

Diese TurboNews-Ausgabe nimmt ausschließlich Bezug auf Waren aus der Produktion der jeweiligen von uns als Master-Distributor vertretenen OE-Zulieferer. Nachbau oder Kopien, oder auch zu Turboladern welche mit Nachbauteilen instandgesetzt wurden, wollen wir hier nicht einbeziehen und nicht werben - schon deshalb, da uns zu solchen Produkten keine vergleichbaren, qualitätsrelevanten Erkenntnisse vorliegen.

Reklamationen werden mit steigender Erfahrung der Mechaniker immer geringer, gehören aber auch bei uns heute leider immer noch zum Tagesgeschäft.

Wenn dann am und an jemand anruft um seinen „Unmut“ über eine abgelehnte Reklamation kund zu tun, dann bedauern wir fast immer, dieses Gespräch nicht viel früher geführt zu haben, denn es hätte so viel Zeit und Geld sparen können. Wir erklären hier einmal was wir damit meinen.

Mitarbeiter einer Werkstatt ruft an

„Ich habe bei meinem Teilehändler einen Turbo gekauft der aber nicht von Ihnen ist. Der ist dann wieder kaputt gegangen und der Hersteller hat die Reklamation abgelehnt. Was die da als Ausfallgrund geschrieben haben kann aber nicht sein und der neue Turbo läuft ja ohne Probleme. **Was kann ich tun?**“

Niemals ein Ersatz vor Prüfung

Auf unsere 1. Rückfrage „Und wieso haben Sie den allerersten Turbolader überhaupt ausgebaut“ gibt es dann sehr gerne die Antwort „...weil der verschlissen war“.

Die Aussage „verschlissen“ ist bei Turbos aber in jedem Fall **grob fahrlässig**, weil Turbos nicht wegen natürlichem Verschleiß im Sinne von Abnutzung den Dienst quittieren, sondern regelmäßig deshalb weil im Umfeld etwas schief gelaufen ist.

Ersetzt man den defekten Turbolader nun einfach ohne die Ursache des Turboschadens zu beseitigen, so folgt der nächste Ausfall auf dem Fuße. Dies ist z. B. neben vielen anderen Möglichkeiten dann der Fall, wenn (was immer noch zu häufig vorkommt) ignoriert wurde, dass die Aschebelastungsgrenze des Diesel-Partikel-Filters erreicht bzw. überschritten ist. Wer dann einen weiteren Lader „auf's Spiel setzt“ ohne den DPF vorher zu wechseln.....

Die richtige Reihenfolge

Reparaturauftrag bei einem PKW

- Ist der Turbo des Fahrzeugs defekt, gilt es **erst die Ursache für den Defekt am Turbo zu finden!**
- Gelingt es nicht den Fehler zu finden, so bieten wir Ihnen an uns einfach unter der **Tel. 02241-250520** kurz anzurufen.
- Kann der Fehler immer noch nicht lokalisiert werden, dann gibt es z.B. die Möglichkeit das Altteil vorab zur **TPSlight Prüfung** einzusenden. Diese Maßnahme kann einen sehr kostensparend Effekt haben, z.B. bei TSFK-Schäden durch defekten AGR-Kühler, die wir als Spezialisten mit einem Blick erkennen und Ihnen einen erneuten Ausfall ersparen würde.

Risikofreier Turbo-Tausch

... im Reklamationsfall liefern wir einen **kostenlosen Ersatz, selbst bei Einbaufehler!**

proturbo®
concept

by Schlütter Turbolader GmbH
www.proturbo.eu

Diese TurboNews-Ausgabe nimmt ausschließlich Bezug auf Waren aus der Produktion der jeweiligen von uns als Master-Distributor vertretenen OE-Zulieferer. Nachbau oder Kopien, oder auch zu Turboladern welche mit Nachbauteilen instandgesetzt wurden, wollen wir hier nicht einbeziehen und nicht werben - schon deshalb, da uns zu solchen Produkten keine vergleichbaren, qualitätsrelevanten Erkenntnisse vorliegen.

Die richtige Reihenfolge

Reklamation direkt nach Einbau des neuen Turbos

- Gibt ein Turbo aus der Produktion eines OE-Serienlieferanten direkt nach Einbau Grund zu klagen, so halten wir einen umgehenden Wiederausbau, ohne vorherige Rückfrage beim Hersteller/Lieferanten, für wenig zielführend.
- Oftmals genügen 1-2 Handgriffe um eine Störung zu beseitigen.
- Direkt davon auszugehen, man habe ein „Montagsteil erwischt“ geht an der Realität vorbei.
 - › Von den uns bekannten OE-Serienherstellern hat vermutlich ein jeder PPM Statistiken die kleiner 25 sind, was die **Wahrscheinlichkeit** für einen Produktionsfehler am Turbo, verantwortlich für einen erneuten Ausfall, statistisch weit **unterhalb von 1:40.000** ansiedeln lässt.

Reklamation 1 Jahr nach Einbau des neuen Turbos

- Angenommen das Fahrzeug wurde mit dem neuen Turbolader ca. 15.000km bewegt, dann dürfte die Läuferwelle in der Zeit bereits **1-2 Milliarden Umdrehungen** (NEUN NULLEN vor dem Komma) hinter sich gebracht haben. Fällt nun der Turbolader wieder aus, dann
 - › wird das nichts mit einem Material- oder Herstellungsfehler am Turbo zu tun haben, denn bei mehr als 200.000U/min würde ein qualitätsbedingter Ausfall sehr zügig auftreten.
 - › Der erneute Ausfall wird dann vorwiegend auch nichts mit einer mangelhaften Arbeit der Werkstatt (Einbaufehler) zu tun haben, sondern vielfach in einer neuen Fehlerursache begründet sein [vergleichend mit einem Nagel in einem neuen Radreifen, Monate nach dessen Montage].
 - › Um so wichtiger ist es hier, wiederum erst zur Ursachenforschung zurück zu kommen und den ausgefallenen Turbo nicht einfach zu ersetzen und damit das Risiko einzugehen, den nächsten Turbo zu opfern.

Reklamation eines proturbo concept Produktes innerhalb der ersten 6 Monate nach Einbau

- Bei unserem Programm **proturbo concept**[®] bieten wir der Werkstatt unter Einhaltung weniger Bedingungen auch für den Fall **kostenlosen Ersatz**, dass der Ausfall des neuen Turbos durch einen **Einbaufehler** begründet ist.
- Einer der Bedingungen ist, dass wir den defekten Turbo erst vorgelegt bekommen, um der Werkstatt Hilfestellung bezüglich der Ursache zu geben und erst dann den Ersatzlader ausliefern. So wird verhindert, dass ein weiterer Turbo umsonst geopfert wird.

Bei allem was hier beispielhaft genannt ist, vergessen Sie bitte eines nicht: **wir helfen Ihnen sehr gerne und freuen uns auf Ihren Anruf.**

Schlütter Turbolader GmbH

Risikofreier Turbo-Tausch

... im Reklamationsfall liefern wir einen **kostenlosen Ersatz, selbst bei Einbaufehler!**

proturbo[®]
concept

by Schlütter Turbolader GmbH
www.proturbo.eu