

Sehr geehrte Leser,

mit dieser Ausgabe erhalten Sie Informationen über den Garantierhalt beim Kfz-Service in freien Werkstätten mit konkreten Handlungsempfehlungen. Zusätzlich unsere Empfehlung, schon jetzt den Wahltermin in Ihrem Bundesland für die Wirtschaftskammerwahlen im März 2020 vorzumerken. Da der VFT eine enge Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer hat, zählt jede Stimme aus dem freien Teilehandel. Damit wir unsere Arbeit zukünftig noch besser machen können, freuen wir uns über Anregungen aus dem Leserkreis an [office@vft.at](mailto:office@vft.at)

Erich Pomassl  
Generalsekretär VFT

\*

## **Garantierhalt 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 lt. 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?

1

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 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 minderwertigerer 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 Werkstätte er sein Fahrzeug warten und instand setzen lässt. Der Hersteller kann einen Garantieanspruch des Kunden nicht untersagen, nur weil dieser das Service in einer freien Werkstätte 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).

Soweit, so einfach. Dennoch stellen sich in der Praxis oft einige Detailprobleme: Was heißt „nach Herstellervorgaben“? Was passiert, wenn ich als Werkstätte etwas übersehen habe? Oder wie soll ich mit dem Thema Kulanz umgehen?

### Hier unsere ganz konkrete Handlungsempfehlung:

- **Kommunizieren Sie das Thema ohne Wenn und Aber. Alles andere verunsichert 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:**
  - Eine konkrete Service-Checklisten aller für Sie relevanten Fahrzeug-Marken
  - Offene Rückrufaktionen der Hersteller
  - 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.**
  - **Achtung: immer mehr Hersteller haben nur noch ein elektronisches Servicebuch. In diesem Fall muss der Eintrag unbedingt in diesem erfolgen.**

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 Werkstätte. Es besteht also keine rechtliche Verpflichtung zu einer wie auch immer gearteten Leistung. Meist wird dem Autofahrer eine solche Kulanz angeboten, wenn der

Garantieanspruch 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 (hundert) 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

Das Dokument steht im Mitgliederbereich auf [www.vft.at](http://www.vft.at) zum Download bereit.

\*

**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.**

Die Wahltermine in Ihrem Bundesland:

[https://www.wko.at/service/oe/wirtschaftskammerwahlen.html#heading\\_wahlnfo\\_bundesland](https://www.wko.at/service/oe/wirtschaftskammerwahlen.html#heading_wahlnfo_bundesland)

**Wahltermin schon jetzt im Kalender eintragen.**

\*

**Unterstützen Sie unsere Arbeit, der freien KFZ-Teilebranche eine Zukunft zu geben.**

**Werden Sie Mitglied im VFT****Ordentliche Mitgliedschaft**

**Sichern Sie mit uns die Zukunft Ihrer Tätigkeit als freier KFZ-Teilehändler. Werden Sie ordentliches Mitglied in unserem Verband. Ordentliche Mitglieder sind juristische Personen aus**

dem Mobilitätsbereich (z.B. KFZ-Teile-Fachhändler), die im Österreichischen Firmenbuch eingetragen sind und eine Österreichische UID-Nummer besitzen.

**Ab einem Monatsbeitrag von € 48,00 sind Sie dabei.**

Mehr über uns auf [www.vft.at](http://www.vft.at) oder persönlich unter [office@vft.at](mailto:office@vft.at).

Sie wollen gleich zum Antragsformular:

[https://www.vft.at/fileadmin/user\\_upload/downloads/Beitrittserklaerung\\_ordentliches\\_Mitglied\\_2020.pdf](https://www.vft.at/fileadmin/user_upload/downloads/Beitrittserklaerung_ordentliches_Mitglied_2020.pdf)

### 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

Danke für Ihre Aufmerksamkeit. Bis zum nächsten Mal,

Bis zum nächsten Mal,  
das VFT Team



*Sie erhalten diese Information weil wir davon ausgehen, dass Sie Interesse an den Informationen haben. Wenn Sie diese Informationen nicht mehr erhalten wollen dann informieren Sie uns per Mail an [office@vft.at](mailto:office@vft.at)*