

Dr. Bikeman

- ▶ Werkstätten nicht immer die beste Wahl
- ▶ Freundlichkeit und Reparatur sind verbesserungswürdig

Mit den ersten warmen Frühlingstagen ziehen die Pedalritter wieder in die Schlacht gegen bedrohliche Regenwolken und rücksichtslose Autofahrer. Damit der Kampf nicht in einem Fiasko endet, ist ein gut gewartetes Equipment das Um und Auf. Jetzt hat der Bezwingler des Asphalts zwei Möglichkeiten: Entweder klemmt er sich selbst hinter die Zahnkränze und Bremsblöcke oder er vertraut sein Bike einem Profi an. Wer einmal versucht hat, Gangschaltung oder Bremsen selbst zu justieren, greift gerne auf die Angebote der Fahrradhändler zurück. Die Preise sind erschwinglich, bewegen sich meist zwischen 35 Euro (für einen kleinen Service) und 75 Euro (für einen großen); und man hat die Gewissheit, dass alles passt – oder doch nicht?



Foto: Ehrenberger GesmbH

Die 9 eingebauten Mängel

- 1 Befestigungsschraube des Vorbaus gelockert ⚠
- 2 Steuerlager-Mutter gelockert
- 3 Kabelverbindung an Scheinwerfer/Rückleuchte unterbrochen ⚠
- 4 Neigung und Seitenabstand der Bremsbacken stellt
- 5 Reifenluftdruck stark abgesenkt
- 6 Speichen des hinteren Laufrades gelockert
- 7 Sattelbefestigungsschraube gelockert ⚠
- 8 Pedal gelockert ⚠
- 9 Schaltwerk (hinten) und Umwerfer (vorne) stellt

⚠ Sicherheitsmangel (Nichtbehebung führt zur Abwertung)

Testergebnisse Fahrradservice

Werkstätte	Ort	TEST Urteil (Erreichte von 100 Prozentpunkten)	REPARATURDAUER		KUNDENFREUNDLICHKEIT			FEHLERBEHEBUNG				
			Reparaturdauer in Arbeitstagen	Art des Service ¹⁾	Übergabe	Übernahme	Vorbau ²⁾	Sattelklemmung lockern ³⁾	Pedal ⁴⁾	Speichen		
Cooperative Fahrrad GesmbH	1060 Wien	sehr gut (96)	++	1 Service	++	++	++	++	++	++	++	++
Hervis Sport- u. ModegesmbH	1110 Wien	sehr gut (89)	++	2 Kleiner Service	++	+	++	++	++	++	++	+
Giga Sport Kastner + Öhler WAG	1110 Wien	sehr gut (84)	+	4 Kleiner Service	++	++	+	++	++	++	++	++
Giga Sport Kastner + Öhler WAG	2345 Brunn/Gebirge	durchschnittlich (57)	-	5 Kleiner Service	+	+	o	+	++	++	++	o
Hervis Sport- u. ModegesmbH	1220 Wien	durchschnittlich (48)	o	8 Kleiner Service	+	+	o	+	++	++	++	+
Intersport XL	1030 Wien	durchschnittlich (40)	++	2 Kleiner Service	-	o	-	o ⁵⁾	++	++	--	++
Intersport XL	1210 Wien	durchschnittlich (40)	++	2 großer Service	o	o	o	o ⁵⁾	++	++	--	-
Sports Experts GesmbH	2334 Vösendorf	durchschnittlich (40)	o	6 großer Service	o	+	-	o ⁵⁾	++	++	++	++
Sport 2000	1200 Wien	durchschnittlich (40)	++	2 Kleiner Service	o	+	-	o ⁵⁾	++	++	++	--
Up & Away Dittler KG	1120 Wien	weniger zufried. (27)	+	3 Service	++	++	++	- ³⁾	--	++	--	o
Sports Experts GesmbH	1070 Wien	weniger zufried. (20)	++	1 Kleiner Service	+	o	+	- ³⁾	++	++	--	--
Dorfinger Wolfgang	1210 Wien	nicht zufried. (13)	++	2 Kleiner Service	+	++	-	- ³⁾	--	++	--	++
Cycle Circle Christian Weinzeltl	1040 Wien	nicht zufried. (0)	+	3 Service	+	+	o	- ³⁾	--	--	--	++
Sport 2000	1140 Wien	⁵⁾	+	4 Kleiner Service	-	o	-	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Zeichenerklärung: ¹⁾ lt. Werkstätte ²⁾ sicherheitsrelevante Fehler ³⁾ führt zur Abwertung wegen Nichtbehebung von sicherheitsrelevanten Fehlern ⁴⁾ Laufrad für irreparabel befunden ⁵⁾ kein Testurteil, da Fahrrad für irreparabel befunden wurde
 gut (+), durchschnittlich (o), weniger zufriedenstellend (-), nicht zufriedenstellend (--)
 ... für Preisauszeichnung: ● = ja, ○ = nein
 Beurteilungsnoten: sehr gut (++),

Insgesamt testeten wir 14 Servicestellen für Fahrräder – 4 Werkstätten und 10 große Sporthäuser, darunter jeweils zwei Geschäftsstellen der Firmen Giga Sport, Intersport XL, Sports Experts, Hervis und Sport 2000. Wer denkt, dass der Weg zum Experten in jedem Fall die beste Wahl ist, der täuscht sich. Leicht kann man als blauäugiger Kunde einigen Irrtümern unterliegen.

Irrtum Nr. 1: Werkstätten sind besser. Die großen Sporthäuser haben ein so umfangreiches Sortiment, dass sie es sich gar nicht leisten können, sich auf Fahrräder derart zu spezialisieren. Der Gedanke mag stimmen, der Service ist aber dennoch nicht schlecht. Hervis und Giga Sport besetzen die vorderen Plätze. Nur der Testsieger, Cooperative Fahrrad GesmbH, ist eine Werkstatt, die überdies mit dem bei Weitem niedrigsten Servicepreis aufwarten konnte (16 Euro). Die anderen Betriebe landeten weit abgeschlagen auf den hinteren Plätzen.

Irrtum Nr. 2: Ein guter Service braucht seine Zeit. Das ist zweifellos so, acht Tage wie bei Hervis im Gewerbepark Stadlau (1220 Wien) sollten es aber nicht sein. Zu

unserer Verwunderung war das Geschäft am Tag der Abholung zusätzlich wegen Umbau geschlossen. Der Testsieger brauchte lediglich einen Tag. Hervis verspielte wegen der langen Wartezeit ein besseres Testergebnis, obwohl die Reparaturleistung eigentlich gut gewesen wäre. Die meisten Servicestellen konnten die angegebenen Termine einhalten.

Irrtum Nr. 3: Der Kunde ist König. In puncto Kundenfreundlichkeit haben die Werkstätten die besseren Karten. Alle vier schienen kompetent und entgegenkommend – zumindest bei der Übergabe des Rades. Bei den großen Sport-Centern wurden die Räder teilweise wortlos übernommen und zurückgegeben. Das liegt daran, dass die Reparaturen nicht von jenen Leuten erledigt werden, die auch mit dem Kunden Kontakt haben. Als Kunde darf man sich aber eine kurze Erklärung zu den Arbeiten erwarten, die durchgeführt werden, und eine Auflistung der erledigten Reparaturen.

Irrtum Nr. 4: Experten finden jeden Fehler. Wir haben die Räder an insgesamt neun Stellen manipuliert – Lenker, Sattel, Pedal, Speichen, Schaltung, Luftdruck,

Kompetent

Werkstätten nicht besser. Einerseits sind sie meist teurer, andererseits konnten sie bei den Reparaturen in unserem Test nicht überzeugen. Die Wartezeit ist bei den kleinen Servicestellen allerdings geringer. Und manche bieten spezielle Winter-Tarife.

Kleiner Service genügt. Bei einem großen Service werden zusätzlich die Lager zerlegt und gefettet. Bei neueren Rädern sind diese aber bereits voll abgedichtet – ein kleiner Service sollte also (bei normalem Gebrauch und regelmäßiger Wartung) genügen.

Informationsmangel. Bei Übernahme und Abholung des Rades fehlt es oft an entsprechender Information. Lassen Sie sich schon vor dem Service sagen, was voraussichtlich gemacht werden muss. So gibt es keine bösen Überraschungen.

Steuerlager, Bremsen und Lichtanlage. Bei der Firma Dorfinger Wolfgang bekamen wir unser geliebtes Zweirad mit vier nicht behobenen Fehlern wieder retour. Sport 2000 schockierte uns überhaupt. Hier war man (nach dem Aufpumpen der Reifen) überzeugt, dass ein neues Rad die bessere Wahl sei, denn unser Bike sei definitiv irreparabel, hieß es. Daraufhin versuchten wir unser Glück mit demselben Rad bei Hervis – und siehe da: Alle Fehler wurden standstill behoben. Im Fall von Cycle Circle waren gleich alle vier Sicherheitsmängel nicht behoben worden. Beim Abschied machte man uns noch darauf aufmerksam, dass das Licht nicht funktioniere – repariert hatte man es seltsamerweise nicht. Bei 75 Euro dürfte man sich das aber schon erwarten.

Irrtum Nr. 5: Ehrlichkeit währt am längsten. In manchen Fällen wurden uns – ungerechtfertigterweise – neue Teile empfohlen, da sie als irreparabel oder kaputt angesehen wurden. So sagte man uns bei Sport 2000, dass der Dynamo defekt sei, ein neuer koste 25 Euro plus 5 Euro für den Einbau. Auch bei Giga Sport wollte man uns eine neue Lichtmaschine einreden. Und Sports Experts wollte uns ein neues Hinterrad verkaufen, obwohl der Fehler sehr wohl behubar war.

Schaltung	Luftdruck	Steuerlager	Bremsen	Lichtanlage ²⁾	Anzahl der nicht behobenen Mängel	Preisauszeichnung	SERVICEKOSTEN IN €
+	++	++	++	++	0	○	16,-
++	++	++	++	++	0	●	43,-
++	++	++	○	++	0	○	39,-
--	++	-	○	++	1	○	39,-
--	++	++	+	++	1	●	35,-
+	++	++	++	++	1	○	34,99
+	++	++	○	○	1	○	69,99
++	++	++	++	--	1	●	69,99
○	++	++	--	--	2	○	49,95
++	++	++	++	++	2	○	50,-
--	entf. ⁴⁾	++	entf. ⁴⁾	--	4	●	34,99
-	-	++	--	--	4	●	40,-
○	++	++	++	--	4	○	75,-
n.d.	++	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	●	entf.

Prozentangaben = Anteil am Endurlauf
Erhebung: Februar/März 2006



Anbieteradressen

- Cooperative Fahrrad GesmbH,**
Gumpendorfer Straße 111, A-1060 Wien,
(01) 596 52 56-0
- Cycle Circle Christian Weinzettl,**
Wiedner Hauptstraße 55, A-1040 Wien,
(01) 504 44 22
- Dorfinger Wolfgang,**
Galvanigasse 19, A-1210 Wien, (01) 271 14 47
- Giga Sport Kastner + Öhler WAG,**
Guglgasse 12, Gasometer C Top 37, A-1110 Wien,
(01) 743 78 87
- Giga Sport Kastner + Öhler WAG,**
Johann-Steinböck-Straße 15,
A-2345 Brunn am Gebirge, (02236) 37 87 88
- Hervis Sport- und ModegesmbH,**
Landwehrstraße 6, Huma-Center, A-1110 Wien,
(01) 767 16 66-0
- Hervis Sport- und ModegesmbH,**
Gewerbepark Stadlau 4, A-1220 Wien,
(01) 734 81 82-0
- Intersport XL,**
Landstraße Hauptstraße 99, A-1030 Wien,
(01) 710 77 10
- Intersport XL,**
Ignaz-Köck-Straße 1, Shopping-Center-Nord,
A-1210 Wien, (01) 278 81 50
- Sport 2000,**
Albert-Schweitzer-Gasse 6,
Auhofcenter, A-1140 Wien, (01) 577 27 72
- Sport 2000,**
Millennium City, Handelskai 94-96, A-1200 Wien,
(01) 374 58 37
- Sports Experts GesmbH,**
Kirchengasse 6, A-1070 Wien, (01) 526 51 55-0
- Sports Experts GesmbH,**
SCS Nordring 6, A-2334 Vösendorf, (01) 699 16 28-0
- Up & Away Dittler KG,**
Schlöglgasse 19, A-1120 Wien, (01) 802 52 22