










Stichprobe Werkstatt-Test E-Bike-Service

Dienstag, 21. April 2020

									
Velohändler	M-Way	Ski- und Velocenter	Ochsner Sport	Stromvelo	Veloplus	SportXX	Jumbo	Decathlon	Imgrüth Velos
Ort	Bern Westside	Hirschengraben 7, Bern	Metalli, Zug	Hirschengraben 21, Luzern	Oberhofstr. 16, Emmenbrücke	Ebisquare-Str. 1, Ebikon	Oberhofstr. 28, Emmenbrücke	Papiermühlestr. 85, Bern	Obergrundstr. 28, Luzern
E-Bike Marke	Haibike	Tour de Suisse	Tour de Suisse	Stromer	Tour de Suisse	Haibike	Tour de Suisse	Tour de Suisse	Cresta
Kosten exkl. Material	Fr. 149.00	Fr. 150.00	Fr. 174.00	Fr. 72.00	Fr. 148.00	Fr. 181.50**	Fr. 30.00	Fr. 30.00	Fr. 145.00
Rechnung inkl. Material	Fr. 217.90	Fr. 189.80	Fr. 200.90	Fr. 82.00	Fr. 190.85	Fr. 303.30**	Fr. 30.00	Fr. 30.00	Fr. 145.00
Nur ausgeleierte Kette ersetzt	nein*	nein	ja	nein	ja	nein**	nein	nein	nein
Luftdruck geprüft	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Lösen Steuersatz justiert	ja	ja	ja	nein	ja	ja	nein	nein	nein
Hinterrad zentriert	nein	ja	ja	ja	nein	ja	nein	nein	nein
Lösen Radsensor angezogen	ja	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein
Lösen Frontscheinwerfer justiert und angezogen	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein
Anzahl Fehler behoben	4 von 6	4 von 6	4 von 6	3 von 6	3 von 6	3 von 6	1 von 6	1 von 6	1 von 6
Urteil	genügend	genügend	genügend	ungenügend	ungenügend	ungenügend	schlecht	schlecht	schlecht

* Problem erkannt, Kette aber nicht gewechselt.

** Gleich den ganze Antrieb ausgewechselt, mit entsprechend höheren Kosten.

Stichprobe Werkstatt-Test E-Bike-Service

Dienstag, 21. April 2020

									
Velohändler	M-Way	Ski- und Velocenter	Ochsner Sport	Stromvelo	Veloplus	SportXX	Jumbo	Decathlon	Imgrüth Velos
Ort	Bern Westside	Hirschengraben 7, Bern	Metalli, Zug	Hirschengraben 21, Luzern	Oberhofstr. 16, Emmenbrücke	Ebisquare-Str. 1, Ebikon	Oberhofstr. 28, Emmenbrücke	Papiermühlestr. 85, Bern	Obergrundstr. 28, Luzern
E-Bike Marke	Haibike	Tour de Suisse	Tour de Suisse	Stromer	Tour de Suisse	Haibike	Tour de Suisse	Tour de Suisse	Cresta
Zusatzkriterien:									
Akku bei Abholung aufgeladen?	ja	nein	nein	ja	ja	ja	nein	nein	nein
E-Bike bei Abholung gereinigt?	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	ja
Kommentare	Kommunikation hat nicht funktioniert, was wegen eines Ersatzteils und Wartezeiten nötig gewesen wäre. Dafür gab es immerhin eine Entschuldigung und einen 50-Franken-Gutschein.	Versuchte, unnötige Reparaturen zu verkaufen (neue Bremsen ersetzen!), die Kette trotz Ausmessen bei Abgabe des E-Bikes nicht ersetzt; Akku nicht aufgeladen.	Service ausgeführt wie aufgetragen; als einziger mit Testprotokoll zu Akku; aber den Akku nicht aufgeladen; teuer (Aktion, Preis nach Abzug von 30 CHF).	In Ordnung, im Vergleich sehr günstig.	Versuchte, unnötige Reparaturen zu verkaufen (Bremsbeläge, Software-Update), eigentartige Posten auf der Rechnung (Schmierer der neuen Kette).	Gleich den ganzen Antrieb und die Bremsbeläge ausgewechselt (beides unnötig), Putzen hat 20 Franken extra gekostet.	Fehler nicht gefunden; E-Bike verschmutzt zurück, Akku nicht geladen; ausser Kette ölen und pumpen nichts gemacht, die geringen Kosten sind ein schwacher Trost.	Fehler nicht gefunden; E-Bike verschmutzt zurück, Akku nicht geladen; ausser Kette ölen und pumpen nichts gemacht, die geringen Kosten sind ein schwacher Trost.	Trotz Erkennen gewisser Mängel bei der Abgabe des E-Bikes wurde nur ein Fehler behoben; 65 Minuten Arbeit auf der Rechnung.
Fazit	Fehlerbehebung passabel, Kommunikationsprobleme ausgegült.	Versuch, dem Kunden zu viel zu verkaufen, Fehlerbehebung passabel.	Service ausgeführt wie abgemacht; Fehlerbehebung passabel.	Fehlerbehebung nicht befriedigend, sonst in Ordnung; günstig.	Fehlerbehebung nicht befriedigend, auch die Kundenorientierung nicht.	Fehlerbehebung nicht befriedigend, dem Kunden unnötig viel verkauft.	Kundenauftrag «E-Bike für die Saison bereitmachen» nicht annähernd erfüllt.	Kundenauftrag «E-Bike für die Saison bereitmachen» nicht annähernd erfüllt.	Kundenauftrag «E-Bike für die Saison bereitmachen» nicht annähernd erfüllt.