

Volkswagen AG

Überblick über die Leistungen bei Garantie, Gewährleistung und Kulanz

(Stand: März 2013, Quelle: Hersteller)

1. Welche Garantie- /Gewährleistungsregelungen und Kulanzregelungen bieten Sie Kunden für Ihre Fahrzeuge?

Volkswagen Kunden erhalten zwei Jahre Gewährleistung ohne Kilometerbegrenzung am Fahrzeug, wobei sich die Volkswagen Partner auch nach Ablauf der ersten sechs Monate grundsätzlich nicht auf die Beweislast des Kunden berufen. Die Gewährleistungsansprüche kann der Kunde bei jedem Volkswagen Partner in der EU sowie in immer mehr europäischen Nicht-EU Staaten geltend machen.

Darüber hinaus gibt es drei Jahre Gewährleistung für Lackmängel und bis zu zwölf Jahren bei Durchrostung ab Fahrzeugauslieferung an den Endkunden. Bei Neuwagen gibt es zudem eine Mobilitätsgarantie, die sich mit der Durchführung von Servicearbeiten beim autorisierten Volkswagen Servicepartner jeweils bis zum nächsten Serviceereignis verlängert.

Darüber hinaus gilt für alle Fahrzeuge, die im Europäischen Wirtschaftsraum sowie in der Schweiz von einem autorisierten Partner ausgeliefert wurden zusätzlich die Volkswagen Garantie (zwei Jahre Fehlerfreiheit ohne Kilometerbegrenzung, drei Jahre Garantie bei Lackmängeln und bis zu zwölf Jahren Garantie bei Durchrostung).

Nach Ablauf der Gewährleistungs-/Garantiefrist prüft jeder Volkswagen Partner fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe und bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

2. Welche Baugruppen werden von den jeweiligen Regelungen erfasst, welche Leistungen werden bei einem Garantie-/Gewährleistungs- oder Kulanzfall ersetzt?

Die Gewährleistung/Garantie gilt für das gesamte Fahrzeug. Zudem gilt die zweijährige Gewährleistung für alle Volkswagen Original Teile und für Volkswagen Original Zubehör. Dem Kunden entstehen keine Kosten. Die Gewährleistung für Werkstattarbeiten beträgt bei Volkswagen Partnern grundsätzlich zwei Jahre.

Kulanz: Nach Ablauf der Gewährleistungs-/Garantiefrist prüft jeder Volkswagen Partner fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe und bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

3. Gelten diese Regelungen für ganz Europa oder beziehen Sie sich nur auf in Deutschland verkaufte Fahrzeuge und welche Regelungen gelten für Garantie, Gewährleistung,

Kulanz wenn Neufahrzeuge von deutschen Händlern im europäischen Ausland beschafft wurden (Reimporte)?

Diese Regelungen gelten für alle Fahrzeuge, die im Europäischen Wirtschaftsraum sowie in der Schweiz von einem autorisierten Partner ausgeliefert wurden. Für Querlieferungen gelten die gleichen Gewährleistungs-/Garantiebedingungen. Die Gewährleistung/Garantie beginnt mit der Auslieferung des Fahrzeuges durch den autorisierten Volkswagen Partner.

4. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Garantie-/Gewährleistungs-Regelungen auch bei "Fremdwartung" voll umfänglich erhalten bleiben?

Die Wartung oder Reparatur in einem freien Betrieb hat keinen Einfluss auf die Ansprüche auf Volkswagen Gewährleistungen und Garantien (Voraussetzung: Durchführung der Arbeiten nach Herstellervorgabe). Ein Anspruch besteht allerdings nicht, wenn der Schaden in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass der Inspektions-Service/ Intervall Service nicht regelmäßig oder nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde.

5. Wie müssen nicht zu Ihrem Servicenetz gehörende Betriebe ausgeführte Servicearbeiten konkret dokumentieren?

Durchgeführte Servicearbeiten sind grundsätzlich im Serviceplan des Fahrzeuges zu dokumentieren.

6. Genügen im Garantiefall für die Anforderung "Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt", Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft oder verlangen Sie zusätzliche Dokumente?

Grundsätzlich genügen die ordnungsgemäßen Eintragungen und Stempel eines qualifizierten Betriebes des Kraftfahrzeughandwerkes im Serviceplan.

7. Ist zusätzlich zu den Wartungsarbeiten nach Herstellervorgabe auch die Ausführung so genannter Feld- oder Serviceaktionen des Herstellers Voraussetzung für den Erhalt eines Garantieanspruchs?

Grundsätzlich nicht, es sei denn, dass der angezeigte Mangel in ursächlichem Zusammenhang mit der nicht durchgeführten Aktion steht.

8. Wenn ja, wie wird sichergestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen (z.B. Softwareupdates oder veränderte Wechselintervalle von Zahnriemen) haben?

Alle diesbezüglichen Reparatur- und Wartungsinformationen stehen, wie schon in der Vergangenheit auch, allen interessierten unabhängigen Marktbeteiligten wie z.B. freien Werkstätten über unser System "erWin" zur Verfügung.

9. Müssen die eigentlichen Garantie-/Gewährleistungsarbeiten grundsätzlich von einem zu Ihrem Servicenetz gehörenden Betrieb ausgeführt werden?

Gewährleistungs-/Garantiarbeiten können nur mit dem Hersteller abgerechnet werden, wenn diese durch eine autorisierte Werkstatt durchgeführt wurden.

10. Schließen Sie Kunden, die ihr Fahrzeug während der Garantie-/Gewährleistungszeit fremd warten ließen, grundsätzlich von Kulanzregelungen aus?

Eine ordnungsgemäß nach Herstellervorgabe durchgeführte Fremdwartung hat keinen Einfluss auf eine freiwillige Kulanzentscheidung. Der Volkswagen Partner prüft fahrzeug- und kundenindividuell, ob und in welcher Höhe und bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

11. Über welchen Weg können Kunden Garantie- und Gewährleistungsbegehren oder Kulanzansprüche geltend machen?

Gewährleistungs-/Garantieansprüche können ausschließlich bei allen autorisierten Volkswagen Partnern geltend gemacht werden.

12. Wo können sich Freie Werkstätten über die aktuellen Herstellervorgaben für Wartungsarbeiten, sowie bereits durchgeführte Wartungen, Reparaturen, Service- und Rückrufaktionen informieren?

Die Volkswagen AG stellt über das System "erWin" (<https://erwin.volkswagen.de>) allen interessierten unabhängigen Marktteilnehmern Reparatur- und Wartungsinformationen zur Verfügung, die für die Wartung und Instandsetzung erforderlich sind. Die Registrierung für das System erWin erfolgt auf der genannten Internetseite.

13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

Der Zugang zu „erWin“ ist kostenpflichtig und für feste Zeiträume (Flatrates) wie nachfolgend beschrieben buchbar:

- 1 Stunde inkl. Druckrecht (5,00 €)
- 1 Tag inkl. Druckrecht (25,00 €)
- 7 Tage inkl. Druckrecht (88,00 €)
- 30 Tage inkl. Druckrecht (310,00 €)
- 365 Tage inkl. Druckrecht (2.850,00 €)

Während der Laufzeit des Zugangs können Dokumente und Informationen eingesehen und sofern möglich, auch ausgedruckt werden.

14. Sind bei Neuwagenkunden, die Servicepakete hinzu bestellt haben (sog. "All-inclusive-Pakete", "Service-Flatrates"), Gewährleistungs- und Garantieansprüche von Wartungen im Vertragsnetz abhängig?

Die Wartung in einer freien Werkstatt hat grundsätzlich keinen Einfluss auf Ansprüche aus solchen Servicepaketen, sofern alle Arbeiten ordnungsgemäß nach Herstellervorgaben durchgeführt wurden.