

Kfz-Garantie: freie Werkstätten

Treue lohnt nicht

KONSUMENT 7/2012 - veröffentlicht am 28.06.2012

Es ist kaum jemandem bekannt: Man kann sein Auto auch in freien Werkstätten warten lassen, ohne die Garantieansprüche zu verlieren.

Nicht nur der Sprit, auch Reparaturen und Wartungsarbeiten für Autos werden immer teurer. In den letzten 10 Jahren haben sich die Kosten dafür verdoppelt, schätzen Brancheninsider. Keine Kleinigkeit, wenn man bedenkt, dass rund 40 Prozent der Gesamtkosten der Fahrzeughaltung auf Service und Instandhaltung entfallen.

Große Preisunterschiede in freien Werkstätten

Autobesitzer könnten eine Menge Geld sparen, würden sie nicht markengebundene Reparaturbetriebe, sondern freie Werkstätten aufsuchen. Die Preisunterschiede – sowohl für Ersatzteile als auch für die Arbeitszeit – können weit mehr als 100 Prozent ausmachen.

Dennoch blieben, so Wolfgang Dytrich, Obmann des Großhandels für Kfz-Teile in der Wirtschaftskammer Wien, 85 Prozent der Fahrzeugbesitzer der Werkstatt ihrer Automarke treu. Jedenfalls gelte dies für die ersten vier bis fünf Jahre. Autos, die älter als 9 Jahre sind, würden dagegen zu 80 Prozent in freien Werkstätten repariert.

Garantie geht nicht verloren

Der Grund ist wohl darin zu suchen, dass die Autobesitzer fürchten, Garantieansprüche, die viele Autohersteller über die zweijährige Gewährleistung hinaus versprechen, zu verlieren. Besonders koreanische Hersteller versuchen, mit Langzeit-Garantien Käufer anzulocken: Kia bietet sieben Jahre, Hyundai fünf. Auch Japans Toyota verspricht fünf Jahre; mehrere andere, auch europäische Hersteller bieten immerhin drei Jahre. Häufig kann man sich Garantiezeiten auch kaufen, da muss man für ein Jahr aber einige Hundert Euro auf den Tisch legen.

Wartungs- und Reparaturarbeiten

Bis vor Kurzem wurde in den Garantiebedingungen unmissverständlich darauf hingewiesen, dass alle Wartungs- und Reparaturarbeiten in einem Vertragsbetrieb der eigenen Marke durchgeführt werden müssen – widrigenfalls gingen die Garantieansprüche verloren. Grundsätzlich darf eine freiwillige Garantieleistung von Bedingungen abhängig gemacht werden.

Gruppenfreistellungsverordnung

Doch seit Juni 2010 ist dies für den Kfz-Bereich verboten. Mit der seit damals geltenden neuen Gruppenfreistellungsverordnung (GVO) hat die EU auf das offensichtliche Wettbewerbsdefizit in dieser Branche reagiert, das für die Reparaturkostenexplosion verantwortlich gemacht wird. Um die "Freien" nicht ganz aus dem Markt zu verdrängen, dürfen seither keine Garantiebeschränkungen der erwähnten Art mehr praktiziert werden.

Freie Wahl an Werkstätten und Ersatzteilen

"Das ermöglicht dem Autofahrer die freie Wahl der Werkstätte unter Wahrung sämtlicher Garantieansprüche, und das vom ersten Tag an", so Wolfgang Dytrich. Dies gilt auch für Ersatzteile (sofern sie dieselben Anforderungen wie Originalteile erfüllen) – der Autohersteller darf die Garantie nicht mit der Begründung verweigern, dass Fremdteile im Auto eingebaut wurden.

Schwarze Schafe unter den Autoverkäufern

Doch einige Importeure scheinen diese gar nicht mehr so neue Bestimmung noch nicht richtig verdaut zu haben. Immer wieder weisen Autoverkäufer ihre Kunden darauf hin, dass die Garantie nur dann gelte,

wenn sie immer brav zur Vertragswerkstatt pilgern. Vor allem bei Marken, die besonders lange Garantien gewähren, dürfte dies kein Einzelfall sein.

Für Branchenkenner ist das kein Wunder. In ihrem Wahn, den Absatz um jeden Preis zu maximieren, halten die Autohersteller bzw. deren Importeure ihre Vertragshändler so knapp, dass diese mit dem Verkauf eines Neuwagens keinen Gewinn erzielen, sondern unter Umständen sogar draufzahlen. Erst mit den Service- und Reparaturarbeiten kommen sie ins Verdienen.

Guter Eindruck bei offiziellen Stellungnahmen

Wir haben die Probe aufs Exempel gemacht und 10 Generalimporteure angeschrieben. Alle haben mehr oder weniger korrekt geantwortet, wobei Ford den besten Eindruck hinterließ. Doch offizielle schriftliche Stellungnahmen gegenüber einer Konsumentenschutzorganisation sind eine Sache, die andere ist, wie die Verkäufer in freier Wildbahn agieren.

Unsaubere Aussagen bei anonymen Anfragen

Auf eine anonyme telefonische Anfrage erhielten wir vom Vertreter einer großen europäischen Automarke die Auskunft: „Die Garantie gilt weltweit bei allen Vertragswerkstätten. Aber nicht bei einem No-Name-Betrieb.“ Der Vertreter einer koreanischen Marke wiederum ließ durchblicken, wie die Hersteller mit Kunden umgehen, die auf ihr Recht pochen: Auf unsere Frage, ob es nicht ungesetzlich sei, die Garantieleistung davon abhängig zu machen, dass bis zum Garantiefall nur Originalteile der Automarke verbaut wurden, räumte er ein, dass es auch nachgebaute Teile gebe, die zu akzeptieren seien.

„Aber das muss ganz genau geprüft werden, der Hersteller des Teils muss kontaktiert werden. Das zieht sich natürlich dann alles in die Länge und dementsprechend lange wird es dauern, bis die Freigabe von uns erfolgt.“ Und noch einmal zur Klarstellung: „Lassen Sie Ihr Fahrzeug bei unseren Partnerbetrieben warten und reparieren, dann können Sie ruhig schlafen.“

Kfz-Garantie: Zusammenfassung

- **Eine Frage der Seriosität.** Bekommen Sie vom Händler korrekte Informationen? Das sollten Sie schon vor einem allfälligen Kauf klären. Wer missverständliche Aussagen tätigt, handelt unseriös. Und mit unseriösen Händlern sollte man keine Geschäfte über Zehntausende Euro abschließen. Bedenken Sie: Es kommt nicht nur auf den Anschaffungspreis an, die Reparaturkosten können diesen im Lauf der Jahre sogar übersteigen.
- **Alle Daten frei zugänglich.** Die Angst, freie Werkstätten hätten nicht das Know-how von markengebundenen und würden nicht über die laufenden Verbesserungen informiert sein, ist unbegründet. Alle Autoproduzenten sind verpflichtet, sämtliche Daten gegen Bezahlung weiterzugeben. Jeder Werkstatt – ob frei oder gebunden – steht die erforderliche Software für die Kfz-Diagnose zur Verfügung.
- **Beschwerdestelle.** Sollten Sie mit falschen Auskünften zu den Garantiebedingungen konfrontiert werden, wenden Sie sich an den VFT – Verband der freien Kfz-Teile-Fachhändler, Tel. 01 616 60 76, E-Mail: office@vft.at.

Copyright 2018 Verein für Konsumenteninformation (VKI)

