



Josef Gräf • Gartenstraße 18 • 35390 Gießen

Firma AUTO *)
Zentrale
Gartenstraße 123

35390 Gießen

*) *Name und Anschrift geändert*
**) *Nachtrag am 20.10.2004: siehe letzte Seite*

Gießen, 20. Oktober 2001

Generatore difetta - Offener Brief an eine deutsche Autowerkstatt

Sehr geehrte Damen und Herren von der Firma AUTO,

es passierte auf der vierspurigen Stadtautobahn von Mailand: Zuerst fiel der Blinker und die ganze Elektronik aus und dann starb der Motor. Zu diesem Zeitpunkt befanden wir (meine Frau und ich) uns in einem AUTO auf der dritten Spur der Autobahn stadtauswärts. Es war 18 Uhr am 20. September 2001. Es herrschte dichter Feierabendverkehr auf allen vier Spuren. Die Geschwindigkeit betrug etwa 100 km/h. Die Autobahn ging leicht bergauf, einen Standstreifen gab es nicht. In wenigen Augenblicken würde das Fahrzeug mitten auf der Fahrbahn zum Stillstand kommen, ohne die anderen durch Bremslicht oder Warnblinkanlage warnen zu können.

Im folgenden erfahren Sie,

- 1.) was Ihr Haus AUTO damit zu tun hat,**
- 2.) wie wir die Situation überlebt haben und**
- 3.) wer uns wirklich geholfen hat.**

1.) „Wenn der Bosch-Dienst Messungen macht, bezahlen Sie ja auch 300,-DM...“

I.) Bereits am 13. August 2001 brachte meine Frau Sabine ihren AUTO (Bj.1991, Kennzeichen: GI-SN-50) in die Werkstatt Gießener Straße und erklärte dem Meister ihre Anliegen: Außer einem defekten Auspuff gab es plötzliche Motor-Ausfälle.

Weil sie früher in einer anderen Autowerkstatt die Erfahrung gemacht hatte, dass man den Kunden nicht so ernst nimmt, wenn es sich um eine Frau handelt, vermittelte sie zusätzlich ein Telefonat zwischen dem Meister und mir. In diesem Telefonat schilderte ich die Motor-Ausfälle wie folgt:

Der Motor des PKW geht plötzlich und ohne Vorwarnung einfach aus. Der Drehzahlmesser geht unaufhaltsam gegen Null. Es gibt vorher kein Stottern des Motors oder dergleichen. Es ist, als würde man mitten während der Fahrt die Zündung an zentraler Stelle schlagartig abschalten.

Das Symptom ist nicht reproduzierbar, sondern es passiert wie aus heiterem Himmel. Wenn man nach dem Stillstand einige Minuten wartet, so kann man den Motor wieder starten und weiterfahren.

Manchmal läuft er sofort wieder, als sei nichts gewesen. Manchmal muss man drei- oder viermal neu starten. Das Symptom ist bei eher geringeren Geschwindigkeiten innerhalb von Ortschaften aufgetreten. Manchmal passiert es plötzlich während der kontinuierlichen Geradeausfahrt manchmal aber auch beim Halt an der roten Ampel.

Beim Abholen des Fahrzeugs erfuhren wir, ein Motor-Ausfall sei bei der Probefahrt nicht aufgetreten. Man könne keinen Fehler finden. Man habe aber die Zündkerzen gewechselt und hoffe, das Problem dadurch behoben zu haben. Wir erhielten eine Rechnung zugesandt und bezahlten fristgerecht.



- 2 -

II.) In den Tagen danach traten die Motor-Ausfälle wieder auf und wieder wurde der Wagen von Sabine in die Werkstatt gebracht. Und wiederum erfuhren wir beim Abholen, das Symptom sei bei der erneuten Probefahrt nicht aufgetreten. Man könne immer noch keinen Fehler finden, habe aber den Kodier-Stecker ausgetauscht. Aus Kulanzgründen werde man den Arbeitslohn nicht berechnen. Tags darauf erhielten wir einen Anruf einer Mitarbeiterin der Abteilung Kundenbetreuung. Diese fragte nach unserer Zufriedenheit. Wir sagten, wir seien mit der Werkstatt zufrieden.

III.) Aber auch die zweite Werkstatt-Aktion half nichts, die Motor-Ausfälle traten danach wieder auf und der Wagen wurde von Sabine ein drittesmal in die Werkstatt gebracht. Ich erfuhr am Telefon, das Symptom sei auch bei einer dritten Probefahrt nicht aufgetreten. Man könne immer noch keinen Fehler finden, man habe aber das Steuergerät ausgetauscht und hoffe, damit den Fehler endlich beseitigt zu haben. Ich bedankte mich bei der Werkstatt für die Bedienung und äußerte Verständnis dafür, dass es sehr schwierig sein könne, bei nicht reproduzierbaren Symptomen die Ursache zu finden. Tags darauf erhielten wir wiederum einen Anruf einer Mitarbeiterin der Abteilung Kundenbetreuung. Diese fragte erneut nach unserer Zufriedenheit. Wir sagten wiederum, wir seien mit der Werkstatt zufrieden. Immerhin hatten wir in der AUTO-Werkstatt jederzeit ein offenes Ohr gefunden, was in deutschen Autowerkstätten anderer großer Automobilfirmen keineswegs selbstverständlich ist.

Als danach einige Tage lang keinerlei Symptome mehr auftraten, besuchte ich am Morgen des 11. September 2001 die Werkstatt, um die Rechnungen für II.) und III.) sofort in bar zu begleichen:

1.) Kodierstecker ersetzen --- 71,91 DEM (Rng.-Nr.: 91555, Rng.-Datum:31.08.01), siehe II.)

2.) Steuergerät ersetzen --- 136,18 DEM (Rng.-Nr.: 91656, Rng.-Datum:11.09.01), siehe III.)

Auf meine Frage, ob mir die Werkstatt die 71,91 DEM erlassen könne, denn der Kodierstecker sei nicht die Ursache gewesen, antwortete der Meister, wenn er den alten Kodierstecker wieder einbauen lasse, so werde sich das wegen der Kosten nicht lohnen, „*Wenn der Bosch-Dienst Messungen macht, bezahlen Sie ja auch 300,-DM, selbst dann, wenn die Messung nichts gebracht hat.*“ Ich verzichtete darauf, den alten Stecker wiedereinbauen zu lassen und bedankte mich nochmals fuer die Anstrengungen der Autowerkstatt. Hoffentlich war jetzt alles in Ordnung. Nicht auszudenken, wenn der Motor auf der Überholspur einer Autobahn ausginge. Der Meister nickte und wünschte uns einen schönen Urlaub.

2.) Wie wir die lebensgefährliche Situation auf der Mailänder Autobahn überlebt haben

Am Steuer saß meine Frau Sabine. Nach dem Ausfall der Elektronik und des Motors kurbelte ich nach einigen Schrecksekunden die Fensterscheibe auf der Beifahrerseite herunter und warnte mit Handzeichen die Autofahrer rechts von uns. Gottseidank gab es in dem Auto eine altmodische Handkurbel für das Fenster, sonst würden wir möglicherweise nicht mehr leben und Sie würden diesen Brief nicht in den Händen halten.

Unter dem Hupkonzert der verwirrten Autofahrer konnten wir mit der restlichen Bewegungsenergie ohne Sach- und Personenschäden auf die zweite Spur und danach auf die erste Spur wechseln. Dort kam der Wagen zum Stillstand und wurde zum Hindernis für die nachfolgenden Autos.

Nach langen zehn Minuten voller Verzweiflung half uns ein Mailänder Autofahrer (Signore Bianchi), den liegegebliebenen Wagen mit Muskelkraft einige Meter auf der Autobahn weitzuschieben und auf der nahegelegenen Autobahnauffahrt gegen die Fahrtrichtung der auffahrenden Fahrzeuge hinunterzurollen („*periculosa*“).

Nachdem wir auf einer Nebenstraße in Sicherheit waren, stellten wir fest, dass sich der Motor nicht mehr starten ließ. Wir erklärten Herrn Bianchi durch Zeichensprache den Motorausfall auf der Autobahn, denn wir konnten kein italienisch und Signore Bianchi konnte weder deutsch noch englisch. Danach suchten wir gemeinsam einen 1km entfernten Reifenhändler auf. Diesem Reifenhändler erklärte Signore Bianchi unser Problem mit dem Auto.

Nachdem der Reifenhändler mit irgendjemanden kurz telefoniert hatte, bedeutete Signore Bianchi uns, wieder zum Auto zu gehen. Ein *automeccanico* würde gleich kommen und uns helfen.

Signore Bianchi gab uns seine Visitenkarte und verabschiedete sich. Bei weiteren Schwierigkeiten sollten wir ihn anrufen. Sein Sohn könne Deutsch und werde notfalls dolmetschen.



- 3 -

3.) „Generatore difetta“

Nach einer Viertelstunde (etwa um 19.00 Uhr) kam ein Mann, etwa Mitte fünfzig, mit einer alten Vespa angefahren. Im Gepäckträger befand sich eine Autobatterie und ein Starthilfekabel. Der Mann hielt an, stieg ab, stellte seine Vespa ab. Ohne sich unser Auto genauer anzusehen, sagte er folgendes: „Generatore difetta“.

Der Rest der Geschichte ist schnell geschildert.

Der Mann, also der vom Reifenhändler verständigte *automeccanico*, verband unsere Autobatterie mit seiner Ersatzbatterie, worauf der Motor wieder ansprang. Darauf hin klemmte er zum Beweis seiner Diagnose das Starthilfekabel wieder ab, worauf der Motor sofort wieder ausging. Und zwar auf genau dieselbe Weise, wie meine Frau und ich dies im August 2001 dem Meister Ihrer AUTO-Werkstatt mehrmals ausführlich in deutscher Sprache geschildert hatten.

Der *automeccanico* klemmte seine mitgebrachte Batterie wieder an, verstaute diese halbwegs unter der Motorhaube, ließ uns hinter seiner Vespa herfahren um einige Häuserblocks herum bis zu seiner alten Ein-Mann-Autowerkstatt. Dort baute er unsere Lichtmaschine aus, entnahm dieser den Anker, reparierte die defekte Halterung eines von beiden „carbon“-Kontaktstiften, baute die Lichtmaschine wieder zusammen und –ein, stellte die Zündung neu ein, goß etwas Kühlwasser nach und erklärte uns irgendwie durch Zeichensprache: Das Auto ist repariert, Sie können wieder fahren.

Sehr geehrte Damen und Herren von der Firma AUTO,
wenn Sie diese Geschichte nicht glauben, so wenden Sie sich bitte an:

ELETTRAUTO
CERTOSA

di FENINO GIOVANNI

Via B. Oriani n. 83 e Piazzale Laghi n. 3

Tel. 02/38.00.52.55

Signore Fenino ist ein freundlicher Mensch und wird Ihnen sicherlich gerne Auskunft geben. Signore Fenino wird Ihnen und Ihren Technikern sicherlich auch weitere Informationen über die Diagnose von Problemen im Zusammenhang von Zündung und allgemeiner Auto-Elektrik geben. Es wäre auch nicht verkehrt, die deutschen Bosch-Dienste über das Lichtmaschinen-Problem zu informieren, damit diese nicht so viele vergebliche Messungen machen und sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren können.

Mit freundlichen Grüßen

(Josef Gräf)

PS:

In Gesprächen mit anderen deutschen Autofahrern stößt die Geschichte auf größtes Interesse.

Ich habe mir daher erlaubt, diesen Brief im Internet zu veröffentlichen.

Unter www.josef-graef.de/allerlei/generatore.pdf kann dieser Brief weltweit als PDF-Datei gelesen und downgeloadet werden.

Gießen, den 20. Oktober 2004

Nachtrag

Heute, auf den Tag genau drei Jahre später, läuft das Auto immer noch einwandfrei mit der damals vom italienischen Automechaniker reparierten Lichtmaschine.

Die in dem Brief geschilderten Symptome sind seit seiner Reparatur nie wieder aufgetreten.

Mir (dem Autor) scheint dies ein starkes Indiz zu sein, dass die defekte Lichtmaschine Ursache für all die Symptome war, die die Giessener Autowerkstatt nicht in den Griff bekommen hatte.

Wahrscheinlich (!) handelte es sich um einen Wackelkontakt, der nach dem dritten und letzten Werkstattbesuch in Gießen erst wieder auf der Mailänder Autobahn aufgetreten war, wobei aber die Batterie im Gegensatz zu früher den Geist völlig aufgab und sich nicht mehr erholte.

Erstaunlich war die Reaktion der betreffenden Autofirma auf meinen Brief.

Diese schickte mir innerhalb nur weniger Tage einen unfreundlichen Antwortbrief,

worin sie behauptete, der dritte Werkstattbesuch in Gießen

habe das Problem eindeutig behoben, sonst wären wir nicht bis Mailand gekommen.

Die Tatsache, dass bei dem Problem nach einigem Warten der Motor wieder gestartet sei, bestätige, dass zum diesem Zeitpunkt die Lichtmaschine in Funktion war.

Dieses Problem habe nichts mit der defekten Lichtmaschine zu tun,

welche den späteren Vorfall in Mailand auslöste.

Es gebe einfach keinen Zusammenhang.

Dann folgte eine Drohung:

„Wir würden es bedauern, den Rechtsweg gehen zu müssen, falls Ihr Link im Internet nicht bis 31.10.2001“ entfernt ist.

Damals entfernte ich den Link, halte es aber jetzt – nach drei Jahren – für angebracht, die Geschichte wieder zu veröffentlichen mit einer kleinen Abweichung, nämlich der Anonymisierung der Autofirma.

Josef Gräf