

# Kfz-Handwerk

GEMEINSAM FÜR EIN GUTES LEBEN! | [WWW.GUTES-LEBEN.DE](http://WWW.GUTES-LEBEN.DE)

**KOMMENTAR** SEITE 2  
**Fragwürdige  
Werkstatt-Tests...**

**TITEL** SEITE 2  
**Der falsche  
Weg**

**FAKTEN** SEITE 3  
**VW übernimmt  
Mahag-Gruppe**

**AUF DEN PUNKT** SEITE 4  
**Mechatroniker kritisieren  
Arbeitsbedingungen**

## KFZ-GEWERBE

### Zehn Prozent weniger Azubis

Das Kfz-Gewerbe hat im vergangenen Jahr erheblich weniger ausgebildet als im Vorjahr. 2009 ging die Zahl der neuen Ausbildungsverträge im wichtigsten Ausbildungsberuf Mechatroniker gegenüber 2008 um 10,46 Prozent zurück. Noch dramatischer fiel der Einbruch bei den Automobilkaufleuten aus. Nach der Statistik des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) wurden hier 2009 sogar 12,46 Prozent weniger Ausbildungsverträge abgeschlossen. Damit stellte das Kfz-Gewerbe deutlich weniger Ausbildungsplätze bereit als die deutsche Wirtschaft insgesamt (- 8,15 Prozent).

Lediglich beim »Kfz-Service-mechaniker« gab es ein leichtes Plus von 0,95 Prozent. Arbeitsmarktexperten führen dies darauf zurück, dass die Arbeitsagenturen insbesondere in den neuen Bundesländern diese auf zwei Jahre verkürzte Ausbildung gezielt fördern.

Der Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe sieht in den sinkenden Ausbildungszahlen ein klares Signal, dass die Branche – ein Jahr nach der Abwrackprämie – erhebliche Probleme befürchtet.

Die IG Metall kritisiert diese Entwicklung. »Wer an der Ausbildung spart«, sagt Wolfgang Rohde, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der IG Metall, »riskiert die Zukunft. Daher muss jetzt alles getan werden, um diesen Abwärtstrend zu stoppen.« ■

## BESCHÄFTIGTE BEI WERKSTATT-TESTS UND „MYSTERY SHOPPING“

# Unter Druck

**Werkstatt-Tests und „Mystery Shopping“ setzen Beschäftigte unter Druck. Sie werden in aller Regel nicht genutzt, um das eigentliche Ziel zu erreichen: die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Aufgedeckte Fehler veranlassen die Firmen vor allem, um gegen die betroffenen Arbeitnehmer disziplinarisch vorzugehen. Es beginnt bei der Abmahnung, aber auch Kündigungen sind an der Tagesordnung.**



Foto: ProMotor



**Wolfgang Rhode,**  
geschäftsführendes Vorstands-  
mitglied der IG Metall

## »Werkstatt-Tests – mehr als fragwürdig«

Werkstatt-Tests sind das Papier nicht wert, auf dem sie stehen. Den Zeitschriften geht es nicht darum, Leistungen objektiv zu bewerten. Sie wollen Schlagzeilen, möglichst spektakulär – und negativ. Eine ganze Branche wird in den Dreck gezogen. Die gute Qualität fällt unter den Tisch.

Auch die zigtausend Tests der Hersteller sind wenig hilfreich. Sie tragen kaum dazu bei, die Leistungen der Werkstätten für die Kunden wirklich zu optimieren.

Testergebnisse nutzen die Betriebsinhaber, um Mitarbeiter zu Sündenböcken abzustempeln, statt selbst ihre Hausaufgaben zu erledigen – zum Beispiel, um Werkstattabläufe neu und effektiv zu organisieren. Abmahnungen und Kündigungen sind jedenfalls der absolut falsche Weg.

Worauf es ankommt, sind motivierte Mitarbeiter. Die bringen gute Arbeit, wenn es einen gerechten Lohn gibt, wenn sie gut qualifiziert werden und wenn sie ohne Leistungsdruck tätig sein können.

Statt der Null-acht-fünfzehn Werkstatt-Tests sind Qualitätszirkel eine sinnvolle Alternative. Hier könnten Beschäftigte, Betriebsräte und die Geschäftsleitung konstruktiv zusammenarbeiten, um Defizite aufzudecken und im Interesse der Kunden zu beseitigen. ■

## DISZIPLINARISCHE KONSEQUENZEN NACH WERKSTATT-TESTS

# Der falsche Weg

**Bei den Autohändlern – in den Werkstätten und im Verkauf – sind Tests und „Mystery Shopping“ fast Alltag. Dafür sorgen die großen Konzerne, aber es gibt auch interne Tests. Äußerst zweifelhaft ist der Sinn dieser Kontrollen. Denn sie richten sich in erster Linie gegen die Beschäftigten. Doch eigentlich sollten die Autohändler die Kundenzufriedenheit in den Fokus rücken.**

**Kündigungen** Beim Test einer Automotorzeitschrift landete eine BMW-Niederlassung in Bonn auf dem letzten Platz: verstellte Scheinwerfer, eine ausgehängte ABS-Sensorleitung, ein loses Abdeckblech. Sieben von zehn Mängeln wurden übersehen. Verantwortlich gemacht wurde dafür ein Kfz-Mechaniker. Er wurde gekündigt und zog vor das Arbeitsgericht. Nach harten Verhandlungen einigten sich die beiden Parteien außergerichtlich, dass dem Kollegen eine Abfindung gezahlt wird.

Gekündigt wurde auch ein Mitarbeiter eines Ford-Autohauses in Magdeburg. Er wurde bei einem internen und externen Test »erwischt«. Vorwurf: verstellte Spritzdüse an der Scheibenwischanlage nicht entdeckt, ebenso nicht den angeblich in der Mitte eingeschnittenen Wischergummi und eine Beschädigung im inneren Laufbereich des linken vorderen Reifens.

Der Betriebsrat setzte sich gegen die Kündigung zur Wehr: »Aus unserer Sicht wäre es angebracht gewesen, die Testergebnisse mit allen Mitarbeitern auszuwerten und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Damit wäre gewährleistet, nicht nur bei künftigen Tests, sondern auch bei der Kundenzufriedenheit besser abzuschneiden.«

»Bei einem Werkstatt-Test vom TÜV Süd gab es keine Probleme«, berichtet ein Betriebsrat einer ATU-Filiale in Saarbrücken. Aber bei einem internen Test eines ATU-Testkäufers, der ein Navigationsgerät erwerben wollte, habe er versucht, »ein Haar in der Suppe zu finden«.

Beanstandet wurde, dass die Navis, die vielfach gestohlen werden, in einer Vitrine eingeschlossen waren und der Verkäufer nicht sofort nach den Preisvorstellungen gefragt habe.

Gerhard Büttner, Betriebsrat in einem Autohaus in Oberkochen, berichtet, dass Beschäftigte, die an Tests beteiligt waren und »durchgefallen« seien, allesamt abgemahnt wurden. Er halte solche Tests in der Form »für eine Schikane, um unter Beschäftigten für Angst zu sorgen, um sie unter Druck zu setzen«. Das gelte gerade für den Servicebereich. »Es kommt doch darauf an zu überlegen, wie wir gemeinsam besser werden können«, meint Gerhard Büttner.

**Willkür** »Beschäftigte dürfen nicht der Willkür solcher Tests ausgesetzt sein. Es muss darum gehen, die Ursachen von Fehlern aufzudecken und dann zu vermeiden. Zum Beispiel durch eine bessere Arbeitsorganisation und mehr Personal. All das können Betriebsrat und Arbeitgeber verbindlich vereinbaren«, sagt Helmut Hennecke, Ressortleiter Handwerk bei Vorstand der IG Metall. ■







Foto: privat

**Rolf-Artur Dommel-Rustenbach:** »Werkstatt-Tests und „Mystery Shopping“ dürfen nicht zu disziplinarischen Maßnahmen führen, sondern sollen helfen, den Kundenservice zu verbessern.«

**Rolf-Artur Dommel-Rustenbach, Betriebsratsvorsitzender der Mercedes-Benz Niederlassung Braunschweig. Er sagt...**

**...zu den Konsequenzen von Werkstatt-Tests:** Sie führen in unseren Niederlassungen in aller erster Linie nicht zu disziplinarischen Konsequenzen, sondern tragen dazu bei, den Kundenservice zu verbessern.

**...zum „Mystery Shopping“:** Die Verkäufer dürfen nicht in Angst und Schrecken versetzt werden. Wir verstehen, dass die Geschäftsleitungen Tests wollen. Dazu gehört zum Beispiel, dem Kunden eine Probefahrt und auch Barzahlern eine Finanzierung anzubieten. Es darf aber nicht an Stelle einer kundenspezifischen Beratung nur noch nach Schema beraten werden.

**...zu Folgen für die Mitarbeiter:** Wenn Fehler gemacht werden, muss man daraus gemeinsam lernen. Das wird bei uns in Teamgesprächen aufgearbeitet. Wir wollen generell die Qualität für unsere Kunden steigern. Da wäre es überhaupt nicht hilfreich, unsere Kolleginnen und Kolleginnen »abzustrafen«, wenn sie einmal einen Fehler machen sollten.

**...zu einer Betriebsvereinbarung:** Die brauchen wir nicht. Nicht noch mehr Verein-

barungen. Wir haben uns mit der Arbeitgeberseite darüber geeinigt, dass es darauf ankommt, in der Fläche eine Qualitätssteigerung zu erreichen. Wenn es aber in Firmen Probleme gibt, rate ich sehr, Betriebsvereinbarungen abzuschließen.

**...zu vereinbarten Standards:** Natürlich müssen Monteure, die Checklisten abzuhalten haben, die Standards einhalten. Das funktioniert auch in der Praxis. Die letzten externen Tests sind gut abgelaufen.

**...zur Beliebtheit der Tests bei den Beschäftigten:** Die Kolleginnen und Kollegen in den Niederlassungen sind nicht begeistert, kontrolliert zu werden. Aber wer ist das schon? Egal, ob es hier um interne oder externe Tests geht.

**...zu ermahnenen Gesprächen:** Wer bei Tests wiederholt negativ auffällt, muss mit Reaktionen rechnen. Manchmal sitzt auch der falsche Mann an der falschen Stelle. Es hat in der Vergangenheit auch schon mal personelle Konsequenzen nach externen Tests gegeben. Aber unser Konzept ist, dass es zu all dem erst gar nicht kommt. ■

## ZAHLEN UND FAKTEN



### VW ÜBERNIMMT MAHAG-GRUPPE

#### Alle Arbeitsplätze gesichert

Nach der Übernahme durch VW seien alle Arbeitsplätze bei der Mahag-Gruppe gesichert, erklärt der Autokonzern. Mahag ist einer der größten VW-Händler mit 30 Standorten in München, Ulm und Berlin. Die Geschichte von Mahag reicht bis in das Jahr 1923 zurück. Die Gruppe entschied sich 1952, den Opel-Vertrag zurückzugeben und sich voll auf VW zu konzentrieren. Sie beschäftigt derzeit knapp 2 000 Mitarbeiter und verkaufte zuletzt 20 000 Neuwagen. Das Unternehmen macht für seine finanzielle Schieflage die generelle Absatzkrise verantwortlich. VW kann mit der Mahag-Übernahme sein Handelsengagement in den Metromärkten weiter ausbauen, nachdem der Konzern erst vor wenigen Monaten in Berlin den ehemaligen Toyota-Betrieb der Weller-Gruppe übernommen und zum größten VW-Autohaus in Deutschland umgebaut hat. ■

### MARKTPROGNOSE FÜR 2010

#### Keine Katastrophen-Szenarien

Der deutsche Automarkt wird 2010 nicht so stark einbrechen wie befürchtet. Davon geht der Autoexperte Willi Diez vom Institut für Automobilwirtschaft in Geislingen aus. Die höhere Nachfrage von Firmenkunden könnten die Rückgänge bei den privaten Käufen ausgleichen. Damit stiegen die Chancen, dass nach dem Auslaufen der Abwrackprämie der Absatz 2010 nur leicht schrumpfen werde. Außerdem erhoffe sich die Autoindustrie Impulse vom Export. »Für Katastrophen-Szenarien besteht kein Anlass«, erklärte Diez. ■

### KITTNER-GRUPPE:

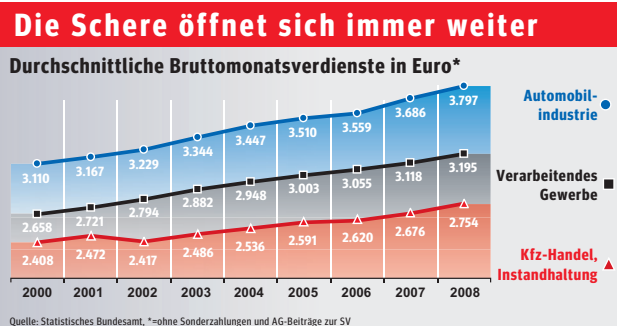
#### ZUKUNFTSSICHERUNGSVERTRAG

#### Neue Eckpunkte

Für den bestehenden Zukunftssicherungsvertrag der Kittner-Gruppe sind neue Eckpunkte vereinbart worden. IG Metall und die Arbeitgeber haben darüber langwierig verhandelt müssen. Zwischenzeitlich hatten sich die Beschäftigten spontan zu einer Informationsveranstaltung getroffen. Positiv bewertet die IG Metall, dass die Löhne und Gehälter für die Beschäftigten in den Autohäusern in Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern ab 1. Januar 2010 um 4,4 Prozent steigen. Den Auszubildenden, die auf ihre Sonderzahlung 2008 verzichtet haben, wurde der Betrag jetzt im Dezember nachgezahlt. ■



Foto: ProMotor



## IMPRESSUM

Kfz-Handwerk – eine Beilage der metallzeitung  
**Herausgeber:** IG Metall-Vorstand, Wilhelm-Leuschner-Straße 79, 60329 Frankfurt/Main  
**Verantwortlich i. S. d. P.:** Wolfgang Rhode  
**Redaktion:** Helmut Hennecke, Herbert Weber  
**Layoutkonzept:** Gudrun Wichelhaus  
**Text und Gestaltung:** WAHLE & WOLF, 56479 Elsoff  
**Druck:** apm, 64295 Darmstadt



Foto: autobild.de

## EUROTAXSCHWACKE

### Gebrauchte schwer zu verkaufen

Die durchschnittliche Standzeit von Gebrauchtwagen hat sich im vergangenen Jahr von 114 auf 122 Tage erhöht, also um sieben Prozent. Die Autohäuser haben darunter gelitten: Kapitalbindung, Wertverlust und Pflegeaufwand der länger stehenden Fahrzeuge verursachten Kosten von rund 14 Millionen Euro, hat der Marktbeobachter EurotaxSchwack festgestellt. Vor allem große Gebrauchtwagen waren schwer zu verkaufen. Demnach warteten Geländewagen im Schnitt 133 (Vorjahr: 113) Tage, große Vans 138 (Vorjahr: 120) Tage auf einen Käufer. Spitzenreiter mit 158 (Vorjahr: 160) Standtagen blieben Autos der Oberklasse. Je kleiner ein Fahrzeug war, umso schneller fand es einen neuen Käufer. So standen Autos der Miniklasse und Kleinwagen mit 98 beziehungsweise 106 Standtagen im Durchschnitt auf kürzesten auf dem Hof. Im Altersvergleich wurden lediglich Jahreswagen schneller verkauft als im Jahr 2008, da sie von der Abwrackprämie profitieren konnten. ■

## DEUTSCHES KRAFTFAHRZEUGGEWERBE

### Pleite der Händler wird sich 2010 beschleunigen

Wegen des rückläufigen Pkw-Absatzes in Deutschland rechnet der Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK) damit, dass sich die Pleitewelle bei den Händlern 2010 beschleunigt. »Die Zahl der Händlerinsolvenzen wird in diesem Jahr wohl um 20 Prozent auf etwa 1200 steigen«, sagte ZDK-Präsident Robert Rademacher. Für dieses Jahr erwartet der Verband nur noch 2,7 bis 2,8 Millionen Pkw-Neuzulassungen in Deutschland. Das wären eine Million Autos weniger als 2009. Rademacher bezifferte zugleich die Kapazität des deutschen Händler- und Werkstattnetzes auf »3,3 bis 3,5 Millionen Neuwagen«. Er räumte ein, dass es erhebliche Überkapazitäten in der Branche gebe. Deshalb bestehe Konsolidierungsbedarf: »Wir stecken mitten in einem Anpassungsprozess. Wenn heute ein Kfz-Unternehmen im Schnitt zwei Betriebe hat, werden es in acht bis zehn Jahren vier sein«, sagte er. Die Zahl der Betriebe werde von jetzt 20 000 auf allenfalls 15 000 schrumpfen. ■



Foto: ProMotor

## AUF DEN PUNKT

### HANS-BÖCKLER-STIFTUNG BEFRAGT MECHATRONIKER

#### Kritik an Arbeitsbedingungen

Als anstrengend und schlecht bezahlt bezeichnen die meisten Mechatroniker in Kfz-Werkstätten ihre Arbeit. Dies ist das Ergebnis einer Online-Umfrage der Hans-Böckler-Stiftung, an der 920 Befragte teilgenommen hatten. Daraus geht auch



Foto: ProMotor

hervor, dass Kfz-Mechaniker/-Mechatroniker in tarifgebundenen Unternehmen deutlich mehr verdienen als in Unternehmen ohne Tarifbindung. Deren Entgelt liegt in den neuen Bundesländern noch immer im Schnitt 28 Prozent unter dem in den alten Bundesländern. Außerdem sei Mehrarbeit in den Betrieben weit verbreitet, heißt es in der Umfrage. ■

## SERVICE

### DIE TASK-FORCE »KRISENINTERVENTION«

Der IG Metall-Vorstand hat eine Task-Force »Krisenintervention« eingerichtet. Sie will dabei helfen, Krisen in Betrieben zu analysieren, Arbeitsplätze zu erhalten, Innovationen zu fördern und die betriebliche Zukunft nachhaltig zu sichern. Betriebsräte können mit ihrer Verwaltungsstelle Kontakt aufnehmen, um sich kompetent von Expertinnen und Experten beraten zu lassen. Ein Faltblatt informiert über alle Ansprechpartner/-innen.

► Kontakt: [Task-Force@igmetall.de](mailto:Task-Force@igmetall.de)

## ...Aufgeschnappt

»Wir haben als Verband bei jeder Gelegenheit gepredigt, dass die Händler kostenmäßig schlanker und kundennäher werden müssen. Aber wie das mit Predigten so ist – sie werden von den Gläubigen oft nicht befolgt.«

ZDK-Präsident Robert Rademacher gegenüber der Berliner Zeitung „Tagesspiegel“ (8. Februar 2009)