

FREIE WAHL FÜR FREIE BÜRGER

WEGEN EINES NEUEN PAARS SCHUHE WECHSELT MAN DOCH
NICHT DEN SCHUMACHER. UND WEGEN DER NEUEN FRISUR
AUS DEM URLAUB MUSS ICH DOCH AUCH NICHT ZUM
NACHSCHNEIDEN NACH ITALIEN. **WARUM SOLL MAN DANN
DIE WERKSTATT WECHSELN, WENN MAN SICH EIN NEUES
AUTO KAUF?**

Ein Neuer ist häufig der Grund für den Bruch einer langjährigen, freundschaftlichen Beziehung zwischen Werkstatt und Kunde. Aber das muss nicht sein. Viele Käufer eines Neuwagens sind einfach falsch oder gar nicht informiert. Dabei ist die freie Wahl der Werkstatt für einen Neuwagenkäufer auch während der Garantie- und Sachmangelhaftungszeit ein Verbraucherrecht. Und das bedeutet, dass man nach dem Erwerb eines neuen Autos auch weiterhin in die Werkstatt des Vertrauens zu Inspektion und Wartung fahren kann. Lediglich bei Arbeiten, die Garantie oder Sachmangelhaftung betreffen, muss man klären, ob der Vertragshändler angesteuert werden muss oder die eigene Werkstatt den Schaden beheben kann.

Verantwortlich für dieses Verbraucherrecht ist die EU-Kommission, die „Hüterin“ des fairen und freien Wettbewerbs in der EU. Sie greift ein, wenn der freie Markt nicht funktioniert und der Wettbewerb durch faktische Monopole und Ungleichgewichte verzerrt wird. Letztendlich zahlt der Verbraucher durch zu hohe Preise in solchen Fällen die Zeche. Ein Beispiel: Die EU-Kommission hat in den vergangenen Jahren gegen den Widerstand der Telekommunikationsunternehmen eine drastische Senkung der Gebühren für das Roaming bei Auslandsgesprächen durchgesetzt.

Gesetzlicher Rahmen

Auch in den Markt für den Vertrieb von Neuwagen hat die EU-Kommission eingegriffen. Gegen den Widerstand der großen Autokonzerne hat sie nach und nach den starr geregelten Markt aufgebrochen. Früher hatten die Fahrzeughersteller die Autohändler sehr stark in ihrer unternehmerischen Freiheit eingeschränkt und damit auch die Wahlfreiheit der Autofahrer. Daher führte die EU-Behörde 2002 die Kfz-GVO 1400/2002 ein. Diese regelt seitdem den Wettbewerb auf dem EU-Automarkt und erlaubt in ihrer aktuellen Fassung unter anderem, dass ein





Händler mehrere Marken unter einem Dach anbieten darf. Inzwischen kann niemand mehr verhindern, dass EU-Bürger jenseits nationaler Grenzen dort ihr Auto kaufen, wo es ihnen am vorteilhaftesten erscheint. Bei vielen Händlern haben sie die Wahl zwischen mehreren Marken.

Ziel der Kfz-GVO war es aber auch, einen wirksamen Wettbewerb auf dem Kfz-Service-, Reparatur- und Ersatzteilmarkt zu garantieren. Deshalb dürfen die Konditionen für den Verkauf von Neuwagen nicht dazu benutzt werden, den Wettbewerb um Reparaturen und Wartungen zu verzerren. Im Klartext: Die Fahrzeughersteller dürfen Sachmangelhaftungs- und Garantiebedingungen nicht mit der Auflage verknüpfen, dass das Fahrzeug ausschließlich in einer Vertragswerkstatt oder stets unter Verwendung von Ersatzteilen der eigenen Marke gewartet oder repariert werden muss. Die regelmäßige Wartung hingegen ist eine Voraussetzung für die Gewährung von Sachmangelhaftungs- und Garantieleistungen.

Anforderungen

Die EU-Kommission hat im Zusammenhang mit Erläuterungen zur Kfz-GVO klargestellt, dass ein Verbraucher seine Sachmangelhaftungsansprüche nicht verliert, wenn er eine reguläre Wartung oder eine Reparatur von einer freien Werkstatt machen lässt. So darf ein Fahrzeughersteller seine Sachmangelhaftungs- oder Garantieverpflichtungen (zum Beispiel auf das Zündschloss oder den elektrischen Fensterheber) nicht pauschal ablehnen, nur weil beispielsweise ein Ölwechsel in einer freien Werkstatt gemacht wurde.

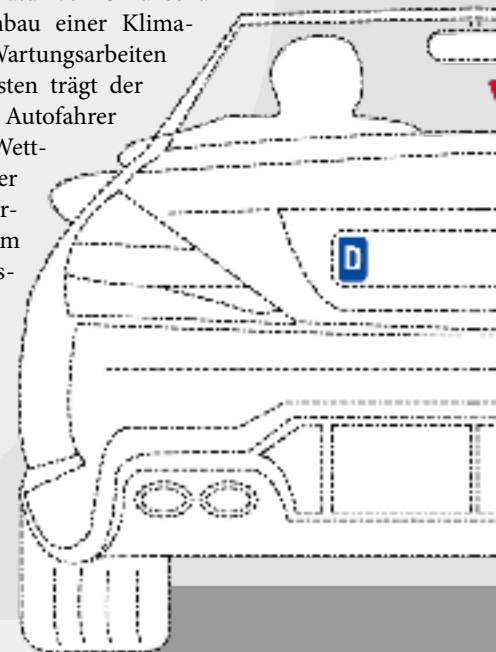
Hinweis: Die freien Werkstätten müssen die aktuellen Wartungspläne und die modellspezifischen Inspektionspläne der Hersteller verwenden. Die Werkstatt muss zudem bei einer In-

Kriterien für freie Werkstätten

- Aktuelle Wartungspläne
- Aktuelle technische Daten
- Moderne Diagnosegeräte
- Markenersatzteile
- Know-how

spektion Originalersatzteile nach GVO 1400/2002 verwenden. Ansonsten kann der Automobilhersteller Sachmangelhaftungs- und Garantieansprüche ablehnen.

Nichts mit Sachmangelhaftungs- oder Garantieansprüchen zu tun haben etwa die Reparatur von Unfallschäden, der nachträgliche Einbau einer Klimaanlage oder regelmäßige Wartungsarbeiten wie ein Ölwechsel. Die Kosten trägt der Verbraucher. Daher hat der Autofahrer im marktwirtschaftlichen Wettbewerb die freie Wahl, ob er sein Fahrzeug in einer Vertragswerkstatt oder einem unabhängigen Kfz-Meister-Betrieb warten oder reparieren lassen möchte. Der Service in einer freien Werkstatt hat grundsätzlich keinen Einfluss auf den Fortbestand der Verbraucherrechte. ■





- **IN FÄLLEN VON GARANTIE UND SACHMANGELHAFTUNG**

Was ist was? Eine Begriffserklärung

1 Sachmangelhaftung

Die Sachmangelhaftung (früher Gewährleistung) ist ein gesetzlich vorgeschriebener und geregelter Schutz des Käufers. Die Sachmangelhaftung gilt grundsätzlich zwei Jahre und billigt dem Käufer eines mangelbehafteten Gegenstands bestimmte Rechte zu.

Beim Neuwagenkauf richtet sich die Sachmangelhaftung im Allgemeinen gegen ein Autohaus, in dem der Wagen erworben wurde. Manchmal tritt der Händler aber auch als Vermittler auf. Dann ist derjenige Ansprechpartner, der im Kaufvertrag genannt wird.

Bei einem Sachmangel kann der Käufer zunächst eine kostenlose Nachbesserung, also quasi eine Reparatur, verlangen. Schlägt diese fehl oder wird nur mangelhaft ausgeführt, kann der Käufer den Kaufpreis mindern oder sogar vom Kaufvertrag zurücktreten. Eine Nachbesserung ist fehlgeschlagen, wenn zwei Reparaturversuche erfolglos waren. In einem solchen Fall kann ein Betroffener auch Schadenersatz oder den Ersatz von Aufwendungen im Zusammenhang mit dem Sachmangel geltend machen. Voraussetzung ist dabei, dass der Verkäufer den Sachmangel verschuldet. Nicht unter die Sachmangelhaftung fällt der Verschleiß von etwa Bremsbelägen.

Die Frist für die Sachmangelhaftung beginnt mit der Fahrzeugübernahme. Kommt es während dieser Zeit zu Auseinandersetzungen, wird die Frist um den entsprechenden Zeitraum verlängert.

Ist der Mangel auch nach zweimaliger Reparatur nicht behoben, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten.



GLOBALERO
MARKENWERKSTATT

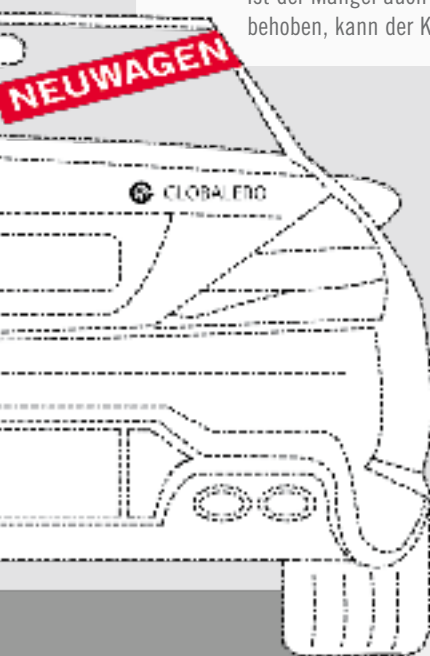
2 Garantie

Über das gesetzliche Minimum hinaus kann der Autoverkäufer seinen Kunden weitergehende Rechte einräumen. Werden solche Rechte vereinbart, die über die gesetzliche Sachmangelhaftung hinausgehen, spricht man von einer Garantie. Gleiches gilt für die Leistungsversprechen des Herstellers, der ja häufig nicht der Verkäufer ist (so genannte Herstellergarantie). Einzelne Hersteller bieten Garantien über einen bestimmten Zeitraum (meist zwei oder drei Jahre), andere über eine bestimmte Kilometerlaufleistung. Es gibt auch Garantien auf bestimmte Eigenschaften und Qualität. Üblich sind zum Beispiel Lackgarantien, Durchrostungsgarantien und Mobilitätsgarantien. Der Käufer muss seine Ansprüche bei einem Vertragsunternehmen des Herstellers geltend machen, das im Auftrag des Herstellers die Garantieleistungen ausführt.

Da der Autohersteller bei Sachmangelhaftung und Garantie die kostenlosen Servicearbeiten und bei Rückrufaktionen die Reparaturkosten trägt, kann hier der Autohersteller die Verwendung von Ersatz- und Austauschteilen aus seinem Teileangebot und die Durchführung durch eine von ihm autorisierte Werkstatt (Vertragswerkstatt) verlangen.

3 Kulanz

Nach Ablauf der Sachmangelhaftung ist der Käufer bei Auftreten von Herstellungsfehlern auf Kulanz des Herstellers oder des Händlers angewiesen. Da es sich bei der Kulanz um eine freiwillige Leistung handelt, liegt deren Umfang im Ermessen des Herstellers beziehungsweise Händlers. Die Kulanzbereitschaft ist bei den einzelnen Herstellern unterschiedlich, Maßstäbe sind Fahrzeugalter, Fahrleistung und lückenlose Durchführung der vorgeschriebenen Wartungs- und Pflegearbeiten in einer Vertragswerkstatt, auch besondere Markentreue, wenn also der Kunde schon öfter ein Fahrzeug des gleichen Herstellers erworben hat, kann eine Rolle spielen.





GARANTIIERT RICHTIG

Ein Auto ist eine kostspielige Angelegenheit. Laut EU-Kommission entfallen auf Reparaturen schätzungsweise 40 Prozent der Gesamtkosten der Fahrzeughaltung. Der Wechsel von einer Markenwerkstatt zu einem günstigeren freien Betrieb kann sich also lohnen. Doch was ist mit Garantie und Sachmängelhaftung?

Werkstatt ist nicht gleich Werkstatt. Von Service und Know-how einmal abgesehen – die Preisunterschiede sind beachtlich. Die Zeitschrift „stern“ machte den Test und holte acht Angebote für die Reparatur eines verbeulten Kotflügels ein. Zwischen dem teuersten Kostenvoranschlag und dem günstigsten Angebot lagen mehr als 1.500 Euro. Die beiden Vertragswerkstätten im Test waren auch die teuersten – mit Abstand.

Das bestätigt, dass freie Werkstätten in puncto Preis die Nase vorn haben. Doch viele Autofahrer zögern, ihren Wagen in eine markenungebundene Werkstatt zu bringen. Kennen die sich aus mit meiner Automarke? Und bei Neuwagen: Bleiben Garantie und Sachmängelhaftung bestehen? Dabei sind diese Sorgen meist unbegründet.

Freie Fahrt in freie Werkstätten

Zunächst einmal zum Unterschied: Die sogenannte Sachmängelhaftung (früher

Gewährleistung) ist gesetzlich vorgeschrieben und besteht beim Neuwagenkauf zwei Jahre lang, beim Gebrauchtwagenkauf vom Händler ein Jahr. Geht beispielsweise der Motor oder der elektrische Fensterheber in dieser Zeit kaputt, zahlt der Verkäufer. Nicht unter die Sachmängelhaftung fallen Verschleißteile wie Bremsbeläge.

Über die gesetzliche Sachmängelhaftung hinaus gewähren einige Hersteller eine sogenannte Garantie. Ford bietet zum Beispiel bis zu zwölf Jahre Garantie gegen Durchrostungen von Karosserieteilen. VW bietet eine an die Sachmängelhaftung anschließende Garantie, die bis zu fünf Jahre nach dem Autokauf bestehen bleibt und nahezu alle mechanischen und elektrischen Teile umfasst – solange die vom Hersteller vorgegebenen Wartungs- und Inspektionsintervalle eingehalten werden.

Und hier liegt der Knackpunkt. Solange die freie Werkstatt die aktuellen Wartungspläne und die modellspezifischen Inspektionspläne der Hersteller verwendet, bleiben Sachmängelhaftungs- und Garantieansprüche bestehen. Dazu gehört

zum Beispiel, nur das vom Hersteller vorgeschriebene Öl zu verwenden, Wechselintervalle für Verschleißteile einzuhalten und bestimmte Einstellungsparameter zu befolgen. Damit freie Werkstätten das leisten können, müssen die Hersteller alle relevanten Informationen bereitstellen. Reparaturen innerhalb der Sachmängelhaftungsfrist und des Garantiezeitraums dürfen von der Werkstatt nur mit Original-Markenersatzteilen durchgeführt werden – also Teilen, die genauso hochwertig sind wie das Originalteil von BMW, Mercedes oder VW.

Im Klartext: Der Kunde hat freie Wahl. Bei Leistungen, die er selbst bezahlt, sowieso – also Unfallinstandsetzungen, Inspektionen, Ölwechsel oder Nachrüstung einer Einparkhilfe. Bei Schäden, die direkt die Sachmängelhaftung oder Garantie betreffen, oder Arbeiten aufgrund von Rückrufaktionen kann der Hersteller in Einzelfällen verlangen, dass die Reparatur in einer Vertragswerkstatt durchgeführt werden muss. Im Zweifel also einfach bei der freien Werkstatt nachfragen. ■