



DEUTSCHES KRAFTFAHRZEUGGEWERBE

Zentralverband
Hauptgeschäftsführung

Vermerk:

Herstellergarantie bei Arbeiten am Fahrzeug durch fabrikatsfremde Werkstatt Antworten auf unser zweites Schreiben vom 11.04.2003

STAND: 07.10.2003

Fabrikat	Antwort
AUDI (Antwort vom 22.05.2003)	<p>Durch die Audi-Partner werden beim Kauf eines Fahrzeugs folgende Leistungen angeboten, die über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lack- und Karosseriegewährleistung• Mobilitätsgarantie <p>Die Lack- und Karosseriegewährleistung ist lediglich dann ausgeschlossen, wenn die eingetretenen Schäden auf äußere Einwirkungen oder unzureichende Pflege zurückzuführen sind oder die Mängel im ursächlichen Zusammenhang damit stehen, dass diese nicht rechtzeitig nach Herstellervorschrift beseitigt wurden.</p> <p>Die Mobilitätsgarantie erwirbt der Kunde mit dem Kauf des Fahrzeugs für 2 Jahre und später zusätzlich mit einer Inspektion beim Audi Partner. Ausgeschlossen sind diese Garantieleistungen nur in den folgenden Fällen:</p> <ul style="list-style-type: none">• die auf Unfälle oder sonstige äußere Einwirkungen (z.B. Diebstahl, Steinschlag) oder mangelnde Pflege und unsachgemäße Benutzung zurückzuführen sind;• die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Halters, des Fahrers oder eines Mitfahrers entstanden sind;• die durch unsachgemäße Instandsetzung verursacht wurden;• die durch die Beteiligung an motorsportlichen Wettbewerben, Manövern, Katastropheneinsätzen oder ähnlichen Ereignissen entstanden sind;• die auf Kriegsereignisse, innere Unruhen, Erdbeben oder andere Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind;• die darauf zurückzuführen sind, dass die Reparaturempfehlungen des autorisierten Audi Servicepartners anlässlich des Inspektionsservice nicht befolgt wurden;• die durch Mängel entstanden sind, die dem Käufer bekannt waren und deren Beseitigung nicht unverzüglich von diesem in Auftrag gegeben worden sind;• der Kaufgegenstand durch Tuningmaßnahmen verändert worden ist. <p>Der Garantieanspruch des Käufers entfällt damit nicht dadurch, dass er Arbeiten von einer nicht autorisierten Fachwerkstatt durchführen lässt, es sei denn, diese sind mangelhaft erfolgt und haben dadurch den Schaden verursacht.</p>

<p>BMW Group (Schreiben vom 25.07.2003)</p>	<p>Für uns stellen sich die Aussagen der EU-Kommission zu Frage 37 der Leitlinien zur neuen Automobil-GVO 1400/2002 nicht als „Problematik“ dar. Dies ist nicht zuletzt dem Umstand geschuldet, dass die BMW AG als Lieferantin selbst regelmäßig keine Herstellergarantie unmittelbar gegenüber Endkunden abgibt. Soweit BMW in Ausnahmefall (z.B. bei Durchrostung) tatsächlich eine solche Garantie abgegeben hat, ist uns kein Fall bekannt, in dem die Garantieleistung wegen Arbeiten einer Fremdwerkstatt am betreffenden Fahrzeug abgelehnt wurde. Die von Ihnen angesprochene Thematik ist für uns deshalb nicht praxisrelevant.</p>
<p>Citroen (Antwort schon auf unser erstes Schreiben vom 17.02.2003)</p>	<p>Garantieleistungen werden nicht mehr ausgeschlossen, wenn das Fahrzeug in einem fabrikatsunabhängigen Betrieb (nach den Vorschriften des Herstellers) gewartet wurde; Einzelfallentscheidungen werden vorbehalten.</p>
<p>DAF (Schreiben vom 11.09.2003)</p>	<p>DAF wird sich selbstverständlich an die Vorschriften halten, die die neue Gruppenfreistellungsverordnung den Fahrzeugherstellern auferlegt.</p>
<p>Daihatsu (Schreiben vom 11.08.2003)</p>	<p>Da sich nun zwischenzeitlich fast alle Verbände mit der Frage 37 auseinandergesetzt haben und wohl die Klärung dieses Punktes bei der EU angefragt und geklärt wurde, sehen wir keine grundsätzliche Problematik, welcher wir uns annehmen müssen. Unser Haus und unsere Partner werden sich selbstverständlich an die Vorgaben der GVO halten, dies natürlich unter Berücksichtigung unserer Garantiebedingungen und Definition der Frage 37 durch die Kommission.</p>
<p>Daimler/Chrysler (Schreiben vom 25.04.03)</p> <p>Schreiben vom 25.07.2003</p>	<p>... Nach Prüfung der nun konkretisierten Sachverhalte durch unsere entsprechenden Fachabteilungen werden wir Ihnen eine Stellungnahme zukommen lassen.</p> <p>... wir beantworten Ihre Anfrage dahingehend, dass die Gewährleistung (von 2 Jahren) nicht erlischt, falls das Fahrzeug in einer „Fremdwerkstatt“ nach Herstellervorgabe repariert, bzw. gewartet wurde und kein kausaler Zusammenhang zum Schaden besteht. Gleichzeitig möchten wir auf unser „erstes“ Antwort-Schreiben an Herrn Hülsdonk vom 29.01.2002 hinweisen, in dem bereits neben der Kernaussage auf verschiedene Fallstudien eingegangen wurde. Für unsere freiwilligen (Mobilitäts)-Garantieversprechen, die vor dem Hintergrund der neuen GVO analysiert und neu bewertet werden, verweisen wir im Moment auf die derzeit gültigen Rahmenbedingungen.</p>
<p>Ford (Schreiben vom 12.05.2003)</p>	<p>Wichtig für uns ist, dass unsere Fahrzeuge gemäß unseren Wartungsempfehlungen und –Hinweisen regelmäßig in einer Fachwerkstatt gewartet werden. Dies muss nicht zwangsläufig eine Ford-Vertragswerkstatt sein. Wurden Wartungs- und Reparaturarbeiten in einer Nicht-Ford-Vertragswerkstatt durchgeführt, behalten wir uns bei späteren Gewährleistungsansprüchen jedoch vor, ggf. nachzuprüfen, inwieweit diese Arbeiten im Einklang mit unseren Wartungs- und Reparaturhinweisen durchgeführt wurden.</p>

<p>Honda (Schreiben vom 29.07.2003)</p>	<p>Aus unserer Sicht lassen die Ausführungen der Kommission in ihrem Schreiben vom 13. März 2003 die erhoffte Prägnanz vermissen. Jedoch dürfte kaum zu bezweifeln sein, dass die Kommission künftig Garantiebestimmungen missbilligen wird, nach denen die Erfüllung von Garantieansprüchen allein deswegen verweigert werden darf, weil der Garantiennehmer Wartungs- und/oder Reparaturarbeiten von einer freien Werkstatt hat vornehmen lassen. Wir haben uns deshalb entschlossen, die ein entsprechendes Leistungsverweigerungsrecht beinhaltenden Klauseln unserer Garantie-Bestimmungen in der neuesten Ausgabe unseres Serviceheftes für Honda-Automobile der Auffassung der Kommission anzupassen und bei der Bearbeitung von Garantieanträgen entsprechend zu verfahren.</p> <p>Unberührt bleibt – worauf wir vorsorglich hinweisen möchten – unsere Berechtigung, die Erfüllung von Garantieansprüchen dann zu verweigern, wenn und soweit an dem Fahrzeug des Anspruchstellers Defekte festgestellt werden, die auf irgendwelche den technischen Anforderungen, Vorgaben und Vorschriften des Herstellers nicht entsprechende Wartungs- und Reparaturarbeiten zurückzuführen sind.</p>
<p>Hyundai (Schreiben vom 21.07.2003)</p>	<p>In dieser Angelegenheit können wir Ihnen mitteilen, dass wir in der Frage 37 entsprechend den Vorgaben der EU-Kommission verfahren werden.</p>
<p>Jaguar (Schreiben vom 22.07.2003)</p>	<p>... Wir werden all unseren Neufahrzeugkunden die dringende Empfehlung aussprechen, bei Wartung, Pflege und Garantiarbeiten ausschließlich unsere autorisierten Vertragspartner aufzusuchen. Wie Sie wissen, beträgt unsere Garantiezeit für unsere Neufahrzeuge 3 Jahre. Nur durch die Empfehlung wird sichergestellt, dass unsere Kunden bzw. Fahrzeuge optimal betreut werden. Hierzu zählen vor allen Dingen die technische Qualifikation und die Diagnosesysteme.</p> <p>Garantieleistungen nach Ablauf der gesetzlich vorgegebenen Sachmangelhaftung werden wir davon abhängig machen, ob alle Inspektionen und Wartungsintervalle gemäß den Herstellerrichtlinien bei einem autorisierten Jaguar Vertragspartner durchgeführt wurden.</p> <p>Wir möchten es nicht unerwähnt lassen, dass gerade unser Kundestamm durch den Erwerb eines Neufahrzeugs einem berechtigten Anspruch auf vereinbarte Serviceleistungen mit unseren Vertragspartner vertrauen kann.</p> <p>Hierzu zählt insbesondere der Hol- und Bringdienst, ein Leihwagen, etc. Nur über unsere autorisierten Vertragspartner kann dieser Service geregelt und sichergestellt werden.</p>

<p>Kia (Schreiben vom 20.08.2003)</p>	<p>Mit der Frage 37 der Gruppenfreistellungsverordnung haben wir uns frühzeitig beschäftigt. In der Vergangenheit war in den Garantie- und Serviceheften der KIA MOTORS Deutschland GmbH eine Verknüpfung zwischen der Garantie und den Inspektionen bei einem KIA Vertrags-händler vorhanden.</p> <p>Mit dem Neudruck der Garantie- und Servicehefte ist diese Verknüpfung im Text gemäß GVO entfallen. Wir haben die „Frage 37“ so interpretiert, dass der Kunde die freie Wahl einer Werkstatt hat, ohne einen Einfluss auf die Garantie. Garantiarbeiten hingegen können nur bei einem autorisierten KIA Servicepartner durchgeführt werden, so wie die GVO es auch vorsieht.</p> <p>Sollte ein Schaden eintreten und der Kunde hat die notwendigen Wartungen und Inspektionen nicht bei einem KIA Servicepartner durchführen lassen, so muss er den Nachweis darüber erbringen, dass die Arbeit Zeit- und Kilometergenau nach den Vorgaben des Herstellers erbracht worden sind.</p> <p>Es kann aber eine Ablehnung erfolgen, wenn der Schaden in ursächlichem Zusammenhang zu der durchgeführten oder nicht durchgeführten Arbeit steht, bzw. der Kunden die oben genannten Nachweise nicht in der notwendigen Form erbringen kann.</p>
<p>Mazda (Schreiben vom 29.07.2003)</p>	<p>... und möchten Ihnen mitteilen, dass wir uns hinsichtlich der Abwicklung von Garantieansprüchen auf Grundlage der Mazda Garantiebedingungen im Rahmen der Gesetze und der obergerichtlichen Rechtsprechung bewegen.</p> <p>Wir sind zur Zeit in einem Umstellungsprozess der noch nicht abgeschlossen ist. Daher möchten wir Ihre Anfrage zunächst zurückstellen.</p>
<p>Mitsubishi (Schreiben vom 30.04.03)</p>	<p>... Selbstverständlich werden wir die Vorgaben der EU-Kommission beachten und die Konsequenzen in unsere Verträge einfließen lassen.</p>
<p>Nissan (Schreiben vom 30.04.03)</p> <p>Schreiben vom 01.08.2003</p>	<p>.... möchte ich Ihnen heute mitteilen, dass wir zum aktuellen Zeitpunkt noch keine generelle Aussage treffen können, uns jedoch selbstverständlich innerhalb des gesetzlichen Rahmens bewegen werden.</p> <p>Wie Ihnen bereits mitgeteilt wurde, wird sich Nissan absolut gesetzeskonform verhalten und unsere 3-Jahres NW-Garantie wird unter der Prämisse, dass durch die Instandhaltungs-/Wartungsreparaturen keine garantierelevanten Schäden verursacht werden, unabhängig von Wartungs- oder Instandhaltungsreparaturen gültig sein.</p>

<p>Peugeot (Schreiben vom 01.08.2003)</p>	<p>Zunächst erlauben wir uns den Hinweis, dass eine gedankliche Trennung von Garantie und Sachmangelhaftung notwendig ist, da sowohl im Tatbestand als auch bei den Rechtsfolgen Unterschiede für den Kunden bestehen.</p> <p>Darüber hinaus erscheint es uns erwähnenswert, dass eine Einschränkung gesetzlicher Ansprüche des Verbrauchers im Zusammenhang mit Sachmangelhaftung rechtswidrig ist; dies liegt bei der Gewährung einer freiwilligen Leistung (Herstellergarantie) anders.</p> <p>Ist der Leistungsgewährende in der Frage des „ob“ der Leistungsgewährung frei, muss dies auch für die Frage des „wie“ gelten, sofern hiervon gesetzliche Ansprüche des Kunden unberührt bleiben.</p> <p>Wir möchten allerdings ausdrücklich darauf hinweisen, dass – hiervon unberührt – unsere generelle Praxis war und ist, dass ein Garantieanspruch des Kunden immer gegeben ist, sofern das Fahrzeug nach Herstellervorgaben gewartet wurde und der mit der Garantie geltend gemacht Mangel nicht auf der unsachgemäßen Vorleistung eines Dritten, sei es Peugeot-Vertragspartner oder nicht, beruht. In letzterem Fall hätte der Kunde einen Anspruch gegen den Dritten aus Schlechterfüllung des Werkvertrages, so dass die Verbraucherinteressen in jedem Fall gewährt sind. Diese Praxis werden wir selbstverständlich beibehalten und mit unseren Garantiebedingungen dieser Praxis Rechnung tragen.</p>
<p>Porsche (angeblich schon Antwort auf unser Schreiben vom 17.02.2003, ist hier aber nicht eingegangen)</p>	<p>Bei Durchführung von Reparaturen und Wartung durch nicht autorisierte Werkstätten innerhalb des Gewährleistungszeitraumes ist bei ordnungsgemäßer Bearbeitung die Herstellergewährleistung weiterhin darstellbar. Die Voraussetzungen hierfür sind, dass Porsche Originalteile verwendet werden (Nachweis des Bezugs von Porsche durch den Fahrzeugbesitzer) und die vorgeschriebenen Spezifikationen hinsichtlich Betriebsstoffen bsp. Motoröl etc. eingehalten werden. Wenn Einbaufehler stattfinden, sind diese in der Regel nachweisbar. Dann kann für diesen Umfang die Herstellergewährleistung ausgeschlossen werden und die Werkstatt haftet selbst für die erbrachte Leistung.</p> <p>Bei Durchführung von Reparaturen und Wartung analog oben, jedoch ohne Verwendung von Porsche Originalteilen, sollte bei Gewährleistungsfällen, die diesen Umfang mit einschließen, die Position vertreten werden, dafür nicht zu haften.</p>
<p>Rover (Schreiben vom 19.05.2003)</p>	<p>... wir haben die Angelegenheit noch einmal hausintern prüfen lassen und sind nach wie vor der Meinung, dass bei freiwilligen und für den Kunden kostenlosen Leistungen der Leistungsgeber auch bestimmen kann, unter welchen Voraussetzungen er diese tätigt.</p> <p>Selbstverständlich werden wir uns aber grundsätzlich gesetzeskonform verhalten.</p>
<p>Saab (Schreiben vom 31.07.2003)</p>	<p>... wir senden Ihnen diesen Zwischenbescheid. Leider war es uns bisher nicht möglich, die von Ihnen gewünschte Aussage abschließend zu erörtern. Die Presseberichte zeigen, dass hier zur Zeit eine unklare Rechtslage vorherrscht.</p> <p>Wir als Tochterunternehmen von GM, werden uns dem Konzern gemäß verhalten. Allerdings liegt uns bisher noch keine offizielle Stellungnahme vor. Da momentan Urlaubszeit ist, erwarten wir frühestens eine Aussage Anfang September.</p>

<p>Seat (Schreiben vom 01.08.2003)</p>	<p>Die SEAT Deutschland GmbH honoriert im Rahmen der von ihr für den Hersteller der SEAT Fahrzeuge, der SEAT S.A., ausgeführten Herstellergarantie im Einklang mit den Vorgaben der GVO 1400/20023 alle in der Garantie gegebenen Garantieansprüche entsprechend den Vorgaben der GVO 1400/2002.</p> <p>Insoweit die für die Aufrechterhaltung der Garantie die gemäß Garantieheft notwendigen Wartungsintervalle eingehalten und die gemäß dem Garantieheft durchzuführenden Wartungen qualitativ den Vorgaben des Herstellers entsprechen und auch sonst fehlerfrei durchgeführt worden sind, ist es für die Honorierung eines Garantiefalles unbeachtlich, ob die vorgeschriebenen Wartungen aber auch Instandsetzungsarbeiten bei einem autorisierten SEAT ServicePartner/TopServicePartner oder einer unabhängigen Werkstatt durchgeführt worden sind.</p>
<p>Scania (Schreiben vom 08.08.2003)</p>	<p>Die Aussagen der EU-Kommission zu Frage 37 treffen nicht die Praxis der Nutzfahrzeugbranche bzw. unsere Tätigkeit am Markt. Grund hierfür ist die 12-monatige Garantieregelung, die wir für gewerbliche Kunden handhaben. Deshalb kann man sicherlich nicht von Kundenbindung durch erweiterte Gewährleistungsprogramme sprechen. Des weiteren kommt es relativ selten vor, dass ein Fahrzeug während oder unmittelbar nach der Garantiezeit in einer nicht herstellerautorisierten Werkstatt repariert wird.</p> <p>Zusammenfassend sehen wir dementsprechend keine Beschränkung oder Veränderung in unserem Servicemarktgeschäft, bezogen auf die Aussage der EU-Kommission zu Frage 37.</p>
<p>Skoda (Schreiben vom 28.07.2003)</p>	<p>Wie Sie in Ihrem Schreiben zu Recht bemerken, gibt der missverständliche Gebrauch der Begriffe „Gewährleistung“ und „Garantie“ Anlass zur Klärung der Verfahrensweisen.</p> <p>Aus diesem Grund bedient sich unser Haus der konzerneinheitlichen Sprachregelung. So behindert die Durchführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten in einer fabrikatsfremden Werkstatt grundsätzlich den weiteren Verlauf der Garantie für das Fahrzeug nicht, sofern kein kausaler Zusammenhang zwischen den durchgeführten Arbeiten und einem etwaig anschließend eintretenden Schaden zu vermuten ist.</p>
<p>Subaru (Schreiben vom 06.08.2003)</p>	<p>Die Subaru Deutschland GmbH honoriert im Rahmen der von ihr für den Hersteller der Subaru Fahrzeuge, Fuji Heavy Industries Ltd., ausgeführten Herstellergarantie - im Einklang mit den Vorgaben der GVO 1400/2002 - alle in der Garantie gegebenen Garantieansprüche, insoweit die für die Instandhaltung der Fahrzeuge im Garantieheft notwendigen Wartungsintervalle fristgerecht eingehalten und alle gem. dem Garantieheft durchzuführenden Wartungen qualitativ den Vorgaben des Herstellers entsprechen und auch sonst fehlerfrei sowie vollumfänglich durchgeführt worden sind.</p>
<p>Suzuki (Schreiben vom 12.05.2003)</p>	<p>.... möchten wir Ihnen mitteilen, dass wir Garantiebegehren bei fehlenden Inspektionsnachweisen bzw. bei Inspektionen in einer nicht autorisierten Werkstatt von Fall zu Fall prüfen und basierend auf den Gegebenheiten entscheiden.</p>
<p>Toyota (Schreiben vom 22.04.03)</p>	<p>Für die Marken Toyota und Lexus gilt bereits seit langem, dass Toyota Garantiarbeiten nicht allein aus dem Grund ablehnt, dass Wartungsarbeiten nicht von einem Toyota- oder Lexus-Vertragshändler bzw. demnächst von einer autorisierten Toyota- oder Lexus-Vertragswerkstatt, sondern von einem Fremdunternehmen durchgeführt worden sind.</p> <p>Von Garantieansprüchen ausgeschlossen sind jedoch Schäden oder Störungen, die auf unsachgemäß ausgeführten Arbeiten beruhen. Die von Ihnen aufgeworfene Thematik ist also für unser Haus gegenstandslos.</p>

VW	Aussage Knut Schüttemeyer – anlässlich des Spies-Hecker-Werkstattkongresses in Bonn: Die Herstellergarantie bleibt bei Volkswagen unberührt, wenn Wartungs- und Reparaturarbeiten durch fabrikatsfremde Werkstätten nicht im kausalen Zusammenhang mit dem späteren Garantiefall stehen. (Auszug Protokoll GF-Konferenz vom 26./27.3.2003)
-----------	--