Beim Qualität-ist-Mehrwert-Stammtisch am 1. April 2025 diskutierten freie Werkstätten mit Vertretern von Mahle, bilstein group (Ferdinand Bilstein GmbH + CO.KG) und Elring Klinger sowie den Chefredakteur der Krafthand. Diesmal stand ein Thema im Fokus, das vielen freien Werkstätten unter den Nägeln brennt: der Reklamationsprozess bei fehlerhaften Ersatzteilen.

Obwohl Reklamationen im Alltag freier Kfz- und Nfz-Werkstätten keine Seltenheit sind, ist ihr Ablauf oft mit hohem Aufwand verbunden. Wenn Ersatzteile Mängel aufweisen, durchläuft die Reklamation meist die gesamte Lieferkette – von der Werkstatt über den Großhandel bis zum Hersteller. Der sogenannte „Teiletourismus“ zieht nicht nur Verzögerungen nach sich, sondern bindet auch Ressourcen in den Werkstätten.

Verkürzung der Bearbeitungsdauer

Ein zentrales Thema beim Stammtisch: Die Bearbeitungsdauer. In der Praxis kann der gesamte Reklamationsprozess mehrere Wochen dauern – selbst, wenn einzelne Stationen, wie zum Beispiel der Eingang beim Hersteller, schnell abgewickelt werden (bei Bilstein durchschnittlich 0,7 Tage). Entscheidend ist die Qualität der eingereichten Unterlagen: Nur wenn alle nötigen Informationen zum Einbau, zur Beanstandung und zum Ersatzteil selbst vollständig vorhanden sind, kann die Prüfung zügig erfolgen.

Technisch anspruchsvolle Reklamationen

Gerade bei Teilen wie Zylinderkopfdichtungen ist die Dokumentation entscheidend. Hersteller wie Elring Klinger betonen daher die Bedeutung detaillierter Fehlerbeschreibungen, um eine fundierte Analyse vornehmen zu können. Die Teilnehmenden des Werkstatt-Stammtischs äußerten Verständnis für längere Bearbeitungszeiten bei technisch anspruchsvollen Reklamationen – vorausgesetzt, die Kommunikation ist transparent.

Reklamation über den Teilegroßhandel

Die meisten Werkstätten beschaffen ihre Ersatzteile über den Großhandel. Die Reklamation wird dann entsprechend über den Großhändler abgewickelt, der für den Reklamationsprozess dann auch die Kundenportale der Hersteller nutzt. Viele Werkstätten berichten, dass Großhändler oft Reklamationen vorab begutachten und teilweise pauschal abrechnen. Dabei werden immer wieder Stundenverrechnungssätze durch die Großhändler gekürzt, was für Werkstätten nicht nachvollziehbar ist und zu finanziellen Einbußen führt.

Transparenz ist unerlässlich

Ein häufiger Wunsch aus der Praxis: Klare Rückmeldungen mit nachvollziehbaren Begründungen, warum eine Reklamation angenommen oder abgelehnt wurde. Nur so können Werkstätten aus Reklamationen lernen und ihre Abläufe optimieren. Einigkeit herrschte darüber, dass optimierte Prozesse und transparente Kommunikation über die gesamte Reklamationskette hinweg zur Entlastung aller Beteiligten beitragen würden.

Qualität setzt sich durch

Geiz ist geil ist bei Kfz-Werkstätten schon lange nicht mehr angesagt: Die Stammtischteilnehmer setzen durch die Bank weg auf Qualitätsteile von Markenherstellern, um Reklamationen zu vermeiden. Viele haben es irgendwann mal mit preisgünstigeren Teilen probiert, dabei aber Schiffbruch erlitten. Gerade weil die Qualität der Teile insgesamt nachlässt, gehen die teilnehmenden freie Kfz-Werkstätten konsequent auf Nummer Sicher und beziehen Qualitäts-Markenteile über den Großhandel.