

Fragen an ...



Bilder: TÜV SÜD

**Wolfgang Eichler, Mitglied der TÜV SÜD Geschäftsleitung**

**Soeben ist der TÜV Report 2013 erschienen. Was wurde beanstandet?**

Die Beleuchtung, Achsen und Bremsen führen die Mängellisten an. Bei älteren Fahrzeugen kommen noch Mängel an der Abgasanlage hinzu.

**Inwiefern können Werkstätten zu einer Verbesserung beitragen?**

Gerade beim Spitzenreiter der Mängellisten, der Beleuchtung, können die Werkstätten einen großen Beitrag leisten, indem die Einstellungen gemäß Herstellervorschriften durchgeführt werden. Dazu gehören auch moderne Scheinwerfereinstellungsgeräte und ordnungsgerechte Messplätze mit kalibrierten Messeinrichtungen.

**Wie erklären Sie sich den Erfolg der Publikationsreihe?**

Der TÜV-Report ist Deutschlands auflagenstärkster Gebrauchtwagenratgeber und wertet seit 40 Jahren die HU-Ergebnisse aus. Gebrauchtwagenkäufer bekommen eine detaillierte Beschreibung der Stärken und Schwächen aller relevanten Modelle auf dem Markt. Zudem liefert er wertvolle Tipps rund um den Autokauf.

TÜV Report 2013

**Leichte Mängelzunahme**

Die Abwrackprämie sorgt für einen deutlichen Anstieg an durchgeführten Hauptuntersuchungen, die durchschnittliche Quote der Fahrzeuge mit erheblichen Mängeln nahm bundesweit um 0,3 Punkte auf 20 Prozent zu. Die Fahrzeuge mit den wenigsten Beanstandungen sind mehrheitlich deutsche Fabrikate. So lesen sich die wesentlichen Ergebnisse des in Berlin vorgestellten TÜV Reports 2013. Als Grundlage der Studie dienten mehr als 8,1 Millionen HU, die zwischen Juli 2011 und Juni 2012 von den TÜV-Gesellschaften durchgeführt wurden. 3,3 Millionen Datensätze davon lieferten die Sachverständigen des TÜV SÜD zu. Drei Jahre nach der Umweltprämie getauften Konjunkturspritze fuhren die damals bezuschussten Neufahrzeuge im Untersuchungszeitraum erstmals zur HU vor. Eine Folge war die Steigerung der Gesamtzahl an Fahrzeugprüfungen um rund 300.000 gegenüber der Datengrundlage des Vorjahres-Reports. Den Trend stetig steigender Mängelquoten konnte diese Zunahme jedoch nur abbremsen. „Wir können den starken Zuwachs an Ein- bis Dreijährigen in allen TÜV SÜD Regionen bestätigen. Die Wirkung ist aber ganz unterschiedlich. Außer in Sachsen konnte die Abwrackprämie die Mängelquoten nicht wirklich verbessern“, erklärte Bernhard Kerscher, Sprecher der Geschäftsführung der TÜV SÜD Auto Service GmbH. Bei den Debütanten stieg die Zahl erheblicher Mängel auf 6,1 Prozent (TÜV Report 2012: 5,9), bei den bis fünfjährigen Fahrzeugen auf 10,6 Prozent (10,3 Prozent), im Alterssegment bis sieben Jahre ging die Rate von 17,5 Prozent auf aktuell 17,2 Prozent zurück. Eine deutliche Mängelzunahme registrierten die Prüfer bei neunjährigen Autos. Während im letztjährigen TÜV Report 22,2 Prozent der Fahrzeuge erhebliche Beanstandungen verzeichneten, stieg die Quote auf aktuell

23,1 Prozent. Beim Fahrzeugalter von elf Jahren nahm die Zahl erheblicher Mängel von 26,8 Prozent auf 27,5 Prozent zu. Am häufigsten wurde die Beleuchtungsanlage beanstandet. Zwar blieb die Mangelhäufigkeit nahezu gleich, doch führten defekte Leuchten mit 8,3 Prozent bei Neufahrzeugen und mit 28,5 Prozent bei elf Jahre alten Autos die Mängellisten an. „Die Ergebnisse untermauern die Einschätzung, dass die Beleuchtung von vielen fälschlicherweise nicht als besonders sicherheitsrelevant angesehen wird. Gerade hier ließen sich aber z. B. durch korrekte Einstellung der Scheinwerfer schnell Verbesserungen erzielen“, so Kerscher. Mit Abstand folgen Fahrwerkkomponenten und die Auspuffanlage. In Sachsen war die Quote um 2,9 Prozentpunkte auf 18,1 Prozent gesunken. Eine gegenläufige Entwicklung stellte die TÜV SÜD-Tochter TÜV Hanse fest: In Hamburg stieg die Quote um 1,4 Prozent auf 22,4 Prozent an. Auch hier wirkt die Abwrackprämie: In Sachsen gab es besonders viele Antragsteller, die Hamburger zeigten sich im Gegensatz dazu bei der Autokaufzulage besonders reserviert, wie die Prüforganisation meldete.



## Tipps und Tricks

# Mobilität bei Kälte

Die Statistiken der Pannenhilfsdienste sprechen eine deutliche Sprache: Bei rund einem Drittel aller Einsätze ist die Batterie leer oder defekt. Im Winter steigt der Anteil sogar auf über 80 Prozent. Doch ohne ausreichend Strom sind moderne Autos praktisch nicht mehr in Gang zu bekommen. Servicebetriebe sollten im Rahmen besserer Kundenbindung bereits im Vorfeld auf das Thema hinweisen, rät TÜV SÜD. Das Prüfunternehmen gab zur kalten Jahreszeit eine Reihe von Tipps, mit denen Werkstätten Autofahrer sensibilisieren und durch Servicementalität punkten können: So sollten Autofahrer auf den Zustand der Batterie ihres Fahrzeugs achten, beispielsweise beim Anlassen. Benötigt der Anlasser in der kalten Jahreszeit deutlich länger, so kann das auf eine schwächelnde Batterie hinweisen. Der Betrieb steht dann unterstützend zur Seite und prüft das Bordnetz und den Stromspeicher – gegebenenfalls müssen Batterie und in manchen Fällen die Lichtmaschine gewechselt werden. Der Kunde dürfte es honorieren, wenn diese Maßnahmen vorbeugend durchgeführt werden. Im ungünstigsten Fall springt das Fahrzeug nämlich nicht mehr

an und kann selbst durch Starthilfe nicht mehr zum Leben erweckt werden. In den meisten Fällen hilft allerdings die Starthilfe. Auch zu diesem Thema sind viele Autobesitzer für Tipps seitens des Servicepersonals offen: Gehen Sie die wichtigsten Schritte also ruhig mit den Kunden einmal durch: So sollte die Bedeutung der richtigen Reihenfolge beim Anschluss der Zangen und der Anschluss an geeignete Massepunkte betont werden. Durch fehlerhafte Bedienung können ansonsten Funken entstehen und in manchen Fällen ein Knallgas entzünden. Abhilfe schafft außerdem ein möglichst weit von der Fahrzeugbatterie entfernter Punkt mit Masseverbindung. Bei vielen modernen Autos hat der Hersteller dafür eine Stelle vorgesehen und in der Betriebsanleitung vermerkt.



## Mitarbeiterbindung

# Auf ein Gleichgewicht achten

Wachsender Zeit- und Leistungsdruck, Überstunden und ständige Erreichbarkeit haben im modernen Arbeitsleben teils ungünstige Auswirkungen auf eine ausgewogene „Work/Life-Balance“. Darunter versteht man das Verhältnis zwischen Berufs- und Privatleben. Ziel eines jeden Arbeitnehmers sollte es sein, auf einen Einklang zwischen Job und Freizeit zu achten. Und auch Arbeitgeber und Führungskräfte sollten diese Sichtweise teilen. Schließlich legen ausgeglichene Angestellte im Allgemeinen eine höhere Leistungsbereitschaft an den Tag. Zudem fühlen sich diese dem Betrieb verbundener: „Mitarbeiter sind bekanntlich das wichtigste Kapital eines Unternehmens“,

erklärte in diesem Zusammenhang Diplom-Psychologin Kerstin Reviol, Leiterin der Arbeitspsychologie bei TÜV SÜD Life Services. Es ist wichtig, dass Unternehmer eine Arbeitsatmosphäre schaffen, die eigene Mitarbeiter weder über- noch unterfordert. Dieses Ziel erreichen Firmen beispielsweise mit einer flexiblen Arbeitszeitgestaltung, durch Weiterbildungsangebote oder das betriebliche Gesundheitsmanagement. Hilfestellung gibt der TÜV SÜD. Das Unternehmen betreut eigenen Angaben zufolge die Mitarbeiter von fast 10.000 Unternehmen in Deutschland in puncto Arbeits- sowie Gesundheitsschutz und entwickelt individuelle Lösungen.

## TÜV SÜD-Kontakt

### TÜV SÜD Auto Service

Wolfgang Eichler  
Tel. 0 89/57 91-16 52, Fax -23 81  
wolfgang.eichler@tuev-sued.de

Jürgen Wolz

Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81  
juergen.wolz@tuev-sued.de

### TÜV SÜD Auto Partner

Thomas Gensicke  
Tel. 0 711/72 20-84 73, Fax -84 88  
thomas.gensicke@tuev-sued.de

## TÜV SÜD-Training

Weiterbildungsangebote im Netz:

✓ TÜV SÜD:

[www.tuev-sued.de/akademie\\_de/lehrgaenge\\_und\\_trainings](http://www.tuev-sued.de/akademie_de/lehrgaenge_und_trainings)

**Weiterbildung:** Immerhin 59 Prozent der deutschen Kleinunternehmen mit bis zu 49 Mitarbeitern bieten laut dem Deutschen Bildungsbericht 2012 ihren Beschäftigten Weiterbildungen an. Darauf wies TÜV SÜD in einer Mitteilung hin. Zwar sind die Mitarbeiter gerade in kleinen und mittleren Unternehmen schwer entbehrlich und die Budgets knapp. Dennoch hat sich die Notwendigkeit der Schulungen insbesondere im Kfz-Gewerbe durchgesetzt. Abseits der technischen Trainingseinheiten gibt es jedoch auch im Werkstattbereich noch Nachholbedarf: Fortbildungen im betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Bereich sollten Betriebe nicht ausklammern. So können beispielsweise auf in Sachen Gefahrstoffe unkundige Betriebe empfindliche Strafen zukommen (siehe Seite 48-49). Abhilfe schaffen eine Vielzahl Lehrgänge der TÜV SÜD-Akademie. Im Zuge eines „Praxistags Gefahrstoffe“ haben Betriebsbeauftragte die rechtlichen Neuerungen im Griff: Der Schutz von Menschen und der Umwelt ist schließlich verpflichtend.