asp-Rückruftabelle und -datenbank

Gute Besserung

Die Rückruftabelle im Nachrichtenteil von asp ist so umfangreich wie nie zuvor. Ein passender Zeitpunkt für ein paar prinzipielle Aussagen zum Thema Rückrufaktionen. Stichworte: Nomenklatur, Nachbesserung als positive Botschaft und Bedeutung für den Gebrauchtwagenhandel.

Zweieinhalb Seiten Rückrufe – ein neuer Rekord in der Geschichte der asp-Rückrufrecherchen. Tabellen mit einer ganzen Seite Länge, stets auf Seite 7 positioniert, war man zuletzt bereits gewohnt. Die Tabellenlänge dieser Ausgabe – Seiten 7, 8 und 9 – hebt das Thema auf ein ganz neues Niveau.

Dabei behaupten wir keinesfalls, alle Aktionen zu erfassen. Obwohl zahlreiche Quellen zur Verfügung stehen, dürfte so manche Nachbesserung unentdeckt bleiben, was in der Hauptsache Aktionen betrifft, die man als stille Rückrufe zusammenfassen kann. Nicht nur von asp, sondern auch von den Besitzern unbemerkt, werden beim nächsten Werkstattaufenthalt ungezählter, meist noch sehr junger Fahrzeuge einzelne Teile oder komplette Baugruppen erneuert oder Softwareanpassungen aufgespielt. Die Dunkelziffer solcher Nachbesserungen ist vermutlich beachtlich. Eine seriöse Schätzung erscheint unmöglich.

Überwachte und andere Rückrufe

Apropos hohe Dunkelziffer: Das Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) wird von den Herstellern und Importeuren nur dann in Kenntnis gesetzt, wenn der Mangel eine Gefahr für die menschliche Sicherheit und Gesundheit darstellt und/oder die betroffene Baureihe bereits älter ist und die Datenbank der Flensburger Behörde benötigt wird. Das KBA benutzt in solchen Fällen den Begriff überwachter Rückruf. Von anderen, weniger gefährlichen und ohne die Datenbank abwickelbaren Rückrufen erlangt das KBA somit keine Kenntnis, was für dessen jährliche Statistik von Bedeutung ist: Sie bezieht sich folglich nur auf einen sehr kleinen Teil der Rückrufgesamtheit. Das erklärt auch den scheinbaren Widerspruch zwischen der 2013er KBA-Statistik, die von einem lediglich 20-prozentigen Anteil von Elektrik- und Elektronikmängeln als Rückrufursache ausgeht, und der Befragung von Nutzern des Internetdienstes www.autoservicepraxis.de, die den Anteil mit nahezu Zwei-Drittel-Mehrheit deutlich höher schätzen (vgl. Kasten „Erfahrung von Werkstätten“, Seite 15).

Kategorien für Fachleute belanglos

Bei den Herstellern und Importeuren benutzt man statt Rückruf gern harmloser klingende Begriffe, zum Beispiel Serviceaktion oder freiwillige Maßnahme. Fest steht: Es geht stets um einen Mangel, der zu beseitigen ist. Unter welcher Über-

Rückrufdatenbank

www.autoservicepraxis.de/rueckrufe

Sie suchen für Ihren Gebrauchtwagenhandel oder aus einem anderen Grund nach belastbaren Informationen zu Rückrufen? Wir empfehlen die Datenbank von www.autoservicepraxis.de. In der Rubrik Rückrufe einfach auf eines der Markenlogos klicken, die betreffende Baureihe bestimmen und unter den aufgelisteten Rückrufen den zutreffenden auswählen. Alternativ ist eine Volltextsuche möglich. Der Vorteil dieser Rückrufdatenbank liegt in der Aufbereitung der Inhalte für professionelle Nutzer. Falls die Abarbeitung der gesuchten Nachbesserung mit bloßem Auge zu erkennen ist, finden sich hierzu Hinweise. Die Datenbank ist frei zugänglich.

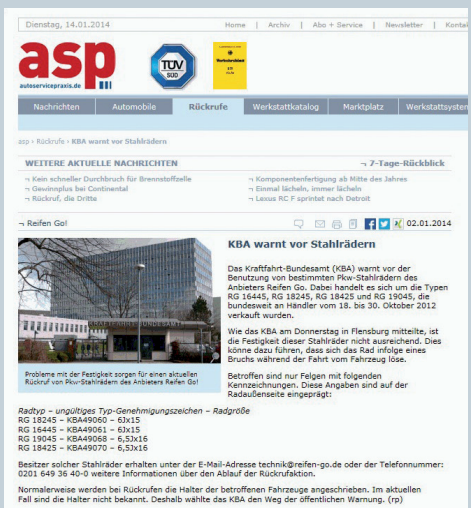


Bild: iQoncept / shutterstock

schrift das geschieht, ist für Fachleute völlig belanglos. Auch deshalb wird in der asp-Rückruftabelle und in der -datenbank nicht zwischen womöglich mehr oder weniger gefährlichen Mängeln unterschieden. KBA-Abteilungsleiter Klaus Pietsch stellte zudem in der asp-Ausgabe 2/2006 klar: „Aus behördlicher Sicht gibt es den Begriff Serviceaktion nicht."

► Die Rückrufstatistik des KBA bezieht sich nur auf einen sehr kleinen Teil der Rückrufgesamtheit.

Das Gezeter einiger Unternehmenssprecher bei der Beantwortung von asp-Anfragen ist ohnehin nur schwer nachvollziehbar. Kraftfahrzeuge werden von Menschen konstruiert und gebaut. Menschen begehen Fehler. Fehler lassen sich beheben. Fehlerbehebung ist etwas Posi-

Wir im Allgäu.

Maschinenbau Haldenwang MAHA

ZUKUNFTSSICHER
INVESTIEREN

Bild: TÜV NORD AG

Kombi-Abgasmessgerät MET 6.3

Das MET 6.3 erfüllt die aktuelle Gesetzgebung und ist für künftige Anforderungen gerüstet.

Mit dem neuen MAHA Emission Tester MET 6.3 erhalten Sie ein äußerst kompaktes, praxisgerechtes und langlebiges Messgerät für die Abgasanalyse von Benzin-, Gas-, und Dieselmotoren. Es deckt nicht nur die aktuellen Anforderungen der Abgasuntersuchung ab, sondern ist bereits auf künftig zu erwartende Gesetzesänderungen vorbereitet.

green line MAHA A B C D

Messbare Gaswerte:
HC, CO, CO_2, O_2, NO_x (Option), K-Wert (m^{-1}), Trübung (%), abgeleitet Partikelmassenkonzentration (mg/m^3)

- Prüf- und Sicherheitstechnik
- Fahrwerkstechnik
- Hebetechnik
- Leistungsprüfstände, Diagnose-/Abgasmessgeräte

MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG
Hoyen 20 • 87490 Haldenwang
www.maha.de

Premium Workshop Equipment

Kommentar

Geschäft auf Gegenseitigkeit

Liebe Unternehmenssprecher der Automobilhersteller und -importeure, unsere Fragen zu Ihren Rückruf- und wie auch immer genannten, vergleichbaren Aktionen, über die Sie so oft stöhnen, dienen nicht etwa dazu, an andere Marken gebundenen oder freien Betrieben Vorteile zu verschaffen. Vielmehr wirken sich Ihre Antworten auch positiv auf eigene Markenpartner aus – je detaillierter, umso mehr. Das ist nämlich ein Geschäft auf Gegenseitigkeit. Der Zusammenhang: Weil mit Neuwagen bereits seit vielen Jahren kein Geld mehr zu verdienen ist, wurde der Gebrauchtwagenhandel neben dem Service zum wichtigsten Standbein der Autohäuser. Kaum ein Betrieb, der nicht auch mit Gebrauchtwagen handelt, und zwar ungeachtet der Marke. Gebrauchte Mercedes-Benz stehen bei Citroen-Händlern, gebrauchte Citroen bei Chrysler-/Lancia-Händlern und so weiter. Zum Handel gehört Gewährleistung – bei gebrauchten Gütern im Regelfall ein Jahr –, wozu man als Händler den Zustand eines jeden Gebrauchten genau kennen sollte, (nicht) erfolgte Abarbeitung von Rückrufaktionen eingeschlossen. Hier kommt unser – übrigens kostenloser – Service ins Spiel. Über www.autoservicepraxis.de/rueckrufe lassen sich alle Aktionen, zu denen Sie uns zuvor Informationen lieferten, recherchieren und das betroffene Fahrzeug ggf. zur nächsten Markenwerkstatt bringen, um Versäumtes nachzuholen. Der große Vorteil der asp-Datenbank gegenüber anderen markenübergreifenden Recherchemöglichkeiten ist die Abstimmung des Inhalts auf professionelle Nutzung. Das reicht bis zur Angabe, woran abgearbeitete Aktionen, sofern entsprechend gekennzeichnet, mit bloßem Auge zu erkennen sind. Denn auch die Partnerbetriebe Ihrer Marke haben keinen Zugriff auf die internen EDV-Systeme der Wettbewerber. Kennen Sie den Spruch „jeder ist ein Ausländer, fast überall"? Er gilt sinngemäß auch für den Gebrauchtwagenhandel. *Peter Diehl*

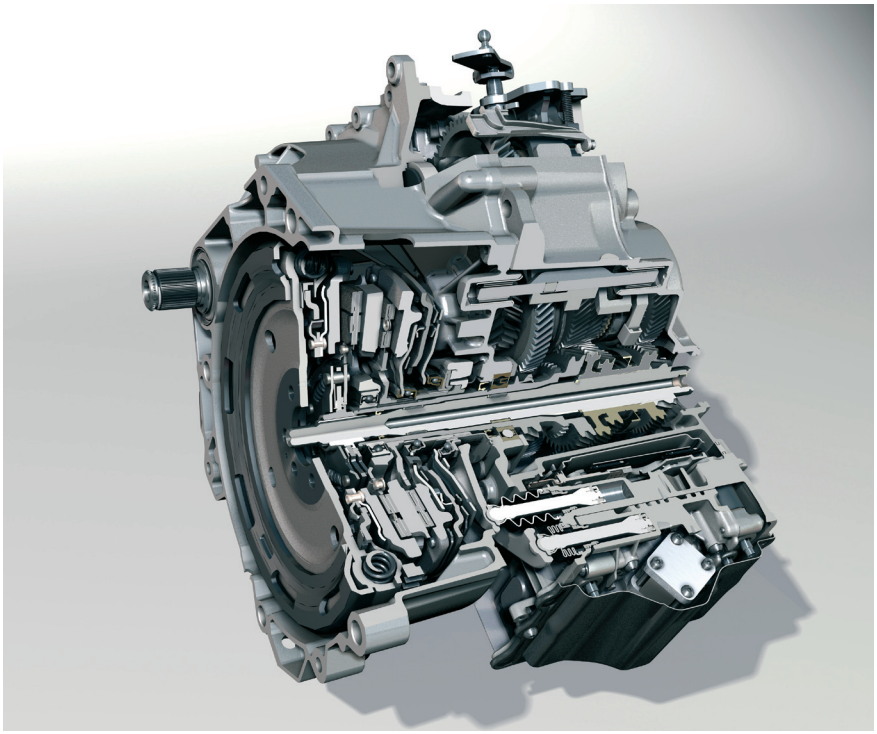


Bild: VW

Eine der umfangreichsten Aktionen der letzten Jahre: mineralisches statt synthetisches Öl im VW-Getriebe DQ200

tives. Mit etwas Geschick lässt sich ein Rückruf als Erfolgsmeldung darstellen. Nicht zu vergessen, dass Fehler ebenso wie Rückrufe auch bei Wettbewerbern auftreten und Fahrzeuge von Wettbewerbern auf den Höfen der eigenen Markenpartner stehen – als Gebrauchtwagen, für die zu gewährleisten ist. Wie soll das gut gehen, wenn man nicht weiß, ob Rückrufe vorliegen und diese bereits abgearbeitet wurden (vgl. Kommentar „Geschäft auf Gegenseitigkeit", links)?

In einigen Kommunikationsabteilungen ist man in der Lage und auch bereit, über den Tellerrand der eigenen Marke hinauszublicken und den Zusammenhang zu verstehen. In anderen nicht. Zwei extreme Beispiele: Während man bei Toyota/Lexus – nicht erst seit den Geschehnissen in den USA ab dem Jahr 2009 – jede noch so kleine Nachbesserung offenlegt, bleibt bei Mercedes-Benz Pkw nahezu jede Anfrage unbeantwortet.

Mehrumsätze mit Rückrufkunden?

Wie man eine Nachbesserung für sich nutzen kann, bekommen Markenpartner derzeit von Opel vorgerechnet. Aktion 13-R-042 soll einen Fertigungsfehler der Corsa-D-Motorhaube korrigieren. Zwischen Haubenaußen- und -innenhaut sammelt sich Feuchtigkeit, was zu Korrosion führt (vgl. Tabelle Seite 8). Mit betroffenen Kunden sollen „zusätzliche Umsätze im Service und NW-/GW-Verkauf" erwirtschaftet werden. Eine Tabelle schlüsselt, abhängig von der Größe des Händlers, Mehrumsätze zwischen 5.000 und 500.000 Euro auf. Eine weitere Tabelle enthält Zubehörteile als potenzielle Umsatzbringer: vom Aux-in-Kabel über Sonnenblenden und Ladekantenschutzfolie bis zum Parkpilot hinten.

► **Opel-Corsa-D-Nachbesserung:** in Aussicht gestellte Mehrumsätze zwischen 5.000 und 500.000 Euro

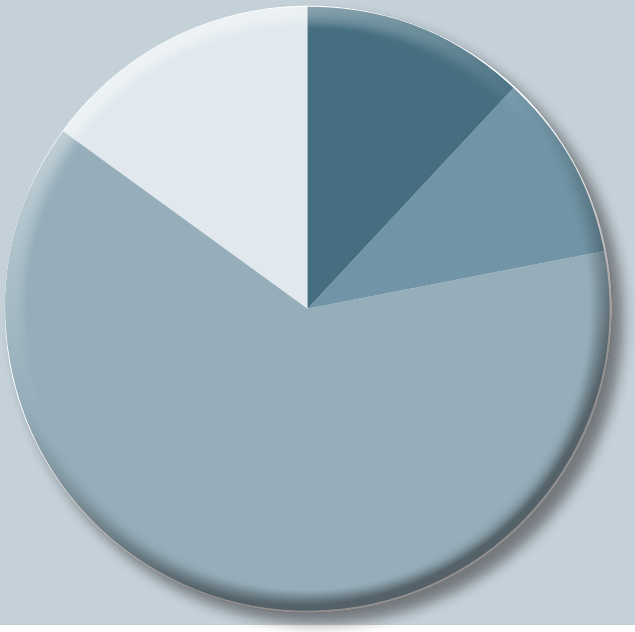
Selbst jenseits des Aspekts Gebrauchtwagenhandel ist die Lektüre der Rückruftabelle und -datenbank von asp hochinteressant. Zeigt sie doch, was alles bei Entwicklung und Fertigung von Kraftfahrzeugen schiefgehen kann. Zahlreiche Mängel sind nur Kleinigkeiten und einfach behebbar, bei manchen anderen kommen selbst Fachleute ins Grübeln. So hatte Renault im Jahr 2003 mit plötzlichem und unkontrolliertem Anstieg der Drehzahl der Ottomotoren von Laguna 1.6, 1.8 und 2.0 zu kämpfen. Das Drosselklappenmodul eines bestimmten Zulieferers führte ein Eigenleben. Die Abhil-

Rückrufursachen

Erfahrung von Werkstätten

Frage der Woche (13. bis 19. Mai 2013) unter Nutzern des Internetdienstes www.autoservicepraxis.de: Laut aktueller KBA-Bilanz sind Elektrik-/Elektronikmängel nur zu 20 Prozent die Ursache für Rückrufe. Entspricht das auch Ihren Erfahrungen?

- ja, mechanische Ursachen treten mit Abstand am häufigsten auf: 12 %
- jein, die Tendenz stimmt trotz der unberücksichtigten verdeckten Aktionen: 10 %
- nein, es gibt viel mehr verdeckte als offizielle Aktionen, und bei den verdeckten Aktionen liegt der Schwerpunkt auf Elektrik/Elektronik: 63 %
- keine Meinung: 15 %



femaßnahme lautete „Aufspielen einer kompensierenden Software“, womit klar wurde, das man die Ursache des Phänomens nicht kannte. Einige Monate später fragte asp beim Importeur in Brühl nach, ob die Ursache nun bekannt sei. Antwort (sinngemäß): „Zumindest können wir bestätigen, dass unsere Abhilfemaßnahme funktioniert.“ Noch Fragen?

Neben Pkw-Nachbesserungen enthalten asp-Rückruftabelle und -datenbank auch solche von Nfz, Zweirädern, Ersatz- und Zubehörteilen. Das wird auch künftig so sein, ebenso wie die Positionierung der Tabelle im Nachrichtenteil jeder Ausgabe. Selbst dann, wenn der Tabellenumfang weiterhin derart rasant zunimmt.

Peter Diehl

...mit Bremsbelägen in OE-Qualität

Bremsgeräusche können störend laut sein. So störend, dass sie sogar gefährlich sind, denn sie irritieren und lenken ab. Ferodo freut sich daher, Ihnen mit die leisesten Bremsbeläge anbieten zu können. Und das ist alles in intensiven Tests bewiesen worden! Mit Ferodo Bremsbelägen können Sie ganz einfach anhalten, immer und immer wieder – keine Bremsgeräusche, keine Sorgen. **Um mehr über Ferodo Bremsbeläge zu erfahren, klicken Sie auf www.ferodo.com**

www.ferodo.com

FERODO®

YOU'RE IN CONTROL

Ferodo ist eine eingetragene Marke von FEDERAL MOGUL