



Bild: Klaus-Peter Adler - Fotolia.com

Garantiebedingungen

Garantiert umstritten

Der Umgang mit Garantie- und Gewährleistungsfällen scheint in jüngster Zeit strenger geworden zu sein. Ein guter Zeitpunkt, die aktuellen Bedingungen bei den Herstellern und Importeuren zu erfragen.

Wettbewerbsrechtliche Baustellen gibt es im Kfz-Gewerbe zur Genüge: den Zugang zu technischen Informationen zum Beispiel oder den Designschutz, also das Herstellermonopol auf sichtbare Karosserie-Ersatzteile. Kaum ein Bereich ist aber so umstritten wie der Umgang der Hersteller und Importeure mit Garantie- und Gewährleistungsfällen. „Fast wöchentlich werden Kunden Garantieleistungen verweigert, weil vom Annahmemeister auf Fremdwartung verwiesen wird“, schrieb uns kürzlich der Mitarbeiter einer freien Werkstatt im Niederbayerischen. Das Zitat steht stellvertretend für zahlreiche Beschwerdemails oder-briefe,

die unsere Redaktion gerade zu diesem Thema in jüngster Zeit erreichten.

Verunsicherung

Das Ziel ist klar: Es soll Verunsicherung erzeugt werden, um den Kunden zumindest in der Anfangsphase des Autolebens den Besuch einer freien Werkstatt madig zu machen. Das ist übrigens kein deutsches Phänomen. Laut einem Bericht der französischen Wettbewerbskommission vom vergangenen Oktober glauben dort 60 Prozent der Autofahrer, dass die Garantie erlischt, wenn sie ihr Fahrzeug außerhalb des Vertragsnetzes warten oder reparieren lassen. Noch bedenkli-

cher: 30 Prozent der freien Werkstätten lehnen die Annahme von Fahrzeugen ab, die sich noch in der Garantielaufzeit befinden. Es ist davon auszugehen, dass die Zahlen in Deutschland nicht stark davon abweichen. Und trotzdem nimmt der Marktanteil der freien Betriebe hierzulande nicht ab, sondern zu. Wie der kürzlich veröffentlichte DAT-Report (vgl. asp3/2013, S.64) zeigt, haben die Werkstätten ohne Vertragsbindung seit 2007 zehn Prozentpunkte zugelegt, von 28 auf 38 Prozent.

Im gleichen Zeitraum sank der Anteil der Markenbetriebe an den erteilten Wartungs- und Reparaturaufträgen von 58 auf 54 Prozent. Allerdings ist dieser

Erfolg eher den Zuwächsen im Alterssegment 2 und 3 geschuldet. Der Markt der jungen Fahrzeuge ist nach wie vor fest in Markenhand. Und weil die Autobauer das wissen, nehmen Tendenzen zu, die Garantiezeit auszudehnen, in der Hoffnung, dass sich so auch die Treue

► **30 Prozent der freien Betriebe** nehmen keine Fahrzeuge an, die noch Garantie haben

zum Vertragsnetz verlängert. Der Druck der Hersteller/Importeure und ihrer Vertragspartner auf freie Betriebe und ihre (potenziellen) Kunden nimmt zu. Allerdings wird dieser Druck eher subtil und nicht offen ausgeübt, wie Silke Pape von der Wettbewerbszentrale feststellt: „Die vielen Beschwerden, die uns zu dieser Thematik von Kunden oder freien Betrieben erreichen, zielen meist auf mündliche Aussagen eines Mitarbeiters. Dies macht die Beweisführung natürlich schwer, zumal viele die Bedeutung von

Garantie und Gewährleistung durcheinanderwerfen.“

Doch immerhin gibt es manchmal konkrete „Beweisstücke“, erklärt Hartmut Röhl, Präsident des Gesamtverbands Autoteile Handel (GVA): „In der Vergangenheit waren es vor allem die Fahrzeughersteller, sowohl deutsche als auch Importmarken, die mit irreführenden Aussagen in Serviceheften, Handbüchern oder in der Werbung negativ auffielen. Mittlerweile stellen wir zunehmend fest, dass solche falsche Aussagen von herstellerebundenen Betrieben etwa in Form von Aufklebern auf Serviceheften verbreitet werden.“ Doch als Interessenvertreter des so genannten Independent Aftermarkets (IAM) muss auch Röhl feststellen: „Der GVA sieht leider nur die Spitze des Eisbergs.“

Trotzdem geht der Verband nach eigenen Angaben in den letzten Monaten wieder häufiger gegen Markenbetriebe juristisch vor, die ihren Kunden weismachen wollen, dass ihre Garantie hinfällig wird, wenn sie ihr Fahrzeug in „fremde“ Hände geben. Röhl legt aber Wert auf die



Bild: GVA

„Der GVA sieht leider nur die Spitze des Eisbergs“, sagt Verbandspräsident Hartmut Röhl

Feststellung, dass man kein „Abmahnverein“ sei. Ein Grund für die vermehrt versandten blauen Briefe an Autohäuser könnte auch die Aufklärungsarbeit sein, die der Verband bei den Verbrauchern

Im Prinzip hart.



Aus Prinzip härter.



MEYLE-HD. Hält einfach länger.

Warum sind MEYLE-HD-Teile härter im Nehmen? Weil sie durch ihre technischen Innovationen besonders zuverlässig und langlebig sind. Denn aus der Erfahrung vieler Jahre heraus haben unsere Ingenieure sie im Vergleich zu Originalteilen technisch permanent verbessert.

Ihre Konstruktion ist robuster ausgeführt und sie sind aus leistungsfähigeren Materialien gefertigt. Das Ergebnis ist überzeugend – eine deutlich längere Lebensdauer. Dafür stehen wir mit 4 Jahren Garantie.

www.meyle.com



betreibt. Der GVA hat eine Broschüre publiziert, die Endkunden, aber auch Betriebe schnell und umfassend über die Thematik informieren soll. Unter „Publikationen“ im Mediencenter der GVA-Homepage (www.gva.de) können Unternehmen den Leitfaden zum Thema Garantie und Kulanz kostenfrei bestellen – auch in höherer Auflage, um ihn an die Kunden zu verteilen.

Nur noch selten sind es die Hersteller selbst, die Anlass für eine Abmahnung geben. Doch auch von dieser Seite werden nach wie vor gezielt Fehlinformationen an „Fremdwarter“ weitergegeben, wie das ZDF-Magazin „Wiso“ in seiner Sendung Anfang März aufdeckte. Einer Skoda-Kundin, die ihr Fahrzeug in einem ehemaligen Vertragsbetrieb warten ließ, wurde eine kostenfreie Reparatur in der Garantiezeit schriftlich mit der Begründung verweigert, die Wartung sei nicht nach Herstellervorgaben durchgeführt worden. Erst auf Nachfrage des Fernsehsenders räumte die Skoda-Zentrale einen

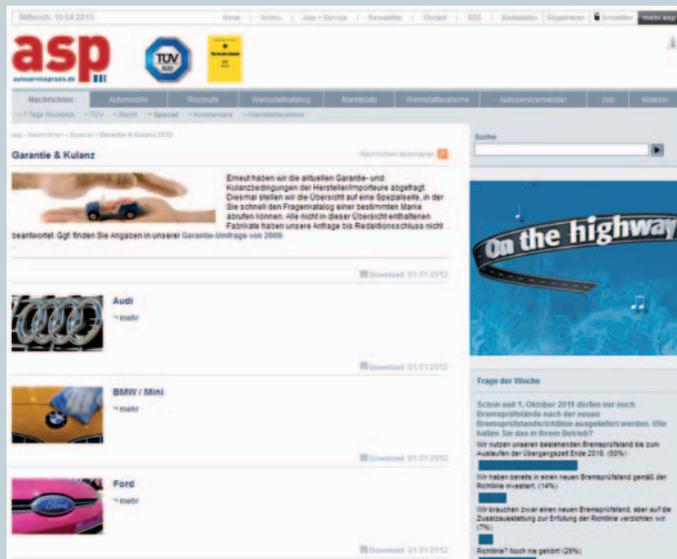
Fehler ein und entschuldigte sich bei der Kundin. In unserer Umfrage (s. Kasten) gaben alle Hersteller/Importeure gestreut an, dass Fremdwartung nicht zum Verlust der Garantie- und/oder Gewährleistungsansprüche führt. Und auch beim Thema Kulanz liest man nur selten einen kategorischen Ausschluss für untreue Kunden, obwohl dies rechtlich eigentlich unproblematisch wäre, schließlich handelt es sich hierbei um eine vollkommen freiwillige Leistung des Herstellers. Doch lieber verbirgt man sich hinter Begriffen wie „Einzelfallentscheidung“. Wie die bei einem Stammkunden einer freien Werkstatt aussieht, kann sich jeder selbst ausmalen.

Allerdings scheinen sich die Autobauer auf das Druckmittel Kulanz allein nicht verlassen zu wollen und setzen wie oben bereits erwähnt teilweise auf längere Garantielaufzeiten. Neben dem bereits länger bekannten koreanischen Qualitätsversprechen (Kia sieben, Hyundai fünf Jahre) sorgten Anfang des

Jahres Mazda und Alfa Romeo mit Acht- bzw. Vierjahresgarantien für Aufsehen. Die ursprünglich auf das erste Quartal begrenzte Aktion von Mazda (drei Jahre Herstellergarantie, fünf Jahre Anschlussgarantie) wurde vom Importeur bis zum Sommer verlängert. Der GVA beobachtet

► **Jahrelange Garantielaufzeiten** könnten aus wettbewerbsrechtlicher Sicht problematisch sein

solche Angebote mit Argwohn, denn sie halten aus Sicht des Verbands zum einen die Kunden langfristig vom freien Markt fern und schreiben zum anderen der Vertragswerkstatt häufig für einen langen Zeitraum vor, die benötigten Ersatzteile für das betreffende Fahrzeug vom Fahrzeughersteller zu beziehen. Rechtlich schien ein Vorgehen dagegen aber bislang schwierig, denn schon vor Jahren scheiterte der Verband mit einer



Große Umfrage Ergebnisse online

Zuletzt haben wir im Januar 2012 die Garantie- und Kulanzbedingungen der Hersteller/Importeure abgefragt – jetzt erneut. Damals wie heute haben wir die Antworten auf unseren umfangreichen Fragenkatalog im Internet hinterlegt. Unter www.autoservicepraxis.de/garantieumfrage finden Sie eine Spezialseite, in der Sie schnell den Fragenkatalog einer bestimmten Marke abrufen können. Nicht geantwortet haben leider Chevrolet, die Fiat-Marken, Jaguar/Land Rover, Lada und Nissan.



Der GVA bietet eine Info-Broschüre zum Thema an, die Werkstätten gratis an ihre Kunden weitergeben können

Bild: GVA

Klage gegen eine Fünfjahres-Garantie von Chrysler. Röhl verweist aber auf ein aktuelles Urteil aus Schweden. Dort habe der Wettbewerbs- bzw. Marktgerichtshof kürzlich entschieden, dass die Garantiebedingung von Kia, wonach Fahrzeugbesitzer ihr Fahrzeug innerhalb der Garantiezeit in einem autorisierten Servicebetrieb warten lassen müssen, mit Blick auf die GVO unzulässig seien. „Es ist zu hoffen, dass dieses neue Urteil europaweit Signalcharakter hat“, so der Verbandspräsident.

Niko Ganzer