



Reparaturkompetenzen

# Wer darf was entscheiden?

Die Eurotraining GmbH führt Kurse für Nutzfahrzeuggaragisten durch. «Dabei kommt regelmässig die Diskussion zu den Reparaturkompetenzen auf», stellt Kursleiter Beat Baumgartner fest. Die zentralen Fragen und Antworten im Überblick.

■ tki/bb. «Damit die Reparatur- und Wartungsarbeiten an Nutzfahrzeugen effizient ausgeführt werden können, müssen die Kompetenzen klar geregelt sein», erklärt Beat Baumgartner, Inhaber der Eurotraining GmbH. In seiner Funktion als Kursleiter stellt er aber häufig Unklarheiten und ineffiziente Abläufe in Nutzfahrzeuggaragen fest.



Beat Baumgartner,  
Eurotraining GmbH.

Ein typisches Beispiel: Der Fuhrparkverantwortliche eines Transportunternehmens meldet in der Garage ein Fahrzeug zur MFK-Vorbereitung an. Einen Tag, bevor das Fahrzeug vorgeführt wird, trifft es in der Garage ein.

Am Tag nach dem MFK-Termin ist das Fahrzeug wieder voll verplant. Als der Chauffeur das Fahrzeug dem Werkstattannehmer übergibt, meldet er noch ein Geräusch an und bittet darum,

die Zugmaschine und den Auflieger sauber zu reinigen, damit sie nach der Rückgabe gleich wieder einsetzbar sind. «Es stellt sich folgende Frage», so Baumgartner: «Welche Arbeiten dürfen ausgeführt werden und wer bezahlt dafür?»

In Auftrag gegeben wurde lediglich die MFK-Bereitstellung. Diese beinhaltet – je nach Fahrzeugmodell – die Motor- und Chassisreinigung, eine komplette Fahrzeugkontrolle und das Einstellen der Abblend- und Fernlichter. Der Mechaniker stellt also eine Liste der auszuführenden Arbeiten zusammen, um das Fahrzeug wieder in einen Topzustand zu bringen. Diese umfasst zum Beispiel:

- MFK-Vorbereitungsarbeiten
- Vorführen bei der MFK
- Der ausgeschlagene Querlenker an der Hinterachse verursacht Geräusche.
- Die Bremsen sind abgenutzt und halten bestimmt nicht mehr bis zum nächsten Service.
- Die Wischerblätter sind zu ersetzen.
- Die Flüssigkeitsniveaus sind aufzufüllen.
- Die Fahrzeugreinigung ist durchzuführen.

## Unklarheiten entstehen schnell

«Der Werkstattannehmer versucht also, den Fuhrparkverantwortlichen erfolglos per Telefon zu erreichen, um eine Freigabe zu erhalten», ergänzt Beat Baumgartner den Beispielfall. Erschwerend hinzu kommen jedoch folgende Punkte:

- Die Zeit drängt.
- Hat der Werkstattannehmer die Kompetenz, kurzfristig selbst zu entscheiden, welche Arbeiten auszuführen sind?
- Sollen die Bremsen auch gleich erneuert werden, damit keine weiteren Standzeiten entstehen?
- Beahlt das Fuhrparkunternehmen die Fahrzeugreinigung, die der Chauffeur zusätzlich in Auftrag gegeben hat?

«Die hier geschilderte und ähnliche Situationen führen immer wieder zu Konflikten zwischen Nutzfahrzeuggarage und Nutzfahrzeugbetreiber», bilanziert der Kursdozent. Erfahrungsgemäss hätten nicht alle Garagen mit ihren Auftraggebern die Kompetenzverteilung klar geregelt. Das führe öfters zu Spannungen und häufig zu Ertragsausfällen bei den Garagen.

## Klare Kompetenzregelung schafft Vertrauen

«Geklärt werden können diese Situationen, indem der Kundenberater der Garage mit dem Fuhrparkverantwortlichen und/oder dem Inhaber die Kompetenzen klar regelt», rät der Experte. Folgende Aspekte seien klar festzulegen:

- Wer entscheidet über die Durchführung von sicherheitsrelevanten Reparaturen?
- Welche Arbeiten dürfen zusätzlich zu Servicearbeiten durchgeführt werden?
- Ab welchem Betrag ist der Fuhrparkverantwortliche zu informieren?
- Darf der Chauffeur für das Fahrzeug Zubehör kaufen?
- Darf der Chauffeur Reinigungsarbeiten, Niveauekontrollen und Ähnliches in Auftrag geben?

Eine solche Kompetenzregelung bilde Vertrauen und erspare allen Beteiligten viel Arbeit und Ärger. <