

Történetem a BMW X3/3d autómmal

2006-ban vásároltam nem kevés pénzért a fenti járművet. Első szerviz 30 000 km-nél. Semmi probléma nem volt az autóval, de közölték, hogy leveszik a kerekeket, megnézik a fékbetéteket. Két órával később a gumis barátomhoz mentem centrírozás végett. Természetesen a kerékcsavarokat nagy nehézség után lehetett meglazítani, és a kereket le kellett rugdosni az agyról. Ön szerint levették a kerekeket. Nem!

Következő eset: 53 000 km-nél fékbetétet kellett cserélni. A jármű elkészült, kifizettem és kérdeztem, hogy hol van. Műszaki vezető válasza: a szerelő kivitte megvasalni a fékeket. Könyörgöm, a XXI. században még mindig ott tartunk, hogy féket vasalunk? Következmény: 90 000 km-nél tárcsát és betétet kellett cserélni. Gondolhatja, hogy a vasalás után nem a szervizben csináltattam meg.

90 000 km-es szerviznél nem cserélték le az osztóműben az olajat, valamint a kartergázszűrőt. Következmény: eldeformálódott a vákuum szett fedél (83 000 Ft, nekem kellett megvásárolni + munkadíj), erősen szivárgott utána az olaj, melyet 110 000 Ft-os áron szerintük kijavítottak (hozzá sem nyúltak, csak lemosták a blokkot). Az osztóműben, hogy nem cserélték le az olajat, kb. 115 000 km-nél 2-3-4-es fokozatban rángatott az autó. A szervizben közölték, hogy le kell cserélni a váltóolajat (BMW-nagykönyv szerint soha nem kell cserélni a váltóolajat). Kérdeztem: nem lehet, hogy a hidraulikával van baj? Válasz: lehet, a hidraulikaolajat és a szűrőt is cserélni kell. Kérdésem: nem lehet, hogy a váltóelektronikával van baj?

Válasz: ja, igen, azt is ki kellene nullázni. A szóban elhangzott ajánlat közel járt az 1 000 000 Ft-hoz.

Találtam egy hozzáértő szerelőt, aki lecserélte az osztóműben az olajat potom árért (34 000 Ft), és megszűnt a probléma.

Ezek a fogások jók a szervizbevitelhez, van munkája a szerelőnek, de vajon mit szólna mindehhez a BMW-gyár? Lehet, hogy a szerviz vezetése ezekről nem tud és a szerelők trükköznek, de akkor hol van a munkafeltevő vagy a művezető? Milyen vezetése van a szervizeknek, ahol a felsővezetés le sem megy a műhelybe? Ha pedig a vezetők ezt tudják és nem tesznek semmit, akkor mire akarják az összefogást?

Egy másik kis történet, ami a barátommal történt (MB 320 ML).

Erős zajt hallott a váltótól. Felhívta a szervizt, elmondta a jelenséget, kb. árat kért a javításra, miután tudták a problémát. Kapaszkodjon meg: 1,5-2 millió Ft javítási összeget mondtak neki látatlanban, vigye be az autót és kb. 3 nap alatt készül el.

Elkérte a szerelőmnek a telefonszámát, neki is elmondta a baját, aki közölte vele, hogy autómotóval vigye el hozzá az autót, mert lehet, hogy tényleg nagy baj van, de az is lehet, öt perc alatt kész az autó. Barátoméék autómotóval kivitték az autót a szerelőhöz, feltolták az addigra kiürített csápos emelőre, majd meghúzott két csavart és lón világozás, az autó megjavult. Természetesen a műveletért nem kért semmit. Barátom azóta nagy ívben elkerüli a szervizt, és ő is a szerelőmhez jár.

Lehet, a szervizeknek is így kellene gondolkodni és dolgozni, akkor visszaállna a becsületük és nem azon gondolkodni, összefogással, hogyan lehet a becsületes, magas

szakmai tapasztalattal rendelkező kis magánszervizeket ellehetetleníteni.

Egyébként a maszekok közt is van tisztesség, kontár, nem kell őket féltetni. Sokat utazom a munkám végett, ezért sokat hallgatom a rádiót és lehetőleg a járművekről, technikáról, versenyekről és kinyílik a bicska a zsebemben, amikor elkezdik fényezni magukat a márkaszervizek és ócsárolni a kis magánszervizeket, maszekokat.

Ha sikerült hozzájárulnom egy jó ügyért, álok elébe.

A márkaszervizek nem tudják megfizetni a jó szakembert?

Megértem a márkaszervizek felhaborodását. Vitatkozni nem kívánok velük, viszont röviden szeretném megosztani a saját tapasztalataimat mindkét oldalról. Céges autóval járok és ezáltal a szervize is márkaszerviz kell, hogy legyen. Sajnos itt elég sok rossz tapasztalatot szereztem – főleg az utolsó öt évben. Volt, hogy az új kocsit kitévő két éves zselés akksiját is kicserélték, mire negyedik alkalomra megtalálták az indítómotor hibáját. Előre bejelentett szervizre nem készültek fel üzemenyagszűrővel! Egyik hibát kijavítják, de okoznak másikat. Udvariatlanok, főleg Budapesten. Tapasztalataim különböző márkák esetén is ilyenek. Egy legális, sokak által csak „sufniszerviz”-nek mondott javítóműhelyben javítják a jó öreg családi kocsimat. Eddig csak elégedett lehetek. Munkában és precízességben, de tisztességben is.

A márkaszervizek talán nem tudják megfizetni a jó szakembert?

A fenti olvasói leveleket, melyek internetes szakmai fórumra, az AOE elnökségéhez, illetve szerkesztőségünkbe érkeztek, íróik névvel, elérhetőséggel küldték be. Kommentárt hozzájuk fűzni nem szükséges, mai valóságunk egy-egy szeletét mutatják. Egy dologra azonban hadd térjek ki. A szervizek munkafeltevőinek, mestereinek, szerelőinek, szervizenként, akik az ügyféllel kapcsolatban állnak, azt is mérlegelniük kell, hogy az ügyfél milyen mélységben ismeri autóját, az autotechnikát, mennyit és milyen mélységben kell és lehet elmondani a javításról. Mindkét szélső esetre van példám. Az egyik, amikor félvállról veszik az autótulajdonost („Mit érthetsz te hozzá?”), máskor pedig a hozzá nem értőt „vakításképpen” tudálékosan, kvázi kioktatják. Sok ügyfél többet, kevesebbet, sőt néha sokkal többet ért az autóhoz, mint az ügyfélszolgálati munkatárs. Mondatja ezt most velem az, hogy az egyik levélben az író a fék bevasalásáról ír. Ismerethiány miatt képtelenségnek

veszi, és a későbbi hibát is ennek tudja be. Különösen a BMW-nél kell elmondani az ügyfélnek, miként kell biztos üzemi állapotra hozni a gyári alkatrészekkel cserélt féket, és mit kell erről tudnia az ügyfélnek. Mert még figyelmeztető cedulát is ki kell akasztania a szerviznek a visszapiillantó tükörrre. Amikor erről BMW-szervizben dolgozókat kérdeztem – korábban cikket is írtam róla –, azt mondták, hogy ilyen „apróságokkal” ők nem foglalkoznak...

veszi, és a későbbi hibát is ennek tudja be. Különösen a BMW-nél kell elmondani az ügyfélnek, miként kell biztos üzemi állapotra hozni a gyári alkatrészekkel cserélt féket, és mit kell erről tudnia az ügyfélnek. Mert még figyelmeztető cedulát is ki kell akasztania a szerviznek a visszapiillantó tükörrre. Amikor erről BMW-szervizben dolgozókat kérdeztem – korábban cikket is írtam róla –, azt mondták, hogy ilyen „apróságokkal” ők nem foglalkoznak...

(Nszl)