

Garantieerhalt beim Kfz-Service

Rechtliche Betrachtung und Umsetzung in der Praxis

Viele freie Werkstätten führen in ihren Broschüren, auf Schildern am Eingang oder auf der Website stolz an, dass bei ihnen das Service laut Herstellerangaben durchgeführt wird. Manchmal folgt auch noch der Hinweis „kein Garantieverlust“. Aber ist das rechtlich auch haltbar? Worauf muss ich als Betreiber einer freien Werkstatt rechtlich und technisch achten? Und noch viel wichtiger: Wie vermeide ich Unsicherheit beim Kunden?

Um Kunden an das Netz der Vertragswerkstätten zu binden, wird oftmals die (erweiterte) Garantie des Herstellers gegenüber dem Kunden davon abhängig gemacht, dass dieser auch nicht unter die Garantie fallende Instandsetzungs- und Wartungsarbeiten nur innerhalb des Netzes der Vertragswerkstätten ausführen lässt. Auch finden sich in Verträgen oftmals Gewährleistungsaufgaben, denen zufolge für nicht unter die Gewährleistung fallende Austauschmaßnahmen nur Ersatzteile mit Markenzeichen des Herstellers verwendet werden dürfen. Derartige Bedingungen benachteiligen freie Werkstätten und können dazu führen, dass diese von der Wartung und Instandsetzung solcher Fahrzeuge über Jahre hinweg faktisch ausgeschlossen werden. Hier setzt das Kartellrecht ein und zeigt der Vertragsautonomie gewisse Grenzen auf, denn solche Bedingungen können eine verbotene (vertikale) Wettbewerbsbeschränkung darstellen.

Die Verantwortlichen in freien Werkstätten müssen Endkunden verstärkt darauf aufmerksam machen, dass ihnen die Wahl der Werkstatt obliegt und Garantie- und Gewährleistungsansprüche auch bei nach fachmännisch durchgeführten Arbeiten in einem freien Kfz-Betrieb aufrecht bleiben.

FOTO: BUNDESINNING DER FAHRZEUGTECHNIK/RITA NEWMAN



Was macht der VFT für seine Mitglieder

- Wir setzen uns mit Partnern für faire Mobilität ein
- Wir kämpfen für freien Zugang zu Produkten und Daten
- Wir sind die unabhängige Vertretung der freien KFZ-Teile-Fachhändler
- Wir stehen für umweltfreundliche und leistbare Mobilität
- Wir arbeiten für eine gesicherte Zukunft unserer Branche
- Wir informieren in verständlicher Weise über EU-Gesetzgebung
- Wir fördern die Jugend in unserer Branche
- Wir erarbeiten Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Wir schaffen neue Dienstleistungen für unsere Mitglieder
- Wir bauen Lobbying-Aktivitäten auf

Die Europäische Kommission hat in Verordnungen und Leitlinien wiederholt zum Ausdruck gebracht, dass solch restriktive Bedingungen kartellrechtlich problematisch sein können, zumal sie auch keinen Vorteil für die Verbraucher bedeuten. Im Sinne des freien Wettbewerbs muss es Kunden freistehen, Werkstätten außerhalb des Netzes der Vertragswerkstätten aufzusuchen. Zulässig ist die Ablehnung der Gewährleistung nur, wenn etwa der Einbau eines Fremdteiles oder die nicht fachgerechte Reparatur zu dem Mangel geführt hat oder mit diesem zumindest im kausalen Zusammenhang steht. Dies wird etwa dann der Fall sein, wenn der Mangel erst durch den Einsatz minderwertiger Teile oder mangelhafter Ausführung zustande gekommen ist.

Im Umkehrschluss bedeutet dies allerdings, dass es dem Kunden grundsätzlich freistehen muss, für Instandsetzungs- und Wartungsarbeiten freie Werkstätten aufzusuchen, ohne den Garantieanspruch zu verlieren. Diese Linie der Europäischen Kommission wurde auch bereits von deutschen und österreichischen Gerichten bestätigt. Der Autofahrer hat somit sehr wohl die Wahl zu entscheiden, in welcher Werkstatt er

sein Fahrzeug warten und instandsetzen lässt. Der Hersteller kann einen Garantieanspruch des Kunden nicht untersagen, nur weil dieser das Service in einer freien Werkstatt machen hat lassen.

Damit die Garantieansprüche für den Autofahrer uneingeschränkt aufrecht bleiben, muss jede Servicearbeit exakt nach

Herstellervorschrift erfolgen. Außerdem sind bei Instandsetzungsarbeiten unbedingt entsprechend genormte Ersatzteile zu verwenden, die der Qualität des Originalteils gleichgestellt sind (Ersatzteile in Originalteilqualität).

So weit, so einfach. Dennoch stellen sich in der Praxis oft einige Detailprobleme: Was heißt „nach Herstellervorgaben“? Was passiert, wenn ich als Werkstatt etwas übersehen

habe? Oder wie soll ich mit dem Thema Kulanz umgehen?

Bleibt zum Schluss noch das Thema der „Kulanz“. Hierbei handelt es sich um einen Graubereich. Grundsätzlich ist die Kulanz eine völlig freiwillige Leistung des Herstellers bzw. der jeweiligen zugehörigen Werkstatt. Es besteht also keine rechtliche Verpflichtung zu einer wie auch immer gearteten Leistung. Meist wird dem Autofahrer eine solche Ku-

„Der Autofahrer hat somit sehr wohl die Wahl zu entscheiden, in welcher Werkstatt er sein Fahrzeug warten und instandsetzen lässt.“

lanz angeboten, wenn der Garantianspruch erst vor kurzem erloschen ist. Sehr oft sieht das Angebot dann so aus, dass der Kunde die Kosten der Arbeitszeit übernimmt und vom Hersteller bzw. dessen Werkstatt die Materialkosten übernommen werden.

In der Praxis wird diese freiwillige Leistung oft dann aber nicht erbracht, wenn ersichtlich ist, dass Service bzw. Instandsetzungs-Arbeiten bei einer fremden Werkstatt durchgeführt wurden. Wenn dem so ist, kann es sich für Ihren Betrieb durchaus auszahlen, dass Sie dem Kunden diese Kulanz gewähren. Auch wenn das für Sie vielleicht kurzfristig bedeutet, ein paar (hun-

dert) Euro draufzuzahlen. Langfristig wird es sich in den meisten Fällen deutlich rechnen. Außerdem wird Ihr Kunde zu schätzen wissen, dass Sie ihm aus einer schwierigen Situation geholfen haben. Und seien Sie sich sicher: Auch andere Autobesitzer werden von dieser Geschichte erfahren.

Zu den Autoren:

Janos Juvan ist Unternehmer und Manager mit mehrjähriger Erfahrung im Automotive Aftermarket

Christian Mayer ist auf Kartellrecht spezialisierter Rechtsanwalt und Partner bei Schima | Mayer | Starlinger Rechtsanwälte GmbH

Handlungsempfehlung

- Kommunizieren Sie das Thema ohne Wenn und Aber. Alles andere versichert nur Ihren Kunden und führt dazu, dass er sich im Zweifelsfall gegen ein Service in Ihrem Betrieb entscheiden wird.
- Falls noch nicht vorhanden, legen Sie sich ein System zu, aus dem Sie folgende Informationen abrufen können:
 - o Eine konkrete Service-Checkliste aller für Sie relevanter Fahrzeug-Marken
 - o Offene Rückrufaktionen der Hersteller
 - o Arbeitszeitvorgaben der Hersteller für das jeweilige Service
- Arbeiten Sie die Checklisten exakt ab und vermerken Sie darauf alle durchgeführten Arbeiten und Prüfungsschritte.
- Händigen Sie Ihrem Kunden die ausgefüllte Checkliste gemeinsam mit der Rechnung aus und bewahren Sie eine Kopie dieser bei Ihren Unterlagen auf.
- Prüfen Sie, ob offene Rückrufe vorliegen. Wenn ja, informieren Sie Ihren Kunden darüber. Entsprechende Maßnahmen sind von einem Markenbetrieb des Herstellers durchzuführen.
- Tragen Sie alle Servicearbeiten exakt im Servicebuch des Herstellers ein.
 - o Achtung: immer mehr Hersteller haben nur noch ein elektronisches Servicebuch. In diesem Fall muss der Eintrag unbedingt in diesem erfolgen.

Wirtschaftskammerwahlen 2020 Österreich/2. bis 5. März 2020

Wählen zahlt sich aus - nutzen Sie Ihr Wahlrecht!

Durch die Wirtschaftskammerwahl können Sie Ihre Vertreter bestimmen und sicherstellen, dass Kammern und Fachorganisationen Ihre Interessen und Anliegen – unbeeinflusst vom Staat – wahrnehmen. Gleichzeitig stärken Sie Ihre gesetzlichen Interessenvertretungen in Gestalt der Kammern und Fachorganisationen.

Jede Stimme zählt, für eine starke Vertretung der Interessen des freien Teile-Fachhandels in der Wirtschaftskammer.

Mehr Informationen auf der Homepage der Wirtschaftskammer: www.wko.at.

Wahltermin schon jetzt im Kalender eintragen.

K O L U M N E



VFT-Obmann
Walter Birner
Verband der
freien Kfz-Teile-
Fachhändler (VFT)
Telefon:
+43-664/242 95 28
E-Mail:
walter.birner@vft.at
www.vft.at

AUTOERSATZTEILEHANDEL – der Treiber für leistbare Mobilität

Der Kfz-Ersatzteilehandel ist ein ganz wichtiger Marktteilnehmer, um den Konsumenten die Chance zu geben, seine Reparatur in einer Werkstätte eines Automobilherstellers oder in einer freien Werkstätte durchführen zu lassen. Nur mit einer entsprechenden Teileversorgung durch den freien Kfz-Teilehandel ist es den freien Werkstätten bzw. den Mehrmarkenwerkstätten möglich, den Autofahrern leistbare Dienstleistungen anzubieten. Ausgelöst durch Diskussionen in der Wiener Kammer, wie die Interessensvertretung für den Ersatzteilhandel aufgestellt werden soll, haben mehrere Fraktionen das Wort „Ersatzteilhandel“ in ihren Listennamen für die Kammerwahl aufgenommen. **Wichtig für uns Ersatzteihändler ist, dass die werbenden Parteien auch nach der Wahl den Ersatzteilhandel leben lassen und nicht als die bedeutungslose Untergruppe des Autohandels im Keller vergessen.** Unser Ziel als Verband ist es, in jedem Landes- und im Bundesgremium eine Vertretung des Kfz-Teilehandels zu haben, die sich artikulieren kann und gehört wird. Wir haben viele gemeinsame Interessen mit den Autohändlern, zum Beispiel freier Zugang zu den im Fahrzeug entstehenden Live-Daten, um den Autofahrer optimal betreuen zu können. Aber wir haben natürlich auch sehr divergierende Interessen, wenn zum Beispiel die Autoproduzenten bzw. deren Importeure ihren Autohändlern den Bezug von freien Teilen am Markt erschweren wollen. Die Kammerstruktur ist eine extrem zu schätzende Säule der Österreichischen Wirtschaft. Unterschiedliche Interessen sollen und werden zu einem gemeinsamen Nenner vereint. Diese Struktur ermöglicht aber gerade kleineren Interessengruppen wie dem Kfz-Ersatzteilehandel nicht, immer wahrgenommen, geschweige gehört zu werden. Darum drängen wir so sehr darauf, uns Gehör in der Kammer auch nach der Wahl zu geben. Wir vertreten gerade viele kleine und mittlere Betriebe, die die Stütze unserer Wirtschaft und des fairen Handels sind. Im VFT können wir unabhängig von den Interessen der Automobilhersteller agieren. Wir stehen für fairen Wettbewerb zum Nutzen für den Autofahrer. Umweltbewusstsein, leistbare Mobilität und profitables Wirtschaften sind unsere Herausforderungen für jetzt und die Zukunft!