

## Gute Noten für Kfz-Betriebe

**Mit einer Durchschnittsnote von 1,61 und damit als "ausgezeichnet" bewerten die Kunden ihre Kfz-Meisterbetriebe bei Wartung und Service. Das geht aus dem aktuellen DAT-Report 2012 hervor. Damit verbesserte sich die Durchschnittsnote um 0,05 Punkte gegenüber dem Vorjahr. " Das Ergebnis sei deswegen besonders bemerkenswert, da sich die Zahl der Reparatur- und Wartungsaufträge im Jahr 2011 um 5,4 Prozent auf 75,8 Millionen gegenüber dem Vorjahr (71,9 Millionen) erhöht habe, sagte ZDK-Vizepräsident und Bundesinnungsmeister Wilhelm Hülsdonk.**

Für den DAT-Report 2012 wurden 1632 Pkw-Halter zum Themenfeld Wartung und Reparatur befragt. Die Bewertung der Kfz-Betriebe erfolgte auf der Basis von 14 verschiedenen Kategorien. Dazu gehörten unter anderem Lage und Gesamteindruck des Betriebs, Höflichkeit und Sachkunde des Personals, Qualität der durchgeführten Arbeiten sowie Genauigkeit der Rechnungsaufstellung und Einhaltung des Kostenvoranschlags. Beim letzten genannten Thema verbesserten die Betriebe ihre Note um 0,1 Punkte gegenüber dem Vorjahr auf 1,5. Der DAT-Report wurde in diesem Jahr zum 38. Mal publiziert und überzeugt nicht zuletzt deshalb mit der nachhaltigen Qualität der erhobenen Daten. (ampnet/Sm)

Bilder zum Artikel:

| 61 Werkstätten im Urteil der Kunden   | kfz-betrieb        |      |
|---|--------------------|------|
|   | Deutschland gesamt |      |
|   | 2010               | 2011 |
| Lage des Betriebs   | 2,0                | 2,0  |
| Gesamteindruck des Betriebs   | 1,8                | 1,8  |
| Ersatzteilbeschaffung   | 1,7                | 1,7  |
| kurzfristige Terminvereinbarung   | 1,6                | 1,6  |
| Termineinhaltung  | 1,4                | 1,4  |
| Qualität der durchgeführten Arbeiten  | 1,6                | 1,6  |
| Höflichkeit des Personals   | 1,5                | 1,4  |
| Sach- und Fachkenntnisse des Personals  | 1,6                | 1,5  |
| Bemühen um reelle Beratung  | 1,7                | 1,6  |
| Genauigkeit der Rechnungsaufstellung  | 1,6                | 1,5  |
| Preiswürdigkeit der ausgeführten Arbeiten   | 1,9                | 1,9  |
| optischer Zustand des Wagens bei Abholung   | 1,7                | 1,6  |
| Einhaltung des Kostenvoranschlags   | 1,6                | 1,5  |
| telefonische Benachrichtigung bei zunächst nicht in Auftrag gegebenen, aber notwendigen Reparaturarbeiten | 1,5                | 1,5  |

Beurteilung: 1 = ausgezeichnet 5 = schlecht entspricht Grafik 66 der Ausgabe 2009 Quelle: DAT

