafene Werkstatt mit flexiblem Management.

Als wir sechs Tage später bei Auto Planet landen, dreht sich alles um uns Kunden. Die Dame am Empfangsschalter grüßt freundlich, ruft sofort den Kundendienstmeister herbei. Kurzer Rundblick: Alles wirkt aufgeräumt und aufwendig möbliert, im Wartebereich gibt es kostenlos Getränke. Bei der Direktannahme werden wir Zeuge, wie ein junger Meister eingearbeitet wird.



**Auto Planet AG, Gera:** Zuvorkommend von Anfang bis Ende – Skoda kann stolz auf den Planet(en) sein

So bekommen wir eine Art Lehrvorführung – was den Ablauf allerdings etwas in die Länge zieht. Danach folgt der Papierkram, ebenfalls so vorbildlich, dass wir fast die Werkstattarbeit vergessen. Auch die ist schnell erzählt: Wir erhalten den Wagen gewaschen und gesaugt zurück. Die Rechnung liegt mit 269,37 Euro rund 21 Euro unter dem Voranschlag. Alle Fehler einschließlich des Zusatzmangels entdeckt, hier gibt's nur eins: den Goldenen Schraubenschlüssel.

Arbeitsleistung: **sehr gut**

Service: **sehr gut**

Gesamturteil: **sehr gut**

Testwagen: Skoda Octavia Combi 1.9 TDI · Erstzulassung: 1/2008 · Laufleistung: 59 818 km



**BERNBURG**

# Zu Recht sehr selbstbewusst

■ Zum Glück gibt's Feser & Wittig – prangt stolz auf der Homepage des Skoda-Händlers in Bernburg an der Saale. Wie wir schon am Telefon merken, scheint hier die Mitarbeiter-Schulung gewirkt zu haben. Am Telefon werden wir freundlichst befragt und bekommen sogar ein Dankeschön für den erteilten Auftrag zu hören.



**Feser & Wittig GmbH, Bernburg:** Selbst unser DEKRA-Testkunde würde sein Auto hier warten lassen

Da nehmen wir es fast als selbstverständlich hin, dass uns am vereinbarten Arbeitstag die nette Empfangs-Dame direkt zum Tisch des Kundenberaters geleitet. Der wirkt – wie alle anderen – hochmotiviert und kompetent. Gewissenhaft und ohne Hektik kontrolliert er bei der Dialogannahme das gesamte Fahrzeug, weist auf den alten Verbandkasten und die bald fällige Hauptuntersuchung hin, bespricht alle Arbeiten zusammen mit dem Kunden. Vorbildlich auch der weitere Verlauf: Alle

Mängel werden erkannt und behoben. Als beim Radwechsel eine der nachgerüsteten Billig-Radkappen zerbricht, baut der Mechaniker kostenlos vier andere Kappen an. So wird die Optik nicht gestört. Unser Testkunde bilanziert in seinem Protokoll: „Die Kosten sowie der Termin wurden eingehalten, das Fahrzeug war bei der Rückgabe sehr sauber. Ich würde mein Fahrzeug selbst dort warten lassen und kann dieses Autohaus unbedingt weiterempfehlen.“ Wie war das? Zum Glück gibt's...

Arbeitsleistung: **sehr gut**

Service: **sehr gut**

Gesamturteil: **sehr gut**

Testwagen: Skoda Octavia Combi, 1.9 TDI · Erstzulassung: 5/2006 · Laufleistung: 61 356 km



**BERLIN-KÖPENICK**

# Kleinteile kosten das Gold

■ Nach einigem Verfahren, der Testkunde hatte die vielen Koch-Filialen verwechselt, kommt er auf das Werkstattgelände und sucht einen Parkplatz. Vergeblich. Überall stehen Gebraucht- und Vorführwagen herum. Also stellen wir uns irgendwo in den Weg. Wie sonst?



**Autoforum Koch GmbH, Berlin-Köpenick:** Nur die Unsitte der Kleinteile-Berechnung ärgerte hier

Anders die Annahme. Alles klar gegliedert und gut beschildert. „Guten Morgen, Herr XY, schön, dass Sie uns doch noch so schnell gefunden haben“, tönt es vom Empfangstresen. Wir werden direkt zum Schreibtisch des Serviceberaters geführt, auf den wir aber etwas warten müssen. Er scheint gut geschult, die Unterhaltung konzentriert sich aufs Wesentliche. Während die Daten erfasst werden, bekommen wir einen Kaffee gereicht. Zügig und fachkundig erfolgt die Dialogannahme auf der Hebebühne, alle Punkte auf dem Auftragsdokument werden noch-

mals kurz erläutert, der Preis mit 370 Euro kalkuliert. Überraschung beim Abholen, unterm Strich zahlen wir gut 40 Euro weniger. Ein kleiner Beigeschmack aber stellt sich beim Lesen der Rechnung ein: In dem Betrag sind knapp zehn Euro für überflüssige und nicht näher erklärte Bremsenreiniger, Schmier- und Wartungsstoffe enthalten. Das ist Geldschneiderei von gestern und kostet die Koch-Leute trotz insgesamt sehr guter Arbeits- und Serviceleistung den Goldenen Schraubenschlüssel.

Arbeitsleistung: **Sehr gut**

Service: **Sehr gut**

Gesamturteil: **sehr gut**

Testwagen: Skoda Octavia Combi 1.9 TDI · Erstzulassung: 9/2006 · Laufleistung: 49 563 km



**BERLIN-BRITZ**

# Knapp daneben ist auch vorbei

■ VW Automobile. Der Name sagt klar: Hier in der Höhle des Löwen, hier bei Mutter VW ist die Tochter Skoda bestimmt gut aufgehoben. Unsere erste positive Überraschung – bei der telefonischen Anmeldung wird uns neben Leihwagen oder Bustransfer sogar ein Fahrrad offeriert, die Filiale geht mit der parkplatzknappen Zeit.



**VW Automobile, Berlin-Britz:** Leider ziemlich knapp am Goldenen Schraubenschlüssel vorbei

Zum Glück sind zumindest vor der Werkstatt genügend Stellplätze vorhanden, eng bleibt es allerdings. Eng geht es auch in der Wartezone zu, das Ambiente der Serviceannahme versprüht den Charme eines Arbeitsamts der 80er-Jahre. Sitzgelegenheiten in kinoähnlicher Reihe, lauwarmer, dünner Kaffee rinnt aus Bechern jedweder Zuliefermarken. Das sind zwar nur Äußerlichkeiten, aber eines solchen Hauses nicht würdig. Perfekt hingegen das Outfit der Mitarbeiter: Krawatte oder weiße Bluse.

Perfekt, gewissenhaft und ohne Zeitdruck die Annahme per Dialog auf der Bühne. Ohne viel Worte wird die ausgehängte Bremsleitung befestigt. Laut Auftrags-Bestätigung sei der Kunde auf das teure Longlife-Öl hingewiesen worden, unser Tester kann sich aber nicht daran erinnern. Sei's drum. Bis auf den verstellten Scheinwerfer finden die Experten alles, nur die Probefahrt fiel aus. Die ist zwar nicht zwingend vorgeschrieben, aber für den Kunden beruhigend, wenn ein Fachmann alles noch mal prüft.

Arbeitsleistung: **gut**

Service: **gut**

Gesamturteil: **gut**