

FIGIEFA

FEDERATION INTERNATIONALE DES GROSSISTES, IMPORTATEURS & EXPORTATEURS EN FOURNITURES AUTOMOBILES
INTERNATIONAL FEDERATION OF AUTOMOTIVE AFTERMARKET DISTRIBUTORS



**Freie Werkstattwahl bei
der Fahrzeugreparatur
ab dem ersten Tag**

**Wartung, Service
und Reparatur als
Gewährleistungsfälle und
während der Garantiezeit**

**Praktischer Leitfaden für
Marktteilnehmer
des freien Kfz-Service-
und Reparaturmarktes**

Die europäische Kfz-Gruppenfreistellungsverordnung 1400/2002 (GVO) ist am 1. Oktober 2002 in Kraft getreten. Sie bildet den neuen gesetzlichen Rahmen für den Vertrieb von Neufahrzeugen und Serviceleistungen. Die GVO enthält wichtige Regelungen, die auf mehr Wettbewerb im automobilen Service-, Reparatur- und Ersatzteilmarkt zielen. Die Europäische Kommission will dadurch das Recht der Autofahrer sichern, ihre Fahrzeuge in einer Werkstatt ihrer Wahl und zu wettbewerbskontrollierten Preisen warten und reparieren zu lassen.

Aber wie verhält es sich mit Gewährleistung und Garantie? Darf eine freie Werkstatt während der Garantiezeit Service- oder Reparaturarbeiten am Fahrzeug ausfüh-

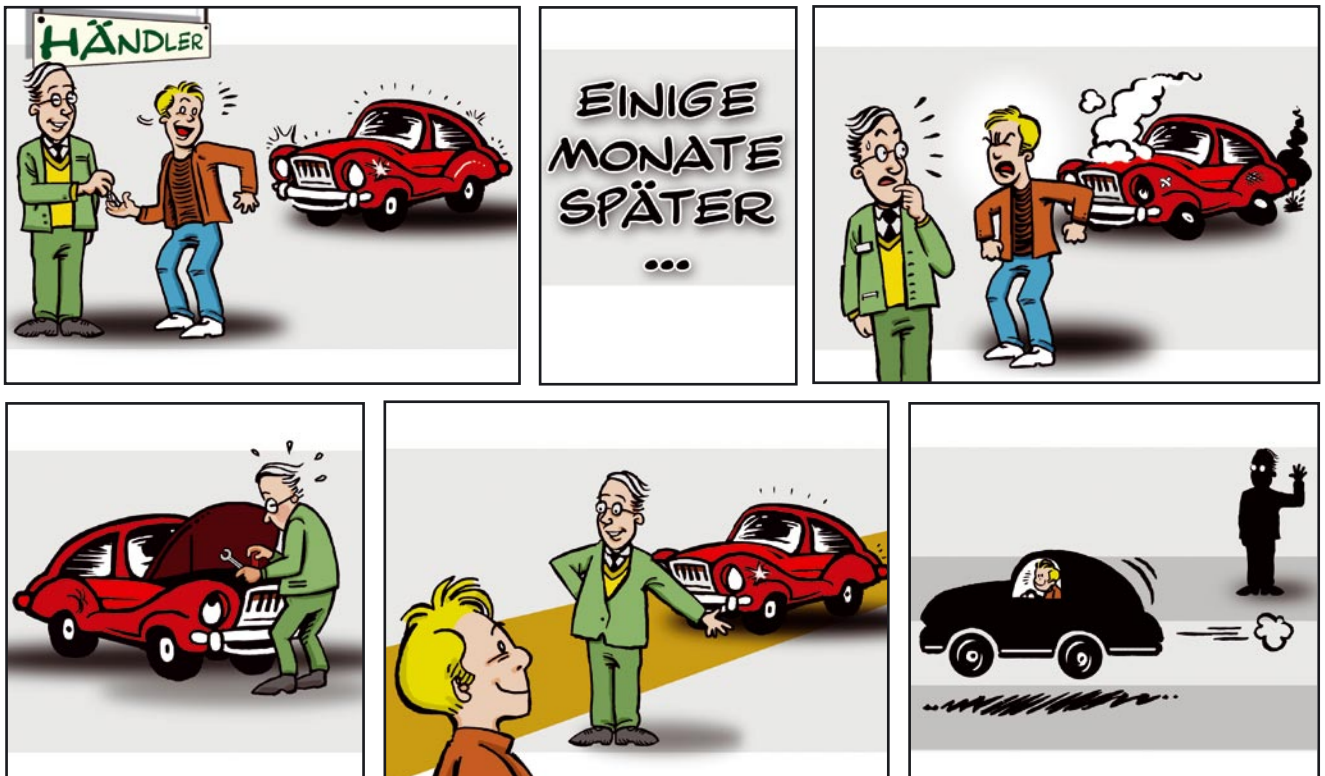
ren? Oder kann ein Verbraucher ggf. Garantie- oder Gewährleistungsansprüche verlieren, wenn er sein Fahrzeug in dieser Zeit von einer freien Werkstatt warten lässt? Darf ein Fahrzeughersteller seine Gewährleistungsverpflichtungen oder vertraglich zugesicherte Garantieleistungen an die Bedingung knüpfen, dass das Fahrzeug ausschließlich in einer Vertragswerkstatt „seiner Marke“ gewartet oder repariert werden muss, und dies stets mit den von ihm gelieferten Ersatzteilen?

Diese Broschüre erläutert die Rechte von Verbrauchern und Werkstattbetrieben im Hinblick auf gesetzliche Gewährleistungsansprüche und darüber hinaus vereinbarte Garantieleistungen.

Worum geht es bei Gewährleistung und Garantie?

Gesetzliche Ansprüche der Verbraucher

Die europäische Verbrauchsgüter-Richtlinie 99/44/EG gewährt Verbrauchern ein gesetzlich verankertes Gewährleistungsrecht für den Fall, dass sich das erworbene Produkt als fehlerhaft erweist. Demnach hat der Verbraucher – innerhalb eines Zeitraums von zwei Jahren - das Recht, vom Verkäufer entweder eine Reparatur oder einen Umtausch des defekten Produkts zu fordern. In einigen Fällen kann eine Preisreduzierung oder eine Erstattung die Reparatur oder den Umtausch ersetzen. Die Einzelheiten regelt in Deutschland das Schuldrechtsmodernisierungsgesetz, mit dem die europäische Verbrauchsgüter-Richtlinie in nationales Recht umgesetzt wurde.



Wann ist ein Produkt fehlerhaft?

Ein Produkt (Fahrzeug oder Kfz-Ersatzteil) ist „fehlerhaft“, wenn es nicht den im Kaufvertrag angegebenen Eigenschaften entspricht. Im Allgemeinen können die Vertragsparteien erwarten, dass ein Fahrzeug oder ein Ersatzteil für einen bestimmten Zweck konzipiert ist. Ein Fahrzeugteil z.B., das nicht für den sicheren Gebrauch in einem Fahrzeug verwendbar ist, ist fehlerhaft. Fehlerhafte Produkte können aus Unzulänglichkeiten in der Konstruktion oder im Herstellungsprozess herrühren. Ein Produkt kann auch durch nachlässige Behandlung während des Transports, der Lagerung oder des Einbaus Schaden nehmen. In solchen Fällen ist der Verkäufer des fehlerhaften Produkts verpflichtet, für die Behebung des dem Kunden entstandenen Schadens aufzukommen und alle notwendigen

Schritte zu unternehmen, um z.B. das Fahrzeug wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen. Der Verkäufer ist verpflichtet, den Käufer des fehlerhaften Produktes zu entschädigen. Der Verkäufer wiederum kann die entstandenen Kosten von seinem Lieferanten zurückfordern. In der Regel gilt: Wer ein Produkt (Fahrzeug oder Ersatzteil) verkauft, haftet dafür, dass es zum Zeitpunkt des Verkaufs bestimmungsgemäß funktioniert und dies für angemessene Zeit tun wird. Wenn dies aufgrund eines Produktfehlers nicht der Fall ist, kann der Kunde Gewährleistungsansprüche geltend machen. Dies gilt gemäß der Verbrauchsgüter-Richtlinie für einen Zeitraum von zwei Jahren. Hinzu treten Ansprüche aus dem Produkthaftungsrecht.

Über das gesetzliche Minimum hinaus kann der Verkäufer seinen Kunden weitergehende Rechte einräumen. Werden solche Rechte vereinbart, die über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehen, spricht man von einer Garantie. Beispielsweise kann der Verkäufer versichern, dass ein Produkt zwölf Jahre lang frei von Rostschäden bleiben wird. Rostet das Produkt innerhalb der Garantiezeit, so haftet der Verkäufer dem Kunden auf Beseitigung des Mangels. Die folgenden Ausführungen gelten sowohl für Gewährleistungsrechte als auch für Garantieansprüche.

Die Fehlerbeseitigung nach Maßgabe von Garantie und Gewährleistung ist von Fällen einer normalen Abnutzung zu unterscheiden: Kfz-Teile, die am Ende ihrer üblichen Gebrauchsdauer abgenutzt sind, sind nicht „fehlerhaft“ und fallen nicht unter die Mängelbeseitigungspflichten eines Verkäufers.

Grundsätzlich dürfen auch Vertragswerkstätten Kfz-Ersatzteile vom freien Kfz-Teilemarkt beziehen, wenn diese dem Qualitätsstandard der vom Fahrzeughersteller gelieferten Teile entsprechen. Nur im Rahmen von Gewährleistungs- und Garantiefällen, kostenlosem Service oder Rückrufaktionen (also in Fällen, in denen der Fahrzeughersteller ein fehlerhaftes Produkt geliefert hat, das für den Kunden kosten-

frei ausgetauscht oder repariert werden muss), kann der Fahrzeughersteller seine Vertragspartner dazu verpflichten, nur die von ihm selbst gelieferten Ersatzteile zu verwenden. Diese begrenzte Ausnahme ist legitim. Wenn ein Fahrzeug Mängel aufweist, dann muss der Händler den Schaden ohne Kosten für den Kunden reparieren. Der Händler kann dann wiederum die Kosten der Mängelbeseitigung vom Fahrzeughersteller zurückfordern. Derjenige, der er ein fehlerhaftes Produkt liefert, muss dafür einstehen.

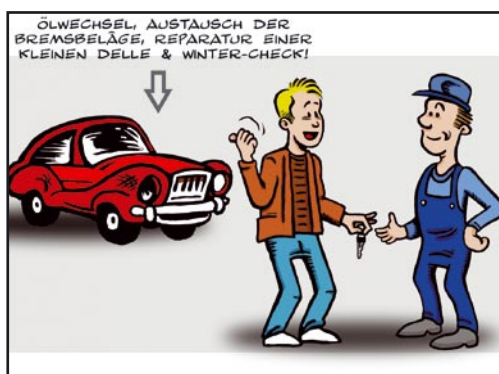
Mängelbeseitigungsansprüche der Autofahrer

Als Faustregel gilt: Wer einen Fehler verursacht, ist für dessen Beseitigung verantwortlich. Dieses Haftungsprinzip gilt für Produkte und Dienstleistungen. Der Verkäufer und der Hersteller eines Fahrzeugs haften für Defekte, die schon beim Verkauf des Fahrzeuges an den Kunden angelegt waren. Eine Werkstatt hingegen ist verantwortlich für eine fehlerhaft ausgeführte Reparatur oder ein fehlerhaftes Ersatzteil, das im Rahmen ihrer (Reparatur-)Dienstleistung eingebaut wurde. Aufgrund der Wechselwirkungen und des Zusammenwirkens von Komponenten und Systemen in heutigen Fahrzeugen kann es u.U. schwierig sein, die Ursache eines Fehlers festzustellen. In solchen Fällen sollte ein Sachverständiger hinzugezogen werden.

Service und Reparatur während der Garantiezeit – Wettbewerbs-Chance für alle Werkstätten

Jede Werkstatt kann sich bei der regelmäßigen Wartung oder der Unfallreparatur dafür entscheiden, Qualitäts-Ersatzteile vom freien Teilemarkt zu beziehen. Dies gilt auch während der gesetzlichen Gewährleistungszeit oder der Dauer einer Garantie. Die Ausnahme, dass nur Ersatzteile des entsprechenden Fahrzeugherstellers verwendet werden dürfen, gilt nur für Arbeiten zur Behebung eines Mangels auf Kosten des Fahrzeugherstellers, wie z.B. die Behebung von Rostschäden

im Rahmen einer 12-jährigen Nicht-Durchrostungs-Garantie. Arbeiten, die im Rahmen von Gewährleistungsfällen, kostenlosem Service oder Rückrufaktionen (also Arbeiten zur Behebung eines Fehlers) ausgeführt werden, müssen also von regulären Service-, Wartungs- und Reparaturarbeiten, die normalerweise während der gesamten Lebensdauer eines Fahrzeuges anfallen, unterschieden werden.



Beispiele:

Nichts mit Gewährleistungs- oder Garantieansprüchen zu tun haben etwa die Reparatur von Unfallschäden, der nachträgliche Einbau einer Klimaanlage oder regelmäßige Wartungsarbeiten wie etwa der Ölwechsel. Die Kosten für solche Arbeiten trägt der Verbraucher. Daher hat der Autofahrer im marktwirtschaftlichen Wettbewerb die freie Wahl, ob er sein Fahrzeug in einer Vertragswerkstatt oder einem unabhängigen Meister-Betrieb warten bzw. reparieren lassen möchte. Der fachmännische Service in einer freien Werkstatt hat grundsätzlich keinen Einfluss auf den Fortbestand der Verbraucherrechte.

Unfaire Kundenbindungsinstrumente und die Kfz-GVO

Ziel der neuen Kfz-GVO ist es, einen wirksamen Wettbewerb auf dem Kfz-Service-, Reparatur- und Ersatzteilmarkt zu gewährleisten. Deshalb dürfen die Konditionen für den Verkauf von Neuwagen nicht dazu benutzt werden, den Wettbewerb um Reparaturen und Wartungen zu verzerren. Fahrzeughersteller dürfen daher ihre Gewährleistungs- und Garantiebedingungen nicht mit der Auflage verknüpfen, dass das Fahrzeug ausschliesslich in einer Vertragswerkstatt oder stets unter Verwendung von Ersatzteilen ihrer eigenen Marke gewartet oder repariert werden muss. Der Verbraucher soll sein Fahrzeug zwar fachmännisch und regelmäßig warten lassen, er darf aber nicht schon beim Fahrzeugkauf gedrängt werden, sich für eine bestimmte Werkstattkette zu entscheiden. Jedoch darf er in separaten Verträgen Versicherungspolice oder zusätzliche Garantien erwerben. Beispiel für eine *unzulässige* Verknüpfung von Garantie und Wartung im herstellereigenen Werkstattnetz: Der Verkaufspreis eines Neufahrzeugs schließt eine zwölfjährige Nicht-Durchrostungsgarantie oder eine lebenslange Mobilitätsgarantie mit ein, die jedoch nur unter der Auflage gewährt werden, dass das Fahrzeug stets in einer Vertragswerkstatt gewartet oder repariert werden muss.

Die Europäische Kommission stellt in ihrem Leitfaden zur GVO klar, dass der Verbraucher nicht seine Gewährleistungsansprüche verlieren darf, nur weil eine reguläre Wartung oder eine Reparatur von einer freien Werkstatt ausgeführt wurde. Ein Fahrzeughersteller darf seine Gewährleistungs- oder Garantieverpflichtungen (z. B. auf das Zündschloss oder den elektrischen Fensterheber) nicht pauschal ablehnen, nur weil beispielsweise ein Ölwechsel in einer freien Werkstatt vorgenommen wurde. Ist ausnahmsweise ein handwerklicher Fehler der Werkstatt die Ursache für einen Schaden, so ist die Werkstatt für die unsachgemässe Reparatur verantwortlich und haftbar.

Diese Grundsätze betreffen hauptsächlich die zweijährige gesetzliche Gewährleistungspflicht gemäß der europäischen Verbrauchsgüter-Richtlinie 99/44/EG in Verbindung mit dem deutschen Schuldrechtsmodernisierungsgesetz. Die Europäische Kommission wendet diese Grundsätze jedoch auch auf vertragliche Garantiezusagen der Fahrzeughersteller an, die über die zweijährige gesetzliche Gewährleistungspflicht hinausgehen.



Der Europäische Gesetzgeber behandelt diese unzulässigen Bedingungen für Gewährleistungen und Garantien in einem Leitfaden zur GVO. Die europäische Wettbewerbsbehörde erläutert darin, warum Garantie- und Gewährleistungsbedingungen nicht als unfaire Kundenbindungsinstrumente missbraucht werden dürfen. Ihre Ausführungen stützt die Europäische Kommission auf die allgemeinen Prinzipien des europäischen Kartellrechts, das in allen EU Mitgliedstaaten anzuwenden ist (Art. 81, 82 EG in Verbindung mit Art. 4 Abs. 1 Buchstabe k der Verordnung [EG] 1400/2002).

Weitere Informationen über die Umsetzung der neuen GVO in die Praxis oder Rat, wie Schwierigkeiten überwunden werden können, erhalten Sie von Ihrem nationalen Verband. Ihr Verband kann Ihnen behilflich sein und kann über seinen internationalen Dachverband auch die EU-Kommission über Schwierigkeiten bei der Umsetzung der GVO informieren.

HAFTUNGSAUSSCHLUSS: Die Originalausgabe dieser Broschüre wurde in englischer Sprache erstellt. Die FIGIEFA übernimmt keine Verantwortung für Versionen, die in anderen Sprachen erstellt wurden. Die deutsche Fassung wurde vom Gesamtverband Autoteile-Handel e.V. (GVA) erstellt. Die FIGIEFA und der GVA haben Massnahmen ergriffen, um die Richtigkeit der Aussagen in dieser Broschüre sicherzustellen. Es sei aber darauf hingewiesen, dass die enthaltenen Erläuterungen allgemeiner Art sind. Da jeder Fall Besonderheiten aufweisen kann, ersetzt diese Broschüre nicht die anwaltliche Beratung im Einzelfall.



Gothaer Straße 17, D-40880 Ratingen
Telefon: (02102) 770 77-0
E-Mail: info@gva.de

Postfach 10 12 56, D-40832 Ratingen
Telefax: (02102) 770 77-17
Internet: www.gva.de

International Federation of Automotive Aftermarket Distributors

FIGIEFA

Maison de l'Automobile • Boulevard de la Woluwe 42 • BE-1200 Brussels
Tel.: +32.2.778.62.76 • Fax: +32.2.762.12.55 • Mail: figiefa@federauto.be
For more information: <http://www.figiefa.org>