

# BMW Motorrad Service ausgezeichnet

Verdeckter Test: TÜV Süd schickt Kunden mit einer präparierten BMW R1100 RT



Thomas Sieber (r.), Leiter TÜV Süd, überreicht die Qualitäts-Urkunde an Michael Guggenberger, Leiter Motorrad im BMW Service Zentrum.

→ Nicht nur die Autofahrer und Motorradfahrer fürchten die strengen Kontrollen beim TÜV. Dessen Sachverständige testen jedes Jahr im Auftrag der BMW Group auch die BMW Händler deutschlandweit – und zwar heimlich. Im BMW Service Zentrum war es dieses Mal der Bereich BMW Motorrad Service. Es beginnt ganz harmlos mit einem Anruf: Anfang Oktober meldet ein Kunde seine BMW R1100 RT an – zum Kundendienst beim BMW Motorrad Service. Der Kundendienstberater stimmt den Termin ab und zum vereinbarten Zeitpunkt steht der Kunde in der Service Annahme des BMW Service Zentrum. Was sein Gegenüber und auch die Mechaniker, die bald Hand an das

Motorrad legen werden, nicht wissen: Die BMW R1100 RT ist fingiert. Kleine Fehler sind eingebaut, die von Mechanikern leicht übersehen werden können, wenn nicht nach den exakten Serviceplan-Vorgaben gearbeitet wird. So lockerte der TÜV Süd eine Schraube an der Lenkung der BMW R1100 RT und durchtrennte bei einer Doppelglühlampe einen Glühfaden. Ahnungslos erledigen die Mechaniker ihren Job und beseitigen sämtliche der sechs heimlich eingebauten Mängel.

Einen Tag nach der Rückgabe der BMW R1100 RT an den Kunden gibt sich der TÜV-Prüfer zu erkennen und geht mit Michael Guggenberger, Leiter Motorrad im BMW Service Zentrum, den Test

durch. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Der BMW Motorrad Service wurde für „sehr guten Service und hohe technische Qualität“ vom TÜV Süd ausgezeichnet. Mit 97 von 100 möglichen Punkten erreichte der Bereich die Note „sehr gut“ und gehört damit zu den Besten aller deutschen BMW Vertragshändler.

Auf den Lorbeeren ausruhen kann und will sich das BMW Service Zentrum Dingolfing, Landshut aber nicht. Dessen Leiter Leopold Gierl begrüßt den anonymen Qualitäts-Check: „Das gute Ergebnis bestätigt die hohe Servicequalität des BMW Service Zentrum. Und das wiederum kommt nicht nur dem Kunden, sondern auch dem Ansehen des Unternehmens zugute“. (bae)