

Adam Opel 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?**

Garantie gegen Durchrostung: zwölf Jahre.

Opel Mobilservice: 12 Monate (im Pannenfall)

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

Herstellergarantie: 100 % Material- und Lohnkosten.

Opel-Flex-Anschlussgarantie: je nach abgeschlossenen Leistungsmerkmalen.

**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)?**

Herstellergarantie gilt für ganz Europa.

Die Opel-Flex-Anschlussgarantie besteht nur in Deutschland.

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

Herstellergarantie: Auch Fremdwartung muss nach Herstellervorgabe erfolgen. Solange jedoch zwischen nicht oder nicht korrekt durchgeführter Wartung und eingetretenem Schaden kein kausaler Zusammenhang herzustellen ist, spielt diese Frage keine Rolle hinsichtlich Garantie- und Gewährleistungsansprüchen.

Opel-Flex-Anschlussgarantie: Nur gültig, wenn alle Inspektionen nach Herstellervorgabe und in vom Hersteller vorgegebenen Zeit- und Laufleistungsintervallen ausschließlich durch Opel Servicepartner durchgeführt werden.

Garantie gegen Durchrostung: Vorgesehene Korrosionsschutzprüfungen müssen lückenlos und in den vom Hersteller vorgegebenen Zeitintervallen sowie ausschließlich durch Opel Servicepartner durchgeführt werden.

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

Bei Schäden, die in ursächlichem Zusammenhang mit nicht durchgeführten Wartungen stehen können, ist im Zweifelsfall anhand der Inspektionsrechnung, einer detailliert abgestempelten Checkliste oder dergleichen plausibel nachzuweisen, dass alle vom Hersteller vorgesehenen Arbeiten jeweils innerhalb der vorgeschriebenen Intervalle durchgeführt wurden.

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

Pauschale Aussagen sind nicht ausreichend. Es muss für jeden Einzelfall eine hinreichende Dokumentation vorliegen (siehe oben).

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

Laut "Garantiebedingungen für neue Opel Fahrzeuge" bestehen keine Garantieansprüche, "wenn ein Fehler in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass das Fahrzeug nicht durch einen Opel Partner gewartet oder nachgebessert wurde". Wurde also ein vermeidbarer Fehler bzw. Schaden nur deshalb nicht vermieden, weil der Halter sein Fahrzeug durch freie Werkstätten warten ließ, die sich nicht die neuesten technischen Informationen besorgt hatten, zieht dies den Verlust des Garantieanspruches nach sich.

**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?***

Über sicherheitsrelevante Kampagnen werden betroffene Halter mittels Adressen aus dem Zentralregister des KBA schriftlich informiert. Über alle übrigen Kampagnen informiert der betreuende Vertragspartner. Entscheidet sich ein Halter, sein Fahrzeug durch Fremdwerkstätten oder gar nicht warten zu lassen, liegt es in seiner Verantwortung, sich über eventuell erforderliche Serviceaktionen selbst zu informieren. Die Durchführung solcher Aktionen ist in der Regel für den Kunden kostenlos, kann aber jeweils nur vom ausführenden Opel Servicepartner über das Opel Garantiesystem abgerechnet werden. Aktuelle technische Informationen sind, auch für freie Werkstätten, jederzeit verfügbar.

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

Garantie-/Gewährleistungsarbeiten können nur von Opel Servicepartnern ausgeführt und über das Opel Garantiesystem abgerechnet werden.

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

Kulanz ist stets eine freiwillige Leistung des Herstellers und orientiert sich jeweils am konkreten Einzelfall. Markenloyalität des Kunden spielt bei der Höhe der Kulanzleistung in der Regel eine Rolle.

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

Ansprechpartner des Kunden im Garantie- oder Kulanzfall ist immer sein Servicepartner. Dieser regelt alle Garantiefälle mit Opel und ist berechtigt, Kulanzentscheidungen zu treffen.

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

K.A.

**13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?**

K.A.

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

K.A.