



asp Serviceumfrage 2010

Marke/Frage	1) Welche Auswirkungen hat das in der Service-GVO verbriefte Recht alle Arbeiten (außer Garantie- und Gewährleistungsarbeiten) auch in anderen als zu ihrem Servicenetz gehörenden Betrieben durchführen zu lassen, auf Garantie-/ Gewährleistungszusagen gegenüber Endverbrauchern?	2) Wie handhaben Sie aktuell den Umgang mit Kulanzanträgen, wenn Fremdwartung am Fahrzeug vorlag, aber nicht ursächlich für einen eingetretenen Schaden war? Wie werden Sie künftig in solchen Fällen bei Kulanzanträgen verfahren?	3) Die neue Service-GVO schreibt einen Zugang für alle Servicebetriebe zu wichtigen Reparaturinformationen des jeweiligen Automobilherstellers vor. Wie (über welchen Weg) stellen Sie für Ihr Unternehmen diese Anforderung sicher? a. Welche Kosten sind mit diesen Zugängen für Servicebetriebe verbunden? b. Unterscheiden sich die Daten in Qualität und Quantität von denen, die Sie ihren autorisierten Servicepartnern zur Verfügung stellen? c. Welche Daten geben Sie grundsätzlich nicht an nicht autorisierte Servicepartner heraus?
Audi	Die neue Service-GVO hat hierauf keine Auswirkungen; wie bisher kann Garantie/Gewährleistung dann eingeschränkt sein, wenn eine nicht oder unsachgemäß durchgeführte Reparatur/Wartung Ursache für einen Schaden ist, dies ist unabhängig davon, wer die Reparatur durchgeführt hat	Bei einer Kulanz handelt es sich um eine freiwillige Leistung des Herstellers. Jeder Fall wird individuell geprüft. Hierbei wird, neben Fahrzeugalter und Laufleistung, auch die individuelle Reparatur- und Wartungshistorie berücksichtigt. Keine Änderung zur heutigen Vorgehensweise.	Über erWin, die elektronische Reparatur- und Werkstattinformation der AUDI AG, die freien Werkstätten, Fuhrparks und Privatpersonen hilft, Audi Fahrzeuge professionell und sachgerecht zu reparieren und Instand zu halten. www.erwin.audi.com a. Flatrate von 1 Stunde für 4 € bis 365 Tage für 2.850 €, b. nein, c. personenbezogene Daten
BMW	Bereits bisher war die Sachmängelhaftung nicht allein deshalb ausgeschlossen, weil das Fahrzeug in einem nicht autorisierten Servicebetrieb gewartet wurde, solange es keinen ursächlichen Zusammenhang zwischen einer solchen externen Wartung und dem den Garantie- oder Gewährleistungsfall auslösenden Schaden gab. Entsprechendes gilt für Kulanzfälle. Dies bedeutet, dass der Kunde auch weiterhin Garantie- oder Gewährleistungen in Anspruch nehmen kann auch wenn sein Fahrzeug zwischenzeitlich von einem nicht autorisierten Servicebetrieb gewartet worden war. Dies natürlich unter der Voraussetzung, dass die Wartung bei diesem Betrieb fachgerecht durchgeführt worden war	siehe Frage 1, dies gilt entsprechend für Kulanzfälle analog der bisherigen Vorgehensweise	Der Zugang zu wichtigen Reparatur- und sonstigen Informationen erfolgt für alle Servicebetriebe über BMW OSS (Online Service System für BMW Service und MINI Service) unter der Web-Adresse https://oss.bmw.de/index.jsp OSS wurde speziell für freie KFZ-Werkstätten, Innungen, Verbände, Fachschulen und Behörden entwickelt. Im OSS wird ein umfangreiches Angebot zur Verfügung gestellt: • Wartungs-, Reparatur- und Diagnosedaten, Kaufmännische Service Daten (Arbeitswerte), Rad-/ Reifenkombinationen, Beratung durch Experten bei fahrzeugspezifischen und teiletechnischen Fragen über ein Technical Help Desk, Updates für Steuergeräte. Die von BMW bereitgestellte Datenbasis entspricht dabei in Qualität und Quantität den dem BMW Service Netz zur Verfügung gestellten Daten. Erfahrungen aus dem Feld, die in die Systeme für Diagnose und Programmierung der BMW-Handelsbetriebe einfließen sowie entsprechende Empfehlungen sind also auch den nicht autorisierten Servicepartnern über BMW OSS zugänglich. keine Angaben zu a.
Ford	keine, das dies auch nach der bisher gültigen GVO der Fall war	Kulanzzahlungen stellen eine freiwillige Leistung des Herstellers dar, die unabhängig von der Frage durchgeführter Fremdwartungen sind	Nicht autorisierte Werkstätten erhalten Zugang zu Reparaturinformationen über das Technische Informationssystem FordEtis. Dieses System steht im Public Internet zur Verfügung. Die Adresse lautet: http://www.etis.ford.com/ a. Es gibt Subskriptionen auf Stunden-, Tages-, Monats- oder Jahresbasis. € 8,- je Stunde, € 15,- pro Tag und € 2.600,- für ein Jahresabo. Zusätzlich gibt es transaktionsbezogene Gebühren z.B. für Softwareaktualisierungen von Fahrzeugmodulen. b. Nein, die Daten sind einheitlich. c. Reparaturanleitungen für Rückrufaktionen.
Mazda	Unser Unternehmen erfüllt die neue Kfz-GVO [Verordnung (EU) Nr. 461/2010] in allen Bereichen. Die darin enthaltenen Änderungen eingeordnet in das Gesamtsystem führen nach allgemeiner Auffassung praktisch nicht zu Veränderungen im Bereich „Freier Teilmarkt/freie Werkstätten“ gegenüber der bis zum 31.05.2010 für den Aftersales Bereich gültigen Kfz-GVO [Verordnung (EU) Nr. 1400/2002]		
Opel	Die dem ab 1. Juni 2010 in Kraft getretene „SERVICE“ - GVO (461/2010) beinhaltet keine wesentlichen Änderungen gegenüber den derzeitigen Regelungen. Insofern sind alle Hersteller entsprechend der EURO 5 Bestimmungen weiterhin verpflichtet sämtliche relevanten technischen Informationen freien Werkstätten zur Verfügung zu stellen. Dieser Verpflichtung kommen wir wie bisher durch unser Internetportal (www.gme-inotech.com) nach, auf das alle freien Werkstätten grundsätzlich Zugriff haben. Die Kosten dafür sind vergleichbar mit den Kosten für unser Servicepartner. Kulanz ist eine freiwillige Leistung, die Handhabung ändert sich nicht und erfolgt über unsere Opel-Partner. Originalersatzteile sind für freie Werkstätten weiterhin über unsere regionalen Servicepartner verfügbar.		
Porsche	Die in der „Service-GVO“ veröffentlichten Bestimmungen bzgl. Garantie- und Gewährleistungszusagen gegenüber Endverbrauchern wurden bei Porsche für alle EU-Märkte umgesetzt.	Sofern der eingetretene Schaden nicht durch eine Reparatur in einer nicht autorisierten Werkstatt verursacht wurde, wird die Regulierung im Rahmen der sonst üblichen Vorgehensweise abgewickelt; jeder Kulanzantrag wird hierbei individuell geprüft. Für Schäden die auf eine Reparatur in einer nicht autorisierten Werkstatt zurückzuführen sind steht ggf. ebendiese Werkstatt in der Haftung.	Der Zugang zu Service- und Reparaturinformationen wird über das System „PIWIS TSI“ (Porsche Integrated Workshop Information System) zur Verfügung gestellt (Zugang über www.porsche.com). a. Der Zugang zu PIWIS TSI ist kostenlos (Anmeldung erforderlich); die dort abrufbaren Dokumente kosten zwischen 1,30 EUR (z.B. Reparaturleitfaden je Kapitel) und 8,00 EUR (z.B. Schaltplan). Neben der Einzelabrechnung sind verschiedene Abonnements verfügbar (z.B. 365-Tages Abonnement für 5.000,00 EUR). b. Die über PIWIS TSI zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente sind identisch mit denen, die den autorisierten Betrieben zur Verfügung gestellt werden. c. Die in der „Service-GVO“ veröffentlichten Bestimmungen bzgl. Zurverfügungstellung von Service- und Reparaturinformationen für nicht autorisierte Werkstätten wurden bei Porsche für alle EU-Märkte umgesetzt. Darüberhinaus werden keine Informationen veröffentlicht. Für die Nutzung von Code- und Fahrzeuginformationen (sicherheitsrelevanten Daten) ist der Abschluss eines zusätzlichen Vertrages notwendig. Dieser wird ebenfalls über das PIWIS TSI System zur Verfügung gestellt.
Seat	Keine	Kulanzentscheidungen sind immer freiwillige Leistungen des Herstellers, Importeurs oder Werkstattbetriebes ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Sie erfolgen immer in Einzelbetrachtung der jeweiligen Sachlage. Ausschlaggebend dafür ist das Vorhandensein einer Qualitätsabweichung in Werkstoff und/oder -arbeit. Genau wie unter 2. beantwortet.	Über einen Link auf unserer Homepage: http://www.seat.de/seat_/service/service/reparatur-info.html (Registrierung erforderlich) a. Unterschiedliche Preisgestaltung, je nach Leistungsumfang. b. Nein, nur in der Darstellung. c. Keine Einschränkung.
Skoda	Aufgrund der neuen GVO ist keine Auswirkung auf Gewährleistung und Garantie zu erwarten. Kunden können weiterhin Fremdwartungen vornehmen lassen, ohne Garantie- und Gewährleistungsansprüche zu verlieren, sofern Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten ordnungsgemäß nach Herstellervorgaben erfolgen.	Kulanzentscheidungen sind freiwillige Leistungen des Herstellers, Importeurs oder Werkstattbetriebes ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Dabei wird immer der individuelle Fall betrachtet. Eine ordnungsgemäß nach Herstellervorgaben durchgeführte Fremdwartung hat keinen Einfluss auf eine freiwillige Kulanzentscheidung.	Wie bisher über das Onlineportal https://erwin.skoda-auto.cz , Registrierung ist erforderlich; erWin ist über das Internet frei verfügbar. a. Folgende Zahlungsmodelle können mit dem Zugang zu erWin ausgewählt werden: Eine Stunde 4 Euro (ohne Druckrecht), ein Tag inkl. Druckrecht 14 Euro, 7 Tage inkl. Druckrecht 60 Euro, 30 Tage inkl. Druckrecht 210 Euro, 365 Tage inkl. Druckrecht 1.945 Euro b. Für alle Nutzer sind die gleichen Daten verfügbar. c. Es gibt keine Einschränkungen
Suzuki	Aufgrund der neuen GVO ist keine Auswirkung auf Gewährleistung und Garantie zu erwarten. Kunden können weiterhin Fremdwartungen vornehmen lassen, ohne Garantie- und Gewährleistungsansprüche zu verlieren, sofern Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten ordnungsgemäß nach Herstellervorgaben erfolgen.	Unsere Garantiezusagen und -grundsätzlich einzelfallbezogenen - Kulanzentscheidungen machen wir nicht davon abhängig, dass Wartungs-/Reparaturleistungen in autorisierten Suzuki Servicebetrieben durchgeführt wurden	Der Zugang erfolgt regelmäßig über unser Internetportal www.service-portal.eu zu den folgenden Konditionen: 1 Stunde zu 2,00 €/ 1 Tag zu 6,00 €/ 1 Woche zu 19,00 €/ 1 Monat zu 51,00 €/ 1 Jahr zu 720,00 €
Toyota	Zu den genauen Auswirkungen können wir derzeit noch nichts sagen, aber Toyota wird sich natürlich GVO-konform verhalten.	Kulanz ist immer eine individuelle Einzelfallentscheidung.	Über Internet (TechDoc = Online Werkstattliteratur); http://www.toyota.de/kundenservice/serviceliteratur.aspx a. die Online-Abonnements reichen von einer Stunde bis zu einem Jahr und kosten zwischen 3 und 2.400 Euro; b. nein; c. es gibt keine Unterschiede zu den Daten für autorisierte Betriebe
VW	Die neue GVO enthält nach unserer Einschätzung keine wesentlichen Änderungen hinsichtlich Garantie- und Gewährleistungszusagen ggü. Endverbrauchern. Aus diesem Grund können Endverbraucher unverändert Fremdwartungen vornehmen lassen, ohne Garantie- und Gewährleistungsansprüche zu verlieren, sofern die Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten ordnungsgemäß nach Herstellervorgaben erfolgen.	Eine ordnungsgemäß nach Herstellervorgaben durchgeführte Fremdwartung hat keinen Einfluss auf eine freiwillige Kulanzentscheidung der Volkswagen AG. das oben genannte Verfahren wird auch zukünftig beibehalten.	Alle Reparatur- und Wartungsinformationen stehen, wie schon in der Vergangenheit auch, künftig allen interessierten unabhängigen Marktteilnehmern wie z.B. freien Werkstätten über unser System „erWin“ (https://erwin.volkswagen.de) zur Verfügung. a. „erWin“ ist über das Internet frei verfügbar. Die Kosten für die Informationsabfrage sind Zeitbezogen: eine Stunde 4,00 €, ein Tag 21,00 €, 7 Tage 88,00 €, 30 Tage 310,00 €, 365 Tage 2.850,00 € b. In „erWin“ sind grundsätzlich dieselben Reparatur- und Wartungsinformationen enthalten, die den autorisierten Servicepartnern zur Verfügung stehen. c. Nicht autorisierte Servicebetriebe können grundsätzlich auf alle Reparatur- und Wartungsinformationen zugreifen, die unserem autorisierten Servicenetz zur Verfügung stehen.



asp Serviceumfrage 2010

Marke/Frage	4) Besteht für nicht autorisierte Betriebe auch die Möglichkeit, über Ihr Datenangebot Updates für Steuergeräte (Online-Flashen) zu beziehen? Wenn ja, auf welchem Weg können diese Updates bezogen werden?	5) Bietet Ihr Datenangebot für nicht autorisierte Betriebe auch einen ständig aktualisierten modellspezifischen Überblick zu Rückrufaktionen und den entsprechenden Abhilfemaßnahmen?	6) Sind außerdem so genannte Serviceaktionen, die aufgrund von „Felderfahrten“ durch Ihr Haus initiiert wurden, in Ihrem Datenangebot für nicht autorisierte Servicebetriebe zugänglich und erkennbar?	7) Die Service-GVO schreibt auch einen ungehinderten Zugang für alle nicht autorisierten-Servicebetriebe zu Originalersatzteilen des jeweiligen Automobilherstellers vor. Wie haben Sie/werden Sie diese Anforderung gelöst/lösen? a. Indirekt, durch die Versorgung über unsere regionalen Servicepartner. b. Indirekt, über Katalogbestellsysteme wie Partslink 24. c. Direkt, über eine eigene Vertriebsabteilung, die sich in erster Linie um die Teileversorgung nicht autorisierter Servicebetriebe mit Herstelleroriginalersatzteilen kümmert. d. Sonstiges
Audi	über www.erwin.audi.com	ja	ja, auf www.erwin.audi.com sind die Serviceaktionen erkennbar und zugänglich. Zusätzlich können im Internet (frei zugänglich, ohne Registrierung) Rückrufaktionen, unter http://www.audi.de/rueckrufaktionen Fahrgestellnummer bezogen, erkannt werden.	Schon Heute können freie Werkstätten Audi Original Ersatzteile über die Audi Servicepartnern beziehen
BMW	BMW OSS über https://oss.bmw.de/index.jsp	keine Angaben	Erfahrungen aus dem Feld, die in die Systeme für Diagnose und Programmierung der BMW-Handelsbetriebe einfließen, sind auch den nicht autorisierten Servicebetrieben über OSS zugänglich. Entsprechende Empfehlungen zu einem Fahrzeugtyp oder auch individuellen Fahrzeugen sind damit auch den nicht autorisierten Servicebetrieben zugänglich.	Der ungehinderte Zugang nicht autorisierter Servicebetriebe zu BMW Originalersatzteilen ist zunächst über die regionalen BMW Service Partner sichergestellt. BMW verfügt ferner über eine eigene Vertriebsabteilung, die sich hauptsächlich um die Teileversorgung nicht autorisierter Servicebetriebe mit Herstelleroriginalersatzteilen kümmert. Nicht autorisierte Servicebetriebe werden hierbei durch die BMW und MINI Vertragspartner mit Original BMW und Original MINI Teilen zum eigenen Verbau beliefert. Hierzu bietet BMW seinen Vertragspartnern Online Systeme, Logistikstrategien, Trainings und Werbemittel an.
Ford	Ja, Softwareaktualisierungen für Fahrzeugmodule von Euro-5 homologierten Fahrzeugen können über das Technische Informationssystem FordEtis bezogen werden. Voraussetzung ist ein genormtes Schnittstellenmodul. Ford stellt die Daten nach dem J2534 Standard zur Verfügung.	Ja, ausstehende Rückrufaktionen werden über das Technische Informationssystem FordEtis angezeigt.	Ja, Technische Service Informationen werden auf die Fahrgestellnummer bezogen über das Technische Informationssystem FordEtis angezeigt.	Nicht autorisierte Service-Betriebe werden über die regionalen Ford-Partner mit Originalersatzteilen versorgt. Außerdem besteht ein Zugang über Kataloge, die über das Public Internet erreichbar sind (siehe Frage 8).
Mazda	Unser Unternehmen erfüllt die neue Kfz-GVO [Verordnung (EU) Nr. 461/2010] in allen Bereichen. Die darin enthaltenen Änderungen eingeordnet in das Gesamtsystem führen nach allgemeiner Auffassung praktisch nicht zu Veränderungen im Bereich „Freier Teilmarkt/freie Werkstätten“ gegenüber der bis zum 31.05.2010 für den Aftersales Bereich gültigen Kfz-GVO [Verordnung (EU) Nr. 1400/2002].			
Opel	Die dem ab 1. Juni 2010 in Kraft getretene „SERVICE“ - GVO (461/2010) beinhaltet keine wesentlichen Änderungen gegenüber den derzeitigen Regelungen. Insofern sind alle Hersteller entsprechend der EURO 5 Bestimmungen weiterhin verpflichtet sämtliche relevanten technischen Informationen freien Werkstätten zur Verfügung zu stellen. Dieser Verpflichtung kommen wir wie bisher durch unser Internetportal (www.gme-inotech.com) nach, auf das alle freien Werkstätten grundsätzlich Zugriff haben. Die Kosten dafür sind vergleichbar mit den Kosten für unser Servicepartner. Kulanz ist eine freiwillige Leistung, die Handhabung ändert sich nicht und erfolgt über unsere Opel-Partner. Originalersatzteile sind für freie Werkstätten weiterhin über unsere regionalen Servicepartner verfügbar.			
Porsche	Ja, derartige Daten können durch nicht autorisierte Servicebetriebe bezogen werden; Voraussetzung hierfür ist die Nutzung eines PIWIS-Testers - dieser kann auch von nicht autorisierten Servicebetrieben erworben werden.	Informationen über eventuelle Rückrufaktionen sind über das PIWIS TSI System abrufbar. Die Aktionsdurchführung ist autorisierten Servicebetrieben vorbehalten.	Ja (siehe 5).	a. Indirekt, durch die Versorgung über unsere regionalen Servicepartner. Originalersatzteile (Porsche Genuine Parts) können über autorisierte Servicebetriebe bezogen werden. b. Indirekt, über Katalogbestellsysteme wie Partslink 24. (siehe 7a) c. Direkt, über eine eigene Vertriebsabteilung, die sich in erster Linie um die Teileversorgung nicht autorisierter Servicebetriebe mit Herstelleroriginalersatzteilen kümmert. (siehe 7a)
Seat	Katalog im Internet unter www://partslink24.com (Registrierung erforderlich).	Nein, Rückrufaktionen werden generell veröffentlicht.	nein	Sowohl über a.) das sogenannte NORA-Geschäft (Nicht Organisierte Rabattberechtigte Abnehmer) im Einzelhandel, als auch über b.) Partslink24.
Skoda	Die Adresse lautet http://www.partslink24.com , eine Registrierung ist erforderlich	Rückrufaktionen werden generell veröffentlicht.	Über erWin sind die Serviceaktionen einsehbar.	Die Antworten a und b treffen zu. Siehe auch Antwort zu Frage 8.
Suzuki	Siehe Antwort zu 3.	Unabhängige Reparatur- und Wartungsbetriebe erhalten von Suzuki einen fairen und umfassenden Zugang zu Ersatzteilen und technischen Informationen (Reparaturanleitungen, Diagnosegeräte, Spezialwerkzeuge, etc.) sowie Rückrufaktionen, Abhilfemaßnahmen und Serviceaktionen.	vgl. Antwort 5	Die Teileversorgung ist über unsere regionalen Service Partner sichergestellt. Technische Supportleistungen sind über das Service Portal verfügbar, sollten Einbauprobleme auftreten.
Toyota	Softwareupdates sind über das TechDoc erhältlich. Für die Verbindung zum Fahrzeug muss der Händler über ein handelsübliches Gerät mit der „Generischen Schnittstelle J2534“ verfügen	Rückrufaktionen werden in TechDoc angezeigt	Die Technische Information ist in Rahmen von Technischen Service Bulletins (TSB) im TechDoc verfügbar	indirekt, durch die Versorgung über unsere regionalen Servicepartner
VW	Ja, Online-Flashen ist für freie Werkstätten, wie auch für autorisierte Partner, über die VWspezifischen Diagnosegeräte in Kombination mit einem online GeKo-Zugang möglich.	Nicht autorisierte Servicebetriebe können Rückrufaktionen fahrzeugbezogen über das System „ElsaPro“ einsehen. „ElsaPro“ ist in dem System „ErWin“ verfügbar und dient auch dem autorisierten Netz zur Information. Abhilfemaßnahmen stehen ebenfalls über „ErWin“ zur Verfügung. Zusätzlich ist es jedem freigestellt diese Informationen fahrzeugbezogen unter www.volkswagen.de abzufragen	Wie bei den Rückrufaktionen können nicht autorisierte Servicebetriebe Informationen zu Serviceaktionen fahrzeugbezogen über das im „ErWin“ integrierte System „ElsaPro“ abfragen	Antwort a + b. Wie bereits in der Vergangenheit erfolgt die Versorgung regional über das autorisierte Netz. Zur Bestellung stehen Katalogbestellsysteme (vgl. auch Frage 8) zur Verfügung.



asp Serviceumfrage 2010

Marke/Frage	8) Gibt es zur Abwicklung von Teilebestellungen nicht autorisierter Werkstätten spezielle Katalogsysteme (z.B. im Internet)? Wenn ja, wie lautet die genaue Adresse? www.erwin.audi.com	9) Wie ist die Teilversorgung mit Herstelleroriginalersatzteilen nicht autorisierter Servicepartner logistisch organisiert? Gibt es spezielle Lieferservices für die Vor-Ort-Belieferung und in welchem Rhythmus ist eine Belieferung möglich?	10) Erfolgt mit der Teilebelieferung auch die Versorgung nicht autorisierter Werkstätten mit für Einbau/ Instandsetzung erforderlichen technischen Informationen (technische Daten, Schaltpläne, Freischaltcodes etc.)?	11) Haben nicht autorisierte Servicebetriebe die Möglichkeit, bei Einbauproblemen technischen Support (z.B. über eine Hotline) zu nutzen? Wenn ja, was kostet dieser Support?
Audi	Service-Hotline 1 € pro Minute (Abrechnungstakt 1 Sekunde) Tel. 09 00/12 8 34 87	Es gibt die zwei Optionen die Teile zu beziehen, den Vor-Ort-Belieferung und/oder die Selbstabholung. Der Rhythmus bei der Vor-Ort-Belieferung wird zwischen den Geschäftspartner direkt abgestimmt.	Die erforderlichen technischen Informationen (technische Daten, Schaltpläne, Freischaltcodes etc.) stehen den nicht autorisierten Werkstätten online zur Verfügung.	Service-Hotline 1 € pro Minute (Abrechnungstakt 1 Sekunde) Tel. 0900-1283487
BMW	siehe Antwort auf Frage 7	siehe Antwort auf Frage 7	ksiehe Antwort auf Frage 7	keine Angaben
Ford	Ja, nicht autorisierte Werkstätten können den Service der technischen Hotline von Ford nutzen. Pro Minute werden € 1,50 in Rechnung gestellt.	Eine Teilebelieferung nicht autorisierter Werkstätten erfolgt über „Autorisierte Ford Ersatzteilhändler“, aber auch über andere Ford Partner. Ein Lieferservice ist möglich und erfolgt in der Regel 2 bis 3-mal pro Tag	Der Teile liefernde Ford Partner unterstützt bei Fragen zu technischen Informationen. Einen direkten Zugriff auf Systeme der Ford-Werke GmbH kann die nicht autorisierte Werkstatt über diesen Ford Partner oder direkt bei Ford beantragen (Technisches Informationssystem FordEtis, siehe Punkt 3)	Ja, nicht autorisierte Werkstätten können den Service der technischen Hotline von Ford nutzen. Pro Minute werden € 1,50 in Rechnung gestellt.
Mazda	Unser Unternehmen erfüllt die neue Kfz-GVO [Verordnung (EU) Nr. 461/2010] in allen Bereichen. Die darin enthaltenen Änderungen eingeordnet in das Gesamtsystem führen nach allgemeiner Auffassung praktisch nicht zu Veränderungen im Bereich „Freier Teilmarkt/freie Werkstätten“ gegenüber der bis zum 31.05.2010 für den Aftersales Bereich gültigen Kfz-GVO [Verordnung (EU) Nr. 1400/2002].			
Opel	Die dem ab 1. Juni 2010 in Kraft getretene „SERVICE“ - GVO (461/2010) beinhaltet keine wesentlichen Änderungen gegenüber den derzeitigen Regelungen. Insofern sind alle Hersteller entsprechend der EURO 5 Bestimmungen weiterhin verpflichtet sämtliche relevanten technischen Informationen freien Werkstätten zur Verfügung zu stellen. Dieser Verpflichtung kommen wir wie bisher durch unser Internetportal (www.gme-inotech.com) nach, auf das alle freien Werkstätten grundsätzlich Zugriff haben. Die Kosten dafür sind vergleichbar mit den Kosten für unser Servicepartner. Kulanz ist eine freiwillige Leistung, die Handhabung ändert sich nicht und erfolgt über unsere Opel-Partner. Originalersatzteile sind für freie Werkstätten weiterhin über unsere regionalen Servicepartner verfügbar.			
Porsche	Der Porsche Ersatzteilkatalog wird auf CD bzw. über die Webseite www.porsche.com veröffentlicht. Die Versorgung nicht autorisierter Servicebetriebe erfolgt über die autorisierten Servicebetriebe (siehe 7a)	Die Belieferung der nicht autorisierten Servicebetriebe erfolgt über die autorisierten Servicebetriebe. Spezielle Lieferservices können ggf. individuell zwischen beiden vereinbart werden.	Die Versorgung der nicht autorisierten Werkstätten mit technischen Informationen erfolgt über das PIWIS TSI System (siehe 3).	Nicht autorisierte Servicebetriebe können sich bei technischen Fragen an autorisierte Porsche Partner wenden, diese wiederum werden die Anfrage an Porsche direkt weiterleiten. Darüber hinaus steht eine zentrale Emailadresse aftersales@porsche.de zur Verfügung an diese können jeweils auch technische Fragen gerichtet werden.
Seat	Katalog im Internet unter www://partslink24.com (Registrierung erforderlich).	Die Logistik wird über die NORA-Partner im Einzelhandel sichergestellt	Nein, eventuell notwendige technische Informationen müssten separat erfragt werden.	nein
Skoda	Für unabhängige Werkstätten wurde eine Online-Version von „Microcat“ (Toyota Teilebestellsystem) eingerichtet, für die sich die unabh. Werkstatt von einem Toyota-Händler freischalten lassen kann.	Die Organisation erfolgt über das autorisierte Partnernetz. Hier kann sich die freie Werkstatt die Teile abholen oder wird sogar von unserem Vertragspartner direkt beliefert.	Wie oben beschrieben erfolgt die Information über das Onlineportal https://erwin.skoda-auto.cz .	Siehe Antwort 10.
Suzuki	siehe Antwort auf Frage 7	k.A.	k. A.	Siehe Antwort auf Frage 3
Toyota	Ja, zur Telebestellung stehen die Onlinekatalogsysteme „etos“ (http://www.etosinfo.com) und	Die Teillieferung an unabhängige Werkstätten erfolgt über das Toyota-Händlernetz.	Technische Informationen sind – wie oben erwähnt – online über TechDoc zu bekommen.	Ja, über ein Kontaktformular im TechDoc möglich. Dafür werden keine Kosten berechnet.
VW	Ja, zur Telebestellung stehen die Onlinekatalogsysteme „etos“ (http://www.etosinfo.com) und „Partslink24“ (https://www.partslink24.com) zur Verfügung.	Die Organisation der Logistik erfolgt über einen autorisierten Servicepartner. Die individuelle Ausgestaltung der Logistik hängt von dem ausgewählten Servicepartner ab.	Nein, für technische Informationen steht wie oben erwähnt das System „ErWin“ zur Verfügung. Den technischen Informationen ist umgekehrt jedoch die Information bzgl. der zu verwendenden Teile beigefügt	Technischer Support steht über Telefon- und Faxhotline zur Verfügung. Nähere Informationen hierzu erhalten nicht autorisierte Servicebetriebe über „ErWin“. In Deutschland kostet beispielsweise der Support per Telefon beispielsweise 0,12 EUR pro Minute bei einem 30