

Die Garantieangebote der Automobilhersteller und Vertragshändler sollen die Kunden an die Werkstatt binden. Die darin enthaltenen Wartungsklauseln dürfen fabriksfremde Werkstätten jedoch nicht ausschließen.



THEMA DER WOCHE: GARANTIEN

Schutz oder Abschottung?

Auch fabriksfremde Werkstätten können Fahrzeuge innerhalb der Garantiezeit warten, ohne dass die Kunden ihre Ansprüche verlieren. Manche Wartungsklauseln in den Garantieverträgen sind jedoch irreführend und ungültig.

TIPP!



Um Licht ins Dunkel zu bringen, hat der ZDK für seine Mitgliedsbetriebe eine aktuelle Informationsbroschüre erstellt: „Kfz-Garantien – Zu- oder Unzulässigkeit der Kundenbindung an das Werkstattnetz eines Kfz-Herstellers im Garantiefall, Überschreitung der Wartungsintervalle“. www.kfzgewerbe.de.

Einige Automobilhersteller bieten ihren Kunden Neuwagengarantien an, die weit über die gesetzliche Sachmängelhaftung von zwei Jahren hinausgehen: Alfa Romeo vier Jahre, Hyundai und Subaru fünf Jahre. Absoluter Ausreißer ist Kia. Der koreanische Importeur gewährt seinen Kunden seit 2010 eine Garantie für sieben Jahre oder 150.000 Kilometer Laufleistung. Anfang des letzten Jahres setzte Kia noch eins obendrauf und ergänzte sein Garantieverprechen durch sieben Jahre kostenlose Wartungsarbeiten und Gratis-Updates für die Kartennavigation – befristet für Neuzulassungen bis zum 31. März 2013. Ob ein solches Rundum-sorglos-Paket die Loyalität der Kunden festigt, ist fraglich.

Die Botschaften in den Garantiebestimmungen sind meist simpel: Liegt ein Mangel vor, der unter die Neuwagengarantie fällt, so wird er durch einen autorisierten Servicepartner beseitigt. „Denkste“, sagte Horst Schaffner aus Nauheim verärgert. Sein Fall: Den ersten Inspektionstermin hatte

der Kia-Venga-Besitzer wegen Krankheit zwei Monate übersprungen. Den zweiten Pflegedienst ließ er dafür zwei Monate früher durchführen. Als dann später die Kupplungsscheibe wegen starker Geräusche ausgewechselt werden sollte, lehnte seine Vertragswerkstatt eine kostenlose Reparatur ab.

Die Aussage des Serviceverantwortlichen des Kia-Betriebs: „Ihre siebenjährige Neuwagengarantie ist erloschen, weil Sie den ersten Wartungstermin um zwei Monate überzogen haben.“ Als die beiden Briefe von Horst Schaffner an Kia Deutschland mit der Bitte um Stellungnahme unbeantwortet blieben, wechselte er zuerst die Werkstatt und später dann die Automarke.

Ist es die Arroganz des Importeurs oder die Unwissenheit der Vertragshändler über die Garantieregelungen,

„Um sich Wettbewerbsvorteile zu verschaffen, untergraben manche Automobilhersteller und Importeure die geltenden Regeln der EU-Kommission.“

Rolf Herden, Innung Groß-Gerau

die den Kunden die Marke vermiesen? Rolf Herden, Vorstandsmitglied der Innung Groß-Gerau, vermutet, dass einige Fahrzeughersteller die Unsicherheit der Autofahrer zu ihrem eigenen Vorteil ausnutzen und die Kunden im Regen stehen lassen. „Dabei ist

vieles geregelt. Es hält sich nur keine daran“, betont Herden.

Das gilt vor allem für Kia. Unter der Überschrift „Umfang der Neufahrzeuggarantie“ in den Garantiebestimmungen des Koreaners steht: „Das Fahrzeug muss entsprechend des Kia-Kundendienst-Scheckheftes gewartet worden sein (maximal zwei Monate oder 2.000 km überzogen).“ Horst Schaffner würde wohl heute noch seinen Venga fahren, hätten der Serviceberater des Autohauses und der Importeur den Wortlaut in der Klammer nicht einfach ignoriert.

Anderer Fall: Ein Mitsubishi-Händler in Nordbayern verkauft einen jungen gebrauchten Kia und führt vor der Fahrzeugübergabe noch den Service durch. Einige Zeit später stellt die Kia-Werkstatt des Kunden einen Schaden am Turbolader fest. Sie verweigert dem Fahrzeughalter eine kostenlose Reparatur mit der Begründung, dass ein Software-Update bei der letzten Inspektion nicht durchgeführt wurde. Ein Gutachter erklärt dagegen, dass der Turbolader nicht durch ein vergessenes Update kaputt gegangen sei. Es kommt zum Rechtsstreit und nach über zwei Jahren zum Vergleich. Der Mitsubishi-Händler versteht die Welt nicht mehr. Dachte er doch, alles richtig gemacht zu haben. Er willigt genervt in den Vergleich ein und zahlt die Hälfte des Schadens. Auch er fühlte sich wie Horst Schaffner im Regen stehen gelassen – von Verbänden, Gutachtern und sogenannte Rechtsexperten. „Diese Fälle kommen doch immer wieder vor. Niemand macht sich für uns stark und führt mal einen Musterprozess“, bedauert der Mitsubishi-Händler.

Für einen Rechtsstreit braucht man einen langen Atem

Dass man im Rechtsstreit mit Kia einen langen Atem braucht, weiß Detlev Moszicke aus dem nordrhein-westfälischen Bad Berleburg. Sein Fall: Als Inhaber einer Freien Werkstatt verkaufte er an einen seiner Kunden ein EU-Neufahrzeug, einen Kia Sorento. Seitdem erledigte er an dem Fahrzeug auch alle anfallenden Inspektionsarbeiten. Innerhalb der Neuwagengarantie stellte Moszicke einen Schaden an der Zylinderkopfdichtung fest. Verantwortungsvoll ließ er diesen Mangel von einer benachbarten Kia-Werkstatt di-

Zu- oder Unzulässigkeit der Kundenbindung an das Werkstattnetz eines Herstellers im Garantiefall

Neuwagengarantie	Unzulässig (EU-Kommission)
30-jährige Durchrostungsgarantie	Zulässig (BGH-Rechtsprechung)
Neuwagenanschlussgarantie	Urteile sind nicht bekannt! Unzulässig bei entgeltlich erworbener Anschlussgarantie Ausnahme: Die Einstandspflicht entfällt nach den Garantiebedingungen nur, wenn die Missachtung der Wartungsobliegenheit für den Schadeneintritt kausal geworden ist (abgeleitet aus der sonstigen BGH-Rechtsprechung) Unklar bei unentgeltlicher Anschlussgarantie des Herstellers
Gebrauchtwagengarantie einer Fremd- oder Garantieversicherung	Unzulässig (BGH) Ausnahme: Die Einstandspflicht entfällt nach den Garantiebedingungen nur, wenn die Missachtung der Wartungsobliegenheit für den Schadeneintritt kausal geworden ist (BGH).
Gebrauchtwagengarantie eines verkaufenden Händlers (die ggf. über eine Versicherungsgesellschaft versichert ist)	BGH-Rechtsprechung: Zulässig bei kostenloser Garantie Unzulässig bei entgeltlich erworbener Garantie Ausnahme: Die Einstandspflicht entfällt nach den Garantiebedingungen nur, wenn die Missachtung der Wartungsobliegenheit für den Schadeneintritt kausal geworden ist. Ausnahme: Eine Verpflichtung, Inspektionsarbeiten ausschließlich beim Verkäufer vornehmen zu lassen, ist zulässig, wenn dem Käufer das vorbehaltlose Recht eingeräumt wird, in Fällen der Unzumutbarkeit eine andere Werkstatt aufsuchen zu können

Quelle: Deutsches Kfz-Gewerbe

kfz-betrieb

agnostizieren und im Auftrag seines Kunden reparieren. Diese aber lehnte eine kostenlose Schadensbehebung mit dem Argument ab, dass eine Freie Werkstatt die Wartungsarbeiten innerhalb der Neuwagengarantie durchgeführt habe. Dem widersprach Moszicke energisch und erklärte dem unwissenden Fabrikatshändler,

- dass auch Freie Werkstätten laut GVO Fahrzeuge innerhalb der Neuwagengarantie warten und reparieren können und
- dass der Stempel einer Freien Werkstatt im Serviceheft kein Grund ist, die Garantieansprüche des Kunden abzulehnen.

Von Einsicht keine Spur. Zwar akzeptierte der Kia-Vertreter die Servicearbeiten von Detlev Moszicke an dem Sorento. Er lehnte den Garantiefall aber dennoch ab. Der Grund diesmal: Die Freie Werkstatt habe keinen Original-Ölfilter von Kia eingebaut, sondern den von Mann + Hummel – obwohl genau dieser Filterhersteller Kia in der Erstausrüstung beliefert. Der Bad Berleburger Betriebsinhaber schickte auf Wunsch von Kia Deutschland alle notwendigen Dokumente (Service-nachweise, Rechnung, Wartungsplan, Arbeitskarte) an den Importeur und bekam schließlich nach rund zwölf Monaten recht und die Antwort: „(...) Nach Sichtung und Prüfung der Einreichungen sehen wir den Fall Zylinderkopfschaden als Garantieleistung an (...)“ Moszicke erhielt eine Gutschrift von etwa 900 Euro, weil er den Rechnungsbetrag ein Jahr zuvor aus eigener Tasche bezahlt hatte. Dass sein Kunde nie wieder eine Vertragswerkstatt von Kia besuchen will, liegt auf der Hand.

Großhändler des freien Marktes liefern Qualitätsteile

Bereits vor über zehn Jahren hat die Europäische Kommission klargestellt, dass auch fabrikatsfremde Werkstätten während der Garantiezeit Servicearbeiten durchführen dürfen. Dennoch suggerieren einige Fabrikatsbetriebe den Autofahrern, dass die Garantiean-

kfz-betrieb DIGITAL

Unter www.kfz-betrieb.de/brennpunkt finden Sie detaillierte Informationen zum aktuellen BGH-Urteil. Dies besagt, dass auch Freie Werkstätten Gebrauchtwagen mit Garantie warten dürfen.

Servicekompetenz

Die Qualität der Wartungs- und Reparaturarbeiten der Freien Werkstätten ist im Vergleich zu den Vertragswerkstätten ...

kompetenter  14%

genauso kompetent  71%

weniger kompetent  15%

Dass die Freien Werkstätten genauso kompetent sind wie die Vertragsbetriebe, meinen immerhin 71 Prozent der Autofahrer. 14 Prozent gaben sogar an, dass die unabhängigen Servicebetriebe kompetenter sind. Das Befragungsergebnis steht im Widerspruch zu den Aussagen mancher Versicherer und Automobilhersteller.

Quelle: BBE Automotive/→kfz-betrieb

kfz-betrieb

sprüche von der Art der Ersatzteile (Moszicke-Fall) und vom Service in einer Vertragswerkstatt abhängen.

Die von Freien Werkstätten eingebauten Mann-Filter „sind generell mindestens gleichwertige Ersatzteile im Sinne der Gruppenfreistellungsverordnung (EG) 1400/2002, Art. 1 Abs. 1“, erklärt die Mann + Hummel GmbH. Sie erfüllen somit die Voraussetzungen für alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten in autorisierten und unabhängigen Werkstätten. Gleiches gilt natürlich für viele andere Ersatzteile, die Großhändler wie Stahlgruber, Trost, Wessels + Müller in „Originalteile-Qualität“ an die Werkstätten liefern.

Die sogenannten Leitlinien der Aftermarket-GVO geben übrigens Auskunft über den Begriff „Originalersatzteil“: „Eine Komponente gilt als Originalteil oder als Originalausrüstung, wenn sie den Spezifikationen und Produktionsnormen entspricht, die der Fahrzeughersteller (OEM) für die Fertigung von Teilen für den Bau des entsprechenden Fahrzeugs vorschreibt.“ Diese Komponenten lagern zu Tausenden in den Regalen der freien Teilegroßhändler. Und die beliefern bekanntlich die fabrikatsunabhängigen Werkstätten. Das Resümee: Die Freien Werkstätten können die Qualitätsteile des freien Marktes in Fahrzeugen mit Garantie unbedenklich einbauen.

Nicht nur mit zweifelhaften Aussagen zur Teilequalität wollen manche Vertragshändler ihre Kunden an sich

binden, sondern auch mit irreführenden Aufklebern auf den Serviceheften. Da heißt es zum Beispiel auf einem Etikett: „Für Ihren Anspruch auf Gewährleistung und Kulanz müssen die im Kundendienst-Scheckheft vorgeschriebenen Inspektionen und der jährliche Korrosionsschutzservice (Erhalt der 12 Jahre gegen Durchrostung) von einer Opel-Vertragswerkstatt durchgeführt werden.“ Die Erklärung auf dem Aufkleber ist nicht nur unlauterer Wettbewerb (§ 5 Abs. 1 Ziff. 1 UWG). Sie verstößt auch gegen die aktuelle Kfz-GVO 461/2010. Das Resultat: Dem betreffenden Vertragshändler droht eine Vertragsstrafe von rund 5.000 Euro.

Die EU-Kommission will einen fairen Wettbewerb

Um das Verwirrspiel zwischen den Kunden, Vertragshändlern und Inhabern von Freien Werkstätten zu beenden, hat der ZDK für seine Mitgliedsbetriebe die Broschüre „Kfz-Garantien“ erstellt. Sie informiert die Interessenten über die „Zu- oder Unzulässigkeit der Kundenbindung an das Werkstattnetz eines Kfz-Herstellers im Garantiefall“ (siehe Tabelle, S. 17) und gibt Hinweise zur „Überschreitung der Wartungsintervalle“.

Gleich am Anfang der Broschüre erläutert Autorin Marion Nikolic, dass sich die Inspektionsarbeiten von fabrikatsfremden Werkstätten während der vom Hersteller gewährten Garantie

nicht nachteilig auf die Ansprüche der Kunden auswirken dürfen. Die Werkstatt muss allerdings die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Sie muss sich nach den Herstellervorgaben richten
- und die Arbeiten sach- und fachgerecht durchführen, sodass die Servicearbeiten nicht ursächlich für einen später auftretenden Schaden sind.

Nachzulesen ist dies auch in den „Häufig gestellten Fragen zur Anwendung des EU-Kartellrechts im Kraftfahrzeugsektor“ der EU-Kommission vom 27. August 2012. Die europäischen Gesetzeshüter wollen „den Wettbewerb auf dem Markt für Instandsetzungs- und Wartungsleistungen schützen und die Abschottung dieses Marktes gegen unabhängigen Werkstätten verhindern“. Doch leider würden so manche Automobilhersteller und Importeure die geltenden Regeln der EU-Kommission immer wieder untergraben, um sich Wettbewerbsvorteile zu verschaffen, beobachtet Rolf Herden von der Innung Groß-Gerau.

Wie interessant das Wartungs- und Reparaturgeschäft für alle Marktakteure ist, zeigt die Bestandsanalyse: Von den rund 43 Millionen Pkw auf deutschen Straßen sind etwa zwölf Millionen jünger als fünf Jahre. Vor diesem Hintergrund könnte es für einige Hersteller reizvoll sein, ihre verkauften Fahrzeuge mit fadenscheinigen Garantieversprechen in die eigenen Vertrags-

SERVICEARBEITEN INNERHALB DER GARANTIEZEIT

kfz-betrieb

„Auftrag bedenkenlos annehmen“

Redaktion: Viele Inhaber von Freien Werkstätten sind verunsichert. Sollen sie nun Servicearbeiten innerhalb der Neuwagengarantie durchführen oder nicht?



Raik Dietrich, Kanzlei Voigt Rechtsanwalts GmbH in München.

Raik Dietrich: Möchte ein Kunde während einer noch laufenden Neuwagengarantie Wartungs- und Reparaturarbeiten durchführen lassen, die nicht unter die Garantie fallen, kann auch eine markenfremde Werkstatt diesen Auftrag bedenkenlos anneh-

men, sofern die Arbeiten ordnungsgemäß und entsprechend den Herstellervorgaben erfolgen.

Auf einigen Internetseiten und Serviceheft-Aufklebern steht, dass der Kunde nur dann Garantieansprüche hat, wenn er zum Service in die Vertragswerkstatt fährt.

Laut den Leitlinien zur aktuellen Kfz-Gruppenfreistellungsverordnung 461/2010 dürfen die Fahrzeughersteller und Vertragswerkstätten den Wettbewerb nicht dadurch verzerren, dass sie den Kunden verpflichten, auch von der Garantie nicht umfasste Arbeiten nur bei einer Vertragswerkstatt durchführen zu lassen.

Können Sie uns dazu ein Beispiel nennen?

Beispielsweise darf der Fahrzeughersteller die Garantieleistungen für einen Motorschaden

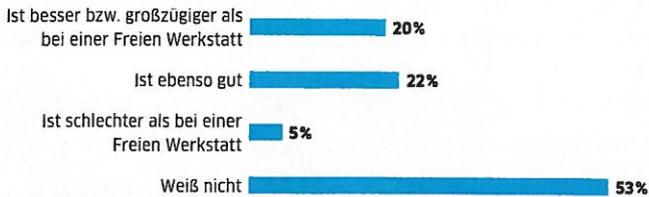
nicht deshalb versagen, weil der Kunde zuvor die Bremsen in einer Freien Werkstatt erneuern ließ. Anders liegt der Fall natürlich dann, wenn die Freie Werkstatt unsachgemäß am Motor gearbeitet hatte und es dadurch zum Schaden kam. Für einen solchen Reparaturfehler haftet die unabhängige Werkstatt.

Müssen die Kunden einer Freien Werkstatt Nachteile im Kulanzfall befürchten?

Dem Fahrzeughersteller bleibt es unbenommen, dem Kunden nach Ablauf der Garantiezeit unter dem Vorwand der fehlenden Markentreue etwaige Kulanzleistungen zu versagen. Es kann aber nicht die Aufgabe der Freien Werkstatt sein, den Kunden auf einen möglichen Wegfall dieser völlig ungewissen Herstellerleistungen hinzuweisen, auf die ohnehin kein Rechtsanspruch besteht.

Garantie- und Kulanzabwicklung

Wie bewerten Sie die Garantie- und Kulanzleistungen von Vertragswerkstätten gegenüber Freien Werkstätten?



Jeder fünfte Autofahrer ist der Meinung, dass die Garantie- und Kulanzleistungen der Vertragswerkstätten der Automobilhersteller und Importeure besser sind als die der unabhängigen Servicebetriebe. Allerdings gab auch gut die Hälfte der Befragten an, dies nicht beurteilen zu können. Hier besteht Aufklärungsbedarf.

Quelle: BBE Automotive/»kFz-betrieb«

kfz-betrieb

werkstätten zu lotsen. Auch die Rechtsexperten des ZDK wissen, dass den Kunden „fälschlicherweise“ mitgeteilt wird, dass ihre Garantieansprüche in Gefahr sind, wenn fabrikatsfremde Werkstätten an ihren Autos Servicearbeiten vornehmen. Aus diesem Grund hat der Bonner Zentralverband ein Musteranschreiben konzipiert. Mit diesem personalisierten Brief können die betroffenen Werkstätten die entsprechenden Händler auf die aktuelle Rechtslage hinweisen.

Bundesgerichtshof stärkt die Rechte der Freien Werkstätten

Für große Aufmerksamkeit sorgte das BGH-Urteil vom 25. September 2013 (Az. VIII ZR 206/12). Der Bundesgerichtshof entschied, dass Gebrauchtfahrzeuge ihre Garantie nicht verlieren, wenn sie von Freien Werkstätten gewartet werden. Eine Klausel, die die Garantieansprüche des Käufers an die Durchführung der Inspektionsarbeiten in der Werkstatt des Verkäufers knüpft, ist unwirksam, urteilte der BGH.

Die Frage, ob eine Klausel in den Garantiebedingungen wirksam ist, lässt sich nach Aussagen der ZDK-Rechtsexpertin Marion Nikolic jedoch nicht einheitlich mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten. Dies sei von der Ausgestaltung der Garantiebedingungen abhängig. Es käme vor allem darauf an, ob der Fahrzeugkäufer die Gebrauchtwagengarantie käuflich erworben oder sie zum Auto kostenlos hinzubekommen habe (siehe Tabelle, S. 17).

Im oben genannten Fall erwarb der Käufer von einem Händler im Raum Freiburg einen Gebrauchten, inklusive

1 Jahr Gebrauchtwagen-Garantie“ zum Gesamtpreis von 10.490 Euro. Wie hoch der Preisanteil für die Garantieleistung war, war auf der Rechnung nicht ausgewiesen. Der BGH war jedoch der Auffassung, dass es sich um eine entgeltliche Gebrauchtwagengarantie handelt. Damit war für ihn der Weg frei für eine Kontrolle der Wartungsklausel. Was ist passiert? Nach einem Defekt an der Ölpumpe lehnte der Versicherer eine Kostenübernahme ab. Die Begründung: Der Käufer habe einen Kundendienst in einer Freien Werkstatt durchführen lassen. Der zog vor Gericht, unterlag allerdings in der ersten

Instanz. Das Oberlandesgericht Karlsruhe erkannte schließlich seine Ansprüche (rund 3.300 Euro) an, was der BGH im letzten Herbst bestätigte.

Der Versicherungsvertreter bedauerte dagegen die Entscheidung. Seiner Meinung nach garantierten die Vertragswerkstätten eine größere Zuverlässigkeit bei Inspektionsarbeiten als Freie Werkstätten (siehe Grafik „Servicekompetenz“, S. 17). Deshalb liege es durchaus im Interesse der Händler, die Gebrauchtwagengarantie an eine solche Bedingung zu knüpfen.

Die Garantieleistungen der Hersteller, Autohäuser und Versicherer sollen die Kunden vor Ärger schützen und sie an das Unternehmen binden. Doch manchmal bewirken sie genau das Gegenteil: Die Autofahrer sind enttäuscht. Sie wechseln die Werkstatt und nicht zuletzt die Automarke.

NORBERT RUBBEL

NOCH FRAGEN?

Norbert Rubbel, Redakteur



„Die Autofahrer haben die freie Wahl, welche Werkstatt sie innerhalb der Neuwagengarantie besuchen. Die Betriebsinhaber sollten ihre Kunden darüber informieren.“

☎ 0931/418-2634

✉ norbert.rubbel@vogel.de

KOMMENTAR

„Hersteller dürfen den Wettbewerb nicht verzerren“

„Die deutschen Gerichte haben das Garantiethema bislang nur unter dem Aspekt des Verbraucherschutzrechts behandelt und geprüft, ob einzelne Vertragsklauseln mit dem AGB-Recht vereinbar sind. In Urteilen zu Saab und Car Garantie hat der Bundesgerichtshof betont, dass eine entgeltlich erworbene Anschlussgarantie nicht unter dem Vorbehalt der Wartung in der Vertragswerkstatt stehen darf. Die Garantieleistung darf nur verweigert werden, wenn nachlässiges Wartungsverhalten des Fahrzeughalters für den Defekt ursächlich ist.“

In einem älteren Urteil zur Rostgarantie von Mercedes-Benz hingegen urteilten die Richter zugunsten des Herstellers. Das Urteil betont aber, dass das Ergebnis auch dem mangelhaften Vortrag des Klägers geschuldet ist, der sich nicht rechtzeitig auf das Kartellrecht berufen hatte.

Das europäische Kartellrecht, genauer die Leitlinien zur Kfz-GVO, schützt den Wettbewerb im Reparatur- und Servicemarkt und beurteilt einschränkende Garantiebedingungen kritisch. Daher gibt es auch nur noch wenige Hersteller, die solche Fußangeln im Kleingedruckten vorsehen. Vor einem Jahr hat das Handelsgericht Stockholm Kia dafür verurteilt, dass man eine langjährige Garantie davon abhängig machen wollte, wo das Fahrzeug gewartet wurde. Auch das Bundeskartellamt wacht darüber, dass die Hersteller den Wettbewerb im Servicemarkt nicht verzerren.

Eine Ausnahme lässt das Kartellrecht bei Leasingfahrzeugen zu, mit Blick auf das Restwertisiko darf die Leasinggesellschaft als juristischer Eigentümer die Wartung in einem bestimmten Werkstattnetz vorschreiben. Gerade Flottenbetreiber verstehen es aber, solche Klauseln wegzuverhandeln und ihre Entscheidungsfreiheit zu sichern.“

kfz-betrieb



Rechtsanwalt Dr. Thomas Funke, Partner der Sozietät Osborne Clarke.

Foto: VBM-Archiv