

ADAC-AutoRecht aktuell

ADAC

Tipps für Ihren Werkstattbesuch



ADAC

Impressum

Herausgeber:

Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V. (ADAC)

Fachbereich:

ADAC Juristische Zentrale – Verbraucherschutz

ADAC Fahrzeugtechnik

Redaktion:

Susanne Sabielny, Arnulf Thiemel

© 2006

Inhalt

	Seite
Vorwort	4
1. Wahl der Werkstatt	5
2. Auftragserteilung	8
3. Änderungen beim Auftrag	11
4. Abholung des Fahrzeuges	12
5. Bezahlung	14
6. Was tun bei Mängeln?	16
7. Schadensersatz	20
8. Schiedsstellen	21
9. So hilft Ihnen der ADAC	23

Keine Angst vor der Werkstatt!

Sie müssen mit Ihrem Auto in die Werkstatt und haben dabei gemischte Gefühle? Findet sie den Fehler? Wie hoch wird die Rechnung? Gibt es hinterher Probleme? An wen kann ich mich wenden?

Leider enden Werkstattbesuche öfter als erwartet im Streit. Grund dafür sind missverständliche Aufträge, unzulängliche Reparaturen und überhöhte Rechnungen. Beim letzten ADAC-Werkstatttest hat jeder vierte Betrieb nicht zufrieden stellend gearbeitet. Nach einer Umfrage der ADAC-Motorwelt waren nur 60 Prozent der ADAC-Mitglieder mit den Leistungen ihrer Werkstatt zufrieden.

Obwohl Rechte und Pflichten für Kunden und Werkstatt weitgehend im Gesetz geregelt sind, kommt es trotzdem oft zu Streitigkeiten und der Kunde ärgert sich. Um das zu vermeiden, haben wir in dieser Broschüre alle wichtigen Tipps rund um den Werkstattbesuch zusammengefasst. Wir zeigen Ihnen, wie Sie sich schon beim Auftrag richtig verhalten. Und wenn doch etwas schief laufen sollte, hilft Ihnen der ADAC mit seinen Juristen und Technikern gerne mit Rat weiter.

Die meisten Werkstätten verwenden die vom Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK) herausgegebenen Kfz-Reparaturbedingungen („das Kleingedruckte“). Wenn sichergestellt ist, dass der Kunde davon Kenntnis nehmen kann, gelten sie als vereinbart. Daher werden sie oftmals zusammen mit der Auftragsbestätigung überreicht oder hängen in der der Reparaturannahme aus. Dann muss die Werkstatt den Kunden aber darauf hinweisen. Die nachstehenden Empfehlungen basieren auf diesen Kfz-Reparaturbedingungen. Wenn diese nicht vereinbart wurden, gelten die üblichen Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches, die – wo erforderlich – in dieser Broschüre erläutert werden.

1. Wahl der Werkstatt

Je nach Aufgabenstellung und Fahrzeugalter sollten Sie einen dieser Betriebe wählen:

Vertragswerkstätten

Das Firmenemblem am Gebäude zeigt, an welche Hersteller diese Werkstätten vertraglich gebunden sind. Angeboten wird das gesamte Spektrum, vom Ölwechsel über Inspektionen und Standard-Reparaturen bis hin zur Lösung kniffliger Probleme in der Elektronik. Häufig ist eine Karosserieabteilung mit angegliedert. Komplett-Ausstattung, fahrzeugtypische Schulungen der Mitarbeiter, umfassende Ausrüstung mit Spezialwerkzeugen haben aber ihren Preis.

Hier sind Sie in jedem Fall richtig, wenn Sie ein noch junges Automodell fahren und es sich um eine Reparatur

- im Rahmen der zweijährigen **Sachmängelhaftung** handelt (gesetzliche Regelungen, die bei einem Mangel am Neufahrzeug Anwendung finden). Nach den gesetzlichen Regelungen muss die Nachbesserung beim Verkäufer durchgeführt werden. Kommen die Neuwagenverkaufsbedingungen zur Anwendung, kann diese in jeder Vertragswerkstatt durchgeführt werden. Reparaturen im Rahmen der Sachmängelhaftung sind kostenlos.
- aus der **Herstellergarantie** bei Neufahrzeugen handelt (Herstellergarantien werden oft zusätzlich angeboten und greifen unabhängig von der Sachmängelhaftung ein). Diese Reparatur muss bei der herstellereigenen Werkstatt durchgeführt werden und ist ebenfalls kostenfrei.

Auch bei **Reparaturen außerhalb der Garantie/Sachmängelhaftung** sollte es man sich bei neueren Fahrzeugen gut überlegen, welche Werkstatt man aufsucht. Grundsätzlich dürfen Sie sich hier an freie Werkstätten wenden. Denn nach einer EU-weiten Regelung (der so genannten Kfz-

1. Wahl der Werkstatt

Gruppenfreistellungsverordnung), müssen die Hersteller akzeptieren, dass der Kunde sein Auto zu Inspektionen oder Unfallreparaturen während der Garantiezeit in eine freie Werkstatt bringt. Der Hersteller darf Garantieansprüche nicht mit der Begründung verweigern, dass diese Arbeiten in einer freien Werkstatt durchgeführt wurden.

Der Haken dabei: Nach Ablauf der Garantie beteiligt sich der Hersteller manchmal aus Kulanz an den Reparaturkosten. Da es sich hierbei um eine freiwillige Leistung ohne rechtliche Verpflichtung handelt, wird diese oft abgelehnt, wenn vorangegangene Arbeiten am Fahrzeug nicht lückenlos in einer fabrikatsgebundenen Werkstatt durchgeführt wurden. Kulanz scheidet meist ebenfalls aus, wenn es sich um einen Re-Import handelt sowie gewisse Laufleistungs- und Altersgrenzen überschritten sind.

Unabhängig vom Fahrzeualter gilt: Der Vertragswerkstatt fällt das Aufspüren komplizierter Fehler häufig leichter. Hier kann entsprechend viel Erfahrung mit den „eigenen“ Fahrzeugmodellen vorausgesetzt werden. Zusätzlich stehen dort spezielle Diagnosegeräte, Fehler-Datenbanken sowie eine Spezialisten-Hotline zur Verfügung.

Freie Werkstätten

Hierunter fallen ehemalige Vertragshändler wie auch der Ein-Mann-Betrieb. Häufig anzutreffen sind auch Filialbetriebe wie „ATU – Auto Teile Unger“ oder Lizenznehmer, die unter Namen wie „Automeister“, „Pit Stop“ oder „1/2/3 Autoservice“ firmieren.

Genauso uneinheitlich wie das Erscheinungsbild ist auch das Reparaturprogramm. Der Schwerpunkt liegt bei Wartungs- und Standardarbeiten (Auspuff, Kupplung, Bremse). Zum Teil gelten günstigere Stundensätze, weil nicht alle Reparaturen angeboten werden und die Ausrüstung eingeschränkt ist. Werkstätten außerhalb der Zentren bieten

aufgrund der geringeren Mieten stellenweise ebenfalls vorteilhafte Stundensätze. Zur Instandsetzung wird vorrangig auf preiswertere Ersatzteile aus dem freien Teilehandel zurückgegriffen (anstelle von Original-Ersatzteilen der Fahrzeughersteller). Auch wer durch den Einbau von Gebrauchtteilen sparen will, stößt hier eher auf Verständnis als in einer Vertragswerkstatt.

Dieser Werkstatttyp bietet sich insbesondere für ältere Autos an. Auch Wartungs- und Unfallinstandsetzungsarbeiten an jüngeren Fahrzeugen dürfen hier ohne Verlust von Garantie oder Gewährleistung durchgeführt werden. Voraussetzung ist, dass die Werkstatt die Arbeiten fachgerecht nach Hersteller-Vorgaben durchführt. Man muss nur damit rechnen, dass Anträge auf Kulanz nach Ablauf der Garantie vom Hersteller abgelehnt werden, wenn das Fahrzeug in freien Werkstätten war und der Hersteller als Kulanzgeber davon erfährt.

Spezialbetriebe

Hierzu zählen Karosserie-Fachbetriebe, Autolackierereien, Autoelektriker und Instandsetzungsfirmen für Komponenten wie Motoren und Automatikgetriebe. Als Spezialisten können sie eine interessante Alternative darstellen.

Kfz-Innung

Nebenstehendes Schild weist eine Werkstatt als Mitglied der Kfz-Innung aus. Wenn Sie mit einem solchen Betrieb Probleme haben, können Sie kostenlos die Schiedsstelle der zuständigen Kfz-Innung einschalten (siehe Punkt 8).



2. Auftragserteilung

Je konkreter Sie Ihren Werkstatt-Auftrag formulieren, desto weniger Streitpunkte gibt es hinterher. Ein Mitarbeiter der Auftragsannahme sollte Ihr Fahrzeug in Ihrem Beisein auf einer Hebebühne durchsehen. So können Sie genau besprechen, was alles repariert werden soll und der Fachmann kann Ihnen seine Reparatur-Empfehlungen geben. Das sollte er so erklären, dass es auch für Laien verständlich ist.

Beachten Sie: Zu Ihrer Sicherheit sollten Sie alle Absprachen schriftlich festhalten.

Unsere Checkliste zeigt Ihnen, was alles im Auftrag stehen sollte:

- Fahrzeug-Kennzeichen, Fahrgestellnummer, Kilometerstand, Annahmedatum und Namen der Person, die den Auftrag angenommen hat.
- Telefonnummer, unter der Sie gut erreichbar sind, falls Rückfragen auftauchen (wenn Sie nicht erreichbar sind: zu einer vereinbarten Zeit selbst anrufen und fragen, ob Zusatzarbeiten erforderlich werden).
- alle Arbeiten im Detail beschreiben, keine Pauschal-Aufträge erteilen (nicht: „TÜV-fertig machen“, „alle nötigen Arbeiten ausführen“).
- Altteile sollen ins Fahrzeug gelegt werden bzw. auf jeden Fall aufbewahrt werden (vielleicht brauchen Sie die Teile später als wichtiges Beweismittel).
- Kosten-Obergrenze (z. B. mit dem Wortlaut „Fehlersuche bis zu einem Gesamtbetrag von xx Euro einschließlich Material und Arbeitskosten“).
- Zahlungsweise, damit Sie zur Abholung entweder genügend Bargeld mitnehmen oder aber sichergehen können, dass Kartenzahlung oder Überweisung möglich sind.
- Handelt es sich um eine Reparatur während der Garantiezeit oder aber innerhalb der gesetzlichen Sachmängelhaftung (zwei Jahre bei Neuwagen, ein Jahr bei Gebrauchten) und liegen weder Eigenverschulden noch

Unfall vor, so sollte vermerkt werden: „Reparatur im Rahmen der Herstellergarantie oder Sachmängelhaftung“.

- „Kulanzantrag stellen“ bei Reparaturen außerhalb von Garantie und Sachmängelhaftung, wenn Sie eine Kostenbeteiligung des Herstellers oder Händlers fordern.
- Verbleiben Wertsachen im Auto, sollten diese detailliert aufgeführt werden.

Schalten Sie vor Übergabe Ihres Fahrzeuges eine eventuell vorhandene Alarmanlage aus und vergewissern Sie sich, dass Sie den Radiocode bereit haben, falls die Batterie abgeklemmt werden muss.

Auftragsbestätigung

Verlassen Sie die Werkstatt nicht ohne Durchschrift der Auftragsbestätigung, die oft auch als Berechtigung zur Fahrzeugabholung dient. Nur mit einem solchen Beleg können Sie später nachweisen, welche Arbeiten Sie tatsächlich ausführen lassen wollten.

Kostenvoranschlag

Der Kostenvoranschlag ist normalerweise kostenlos und dann sinnvoll, wenn umfangreiche Arbeiten fällig sind. Wenn Sie mehrere Angebote einholen und nicht sofort einen Reparaturvertrag mit der Werkstatt abschließen, wird oft ein Preis für den Kostenvoranschlag vereinbart. Erteilen Sie auf dieser Grundlage einen Auftrag, darf der Endpreis nicht wesentlich überschritten werden (Faustregel: 15 Prozent), ohne dass hierfür Ihre Genehmigung eingeholt wurde. Wenn die Werkstatt den Endpreis aus dem Kostenvoranschlag garantiert, so darf dieser nicht überschritten werden. Eine solche Festpreisvereinbarung liegt z.B. vor, wenn Ihnen zugesagt wird, dass die Reparatur höchstens oder maximal einen bestimmten Betrag kostet.

2. Auftragserteilung

Fertigstellungstermin

Versuchen Sie im Auftrag einen verbindlichen Fertigstellungstermin schriftlich zu vereinbaren. Zwar lehnen viele Werkstätten dies ab und verweisen auf einen unverbindlichen. Sollte es Ihnen doch gelingen, so hat das für Sie nur Vorteile: Ein schriftlich vereinbarter Termin muss eingehalten werden. Ausnahme: Nur wenn sich der Arbeitsumfang ändert oder wenn die Werkstatt die Überschreitung nicht verschuldet hat. Hierzu zählen höhere Gewalt (betriebsfremdes, unvorhergesehenes Ereignis, was durch die Werkstatt nicht verhindert werden kann, z.B. Brand oder Unwetter) oder wenn Ersatzteile nicht geliefert werden können. Dann muss die Werkstatt Ihnen aber einen neuen Termin nennen.

3. Änderungen beim Auftrag

Stellt Ihre Werkstatt fest, dass der vereinbarte Preis wegen besonderer Erschwernisse nicht eingehalten werden kann, so müssen Sie vor Durchführung der betreffenden Arbeiten darüber informiert werden. Das Gleiche gilt für Arbeiten, die nicht im Auftrag stehen. Damit sich in solchen Fällen die Fertigstellung nicht verzögert, sollten Sie ständig erreichbar sein, während Ihr Fahrzeug in der Werkstatt steht. Erteilen Sie den Auftrag für solche Zusatzarbeiten aber ebenfalls nicht mündlich, sondern nur schriftlich, etwa per Fax.

Wenn die Werkstatt ohne Sie zu informieren die vereinbarte Kostengrenze überschreitet, können Sie den Vertrag kündigen und müssen nur die Arbeiten bezahlen, die Sie beauftragt haben.

4. Abholung des Fahrzeuges

Worauf Sie achten sollten, wenn Sie Ihr Fahrzeug abholen:

- **Fahrzeug ist nicht fertig:** Erst wenn die Werkstatt selbst verschuldet einen schriftlich als verbindlich zugesagten Fertigstellungstermin um mehr als 24 Stunden überschreitet, muss sie Ihnen entweder kostenfrei ein Ersatzfahrzeug zur Verfügung stellen oder 80 Prozent der angefallenen Mietwagenkosten übernehmen. Entschuldigt ist die Werkstatt, wenn sich der Arbeitsumfang geändert hat und Sie Bescheid wissen, wenn höhere Gewalt oder Streiks vorliegen sowie wenn Zulieferungen ausgeblieben sind. Weiteren Schadensersatz kann der Kunde nur verlangen, wenn der Werkstatt bei der Verzögerung vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten vorzuwerfen ist.

Liegen dem Auftrag die ZDK-Reparaturbedingungen nicht zugrunde, gerät die Werkstatt bei schuldhafter Überschreitung eines verbindlichen Termins in Verzug (aber: der Termin kann nicht um 24 Stunden ausgedehnt werden). Wenn im schriftlichen Auftrag kein bestimmter Tag für die Fertigstellung vereinbart wurde, so muss die Werkstatt dennoch innerhalb einer angemessenen Frist reparieren. Geschieht dies nicht, können Sie nach erfolgter Mahnung die Kosten für ein Ersatzfahrzeug verlangen (nach Abzug der Eigensparnis).

- **Überprüfung auf Schäden:** Sehen Sie sich das Fahrzeug noch auf dem Werkstatt-Parkplatz genau an, ob es Dellen, Kratzer oder Verschmutzungen aufweist, die bei Abgabe noch nicht vorhanden waren. Lassen Sie sich solche Beschädigungen sofort schriftlich von der Werkstatt bestätigen und fordern Sie deren Beseitigung.
- **Rechnung prüfen:** Lesen Sie die Rechnung sorgfältig durch. Sie muss alle Arbeiten nach Lohn- und Materialkosten aufschlüsseln. Lassen Sie sich alle unklaren Positionen von der Werkstatt so erklären, bis Sie diese verstehen. Der Zeitaufwand für einzelne Arbeiten wird zumeist in „AW“ (Arbeitswerten) oder „ZE“ (Zeitein-

heiten) aufgeführt. Hierfür haben Vertragswerkstätten Vorgaben von Seiten der Hersteller. Fragen Sie danach. Wenn Ihre Vertrags-Werkstatt diese Vorgaben überschreitet, so muss sie dies erklären. Je nach Abrechnungssystem besteht eine Arbeitsstunde aus unterschiedlich vielen AW oder ZE.

■ **Arbeiten wurden nicht oder nur mangelhaft ausgeführt:**

Nur bei wesentlichen Mängeln können Sie die Abnahme des Fahrzeuges verweigern, es bleibt dann in der Werkstatt. Wenn die Werkstatt auf Bezahlung besteht, bevor sie das Auto herausgibt, so vermerken Sie „Zahlung unter Vorbehalt“ auf der Rechnung. Nach Abnahme des Fahrzeuges müssen Sie beweisen, dass sichtbare Mängel bereits vorher vorgelegen haben. Mit dem Vermerk „Zahlung unter Vorbehalt“ machen Sie deutlich, dass Sie das Fahrzeug mit diesen Mängeln nicht akzeptieren. Damit ist festgehalten, dass der Mangel schon zum Zeitpunkt der Abholung vorhanden war und Sie sichern sich Ihre Rechte.

■ **Abholung vergessen:** Sie müssen Ihr Fahrzeug binnen einer Woche, nachdem Ihnen die Fertigstellung gemeldet und die Rechnung übergeben wurde, bei der Werkstatt abholen. Wenn Sie das aus eigenem Verschulden unterlassen, kann Ihnen die Werkstatt die ortsüblichen Aufbewahrungsgebühren in Rechnung stellen. Das sind zwischen 2,50 und 7,50 Euro pro Tag.

Wurden bei Auftragserteilung die ZDK-Reparaturbedingungen nicht zu Grunde gelegt, so gelten die gesetzlichen Regelungen. Die besagen, dass der Kunde sein Fahrzeug abholen muss, sobald ihm das mitgeteilt wurde. Wenn er das nicht tut, können ihm nach erfolgter Mahnung Standgebühren berechnet werden.

5. Bezahlung

Darauf sollten Sie achten, bevor Sie zahlen:

- Sie müssen die schriftlich vereinbarten Arbeiten vor Ort bezahlen, wenn im Auftrag nichts anderes steht. Haben Sie nicht genügend Bargeld dabei und werden Zahlung per Karte oder Überweisung nicht akzeptiert, darf die Werkstatt Ihren Wagen samt Zulassungsbescheinigung Teil I (früher „Fahrzeugschein“ genannt) als Pfand einbehalten.
- Vermerken Sie auf der Rechnung „Zahlung unter Vorbehalt“. Damit sichern Sie sich Ihre Rechte.
- Ein schriftlicher Kostenvoranschlag darf ohne Ihr Einverständnis nicht wesentlich überschritten werden: Als Faustregel gilt eine Grenze von 15 Prozent.
- Wenn die Werkstatt Sie vor einer Überschreitung des Kostenrahmens nicht informiert, können Sie den Vertrag kündigen und müssen lediglich die Arbeiten bezahlen, die Ihrem Auftragsumfang entsprechen. Dienen die darüber hinaus verbauten Teile dem Erhalt des Fahrzeuges (sind diese also für Sie nützlich), müssen Sie deren Materialkosten tragen.
- Werden sich die Kosten laut Werkstatt „höchstens“ oder „maximal“ auf einen bestimmten Betrag belaufen, liegt eine Festpreisvereinbarung vor, die keinesfalls überschritten werden darf.
- Nach den ZDK-Reparaturbedingungen muss die Rechnung bei Abholung des Fahrzeuges bar bezahlt werden – spätestens binnen einer Woche, nachdem die Fertigstellung gemeldet wurde. Kommen hingegen die gesetzlichen Standard-Bedingungen zu Anwendung, ist die Rechnung sofort bei Abnahme und grundsätzlich bar zu bezahlen.

Muster-Rechnung

Verlangen Sie eine detaillierte Rechnung! Prüfen Sie, ob Anschrift und Fahrzeugdaten korrekt sind. Die Werkstatt haftet mindestens ein Jahr für Reparaturen. Kommt es zum Streit, muss die Rechnung bei Gericht vorgelegt werden.☹

Alle Arbeiten am Pkw sind mit Nummern erfasst – z. B. 000 bedeutet, dass für diese Arbeit kein Richtzeitwert vom Kfz-Hersteller festgelegt wurde.

Lassen Sie sich alle Positionen erklären und besprechen Sie mit dem Servicemann der Werkstatt, ob die Ersatzteile zum Auftrag und zur Reparatur passen.

Kundenanschrift:				Firmenanschrift	
Alfons Mustermann Musterstraße 9a 10102 Berlin				Kunden-Nummer Rechnungs-Nummer Auftrags-Nummer Datum	
Automarke/Typ	Kennzeichen	Motor-Nummer	Auftragsannahme durch:		
Fahrzeug-Ident-Nummer	Erstzulassung	Kilometerstand	Kundentelefon		
Arbeitspositions-Nummern	ARBEITSUMFANG	AW-Zahlen			
000 000	z.B. Wagen holen			€	
123 456	z.B. Inspektion bei 120 000 km		150 (1,5 Std.)	€	
543 987	Bremsbeläge ersetzen		50 (0,5 Std.)	€	
345 678	Auf Sommerräder wechseln				
	Summe Lohnarbeiten		AW	€	
Teile-Nummern	ERSATZTEILE	Menge	Einzelpreis	Gesamtsumme	
123 456	z.B. Bremsbeläge Vo. Hi.	1 Satz		€	
456 789	z.B. Ölfilter/ Scheibenreiniger	1 1,5 Liter	€	€	
	Summe Ersatzteile			€	
	SONDERPOSITIONEN			Summe	
	z.B. Entsorgungskosten für Bremsflüssigkeit			€	
	Vergütung für Austauschteile			€	
	Spezialrabatte			€	
	Gesamtsumme			€	
	zuzüglich gesetzl. Mehrwertsteuer			€	
	ENDBETRAG			€	

Rechnungen unbedingt aufbewahren. Beim Verkauf des Fahrzeugs lassen sich damit nicht nur die regelmäßige Wartung, sondern auch der echte Kilometerstand belegen.

Hier steht der Name des Kundenbetreuers, der Ihren Auftrag entgegengenommen hat. Er muss Ihnen auf Wunsch die Rechnung erklären, bevor Sie bezahlen.

AW steht für Arbeitswert (oft auch ZE = Zeiteinheit genannt). Damit legen Kfz-Hersteller die Zeit fest, die eine bestimmte Reparatur oder Wartung in einer Vertragswerkstatt dauern darf. Die Einheiten sind je nach Hersteller sehr unterschiedlich.

Achten Sie auf Doppelberechnungen. Hier fallen richtigerweise keine AW für den Wechsel auf Sommerreifen an, weil die Räder beim Ersetzen der Bremsbeläge ohnehin abmontiert werden.

Wenn Sie nachweislich vereinbart haben, dass Sie keinen Scheibenreiniger wollen, müssen Sie keinen bezahlen. Achten Sie bei Ersatzteilen auch darauf, welches Motoröl berechnet wird. Für ältere Fahrzeuge sind sündhaft teure Synthetic-Öle oft nicht vorgeschrieben und dann auch nicht nötig.

6. Was tun bei Mängeln?

Nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) muss die Werkstatt zwei Jahre für Mängel im Zusammenhang mit der Reparatur einstehen. Voraussetzung für diese Haftung ist, dass die mangelhafte Reparatur innerhalb dieser Frist festgestellt und der Werkstatt gemeldet wurde. Diese Frist kann vertraglich auf zwölf Monate verkürzt werden, was in der Praxis meistens der Fall ist. Auch die ZDK-Reparaturbedingungen beschränken die Haftung auf zwölf Monate. Im Rahmen der Sachmängelhaftung muss die Werkstatt den Mangel unter Übernahme aller Kosten im eigenen Betrieb beheben. Ausgeschlossen sind Defekte aufgrund von gewöhnlichem Verschleiß.

Das sollten Sie beachten, wenn nach einem Werkstattbesuch Mängel auftreten:

- Melden Sie Mängel sofort bei Ihrer Werkstatt und lassen Sie sich diese Mangelanzeige schriftlich bestätigen (wichtig wegen der Frist).
- Mängel, die zwar während der zwölfmonatigen Frist aufgetreten sind, aber erst danach gemeldet wurden, muss die Werkstatt nicht beheben.
- Die Werkstatt hat Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu übernehmen.
- Sie müssen der Werkstatt Gelegenheit geben, Mängel selbst zu beheben. Sie dürfen also zunächst keine fremde Werkstatt einschalten.
- Ist die Werkstatt trotz mehrfacher Nachbesserungsversuche (gewöhnlich zwei bis drei) nicht in der Lage den Mangel zu beseitigen, so können Sie die Rechnung mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Das gleiche gilt, wenn die Werkstatt die Nachbesserung verweigert oder trotz Fristsetzung (ca. 2 Wochen reichen aus) gar nicht oder nicht rechtzeitig erbringt. Die Fristsetzung kann

wegfallen, wenn Sie das Vertrauen in Ihre Werkstatt verloren haben (wenn sie schuldhaft Nebenpflichten verletzt hat, z.B. bei der Nachbesserung wurden weitere Mängel verursacht). In diesen Fällen sind keine weiteren Nachbesserungsversuche zumutbar.

Minderung: Bei allen Mängeln können Sie die Rechnung in Höhe des Sachmangels mindern, d.h. Sie ziehen den „Wert des Mangels“ von der Rechnung ab. Hier ist es hilfreich, mit einem unabhängigen Kfz-Mechaniker oder Sachverständigen zu sprechen.

Rücktritt vom Vertrag: Nur bei erheblichen Mängeln können Sie vom Vertrag zurücktreten. Von erheblichen Mängeln spricht man, wenn z.B. die Gebrauchstauglichkeit Ihres Fahrzeugs beeinträchtigt ist oder wenn mehrere Mängel zusammen treffen. Wenn Sie den Rücktritt erklärt haben, muss die Werkstatt bereits bezahlte Beträge an Sie zurückzahlen und entsprechend die eingebauten Teile wieder ausbauen.

- Wird Ihr Fahrzeug wegen eines Sachmangels mehr als 50 Kilometer entfernt von der ursprünglichen Werkstatt betriebsunfähig, kann dieser Mangel von einem anderen Kfz-Meisterbetrieb beseitigt werden. Sie müssen sich hier – wenn möglich – die Zustimmung der ersten Werkstatt einholen. In diesem Fall sollten Sie die Fremdreparatur dokumentieren und die ausgebauten Teile aufbewahren.
- Liegt kein solcher Notfall vor, dürfen Sie nur dann eine andere Werkstatt wählen, wenn dies der ursprünglich beauftragte Betrieb ausdrücklich schriftlich erlaubt hat. Sonst bleiben Sie auf den Kosten sitzen. Etwas anderes gilt nur, wenn Sie erfolglos eine Frist gesetzt haben und die Werkstatt dennoch nicht tätig wird. Dann können Sie den Fehler auf Kosten der Erstwerkstatt beseitigen lassen.

6. Was tun bei Mängeln?

- Wenn Sie eine andere Werkstatt einschalten, so müssen Sie sich entgegen halten lassen, dass die Erstwerkstatt unter Umständen Arbeiten durchgeführt hat, die die Aufgabe der Zweitwerkstatt erleichtert haben. Diesen Teil haben Sie zu tragen.
- Generell gilt, wenn die Arbeit Ihrer Werkstatt für Sie zwar erfolglos scheint, aber dennoch einen Wert hat (etwa Untersuchung von Fehlerursachen, die danach ausgeschlossen werden können) so bleibt der Lohnanspruch diesbezüglich bestehen. Voraussetzung ist, dass die Arbeiten nach den anerkannten Regeln der Kraftfahrzeugtechnik zur Eingrenzung der Schadensursache notwendig waren. Bevor repariert werden kann, muss oftmals der zugrunde liegende Fehler erst auffindig gemacht werden. Juristisch gesehen schließen Sie hier zwei Verträge ab: den Fehlersuch- und den Fehlerbeseitigungs- Vertrag. Die Fehlersuche kann sich schwieriger als die Fehlerbeseitigung gestalten. Die Werkstatt muss aber bei der Fehlersuche die geltenden Regeln des Handwerks einhalten und wirtschaftlich vorgehen. Wenn die Werkstatt wahrscheinliche Ursachen überprüft und ausschließt, um dann die nächst wahrscheinlichen Fehlerquellen zu überprüfen, so muss der Kunde alle durchgeführten Fehlersuchmaßnahmen tragen, auch wenn sich die eigentliche Fehlerquelle erst später herausstellt.
- Setzt sich die Reparatur aus dem Kauf von Ersatzteilen und deren Einbau zusammen, können unterschiedliche Fristen zur Anwendung kommen. Wenn der Schwerpunkt der Leistung beim Einbau liegt, so kommt allein das Reparaturrecht zur Anwendung. Wiegt aber der Kauf schwerer, so kommen hier die Vorschriften für die Sachmängelhaftung zum Kauf zur Anwendung (z.B. Kauf von Scheibenwischern mit direkter Montage). Bei Neuteilen gilt dann eine Frist von zwei Jahren, die nicht verkürzt werden darf. Bei Gebrauchtteilen kann die Haftung auf ein Jahr verkürzt werden. Ein weiterer Vorteil des Kaufs ist die so genannte Beweislastleichterung. Normaler-

weise haftet der Verkäufer/die Werkstatt nur für Mängel, die bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vorhanden waren. Da dieser Beweis aber schwer zu führen ist, wird dem Kunden diese Beweisführung erleichtert: Wenn an den Teilen innerhalb der ersten sechs Monate ein Mangel auftritt, so geht man davon aus, dass dieser schon bei Übergabe/Einbau vorhanden war.

- Wenn Sie eine „Mobilitätsgarantie“ besitzen, so können Sie bei einer Panne z.B. Mietwagenkosten – oder auch Übernachtungskosten geltend machen. Dies gilt meist, wenn Sie die vorgeschriebenen Wartungspläne eingehalten haben und Mängel nicht sofort behoben werden können. Lesen Sie hierzu genau die Garantiebedingungen, denn dort finden Sie oftmals Einschränkungen.

7. Schadensersatz

Wenn Ihr Fahrzeug in der Werkstatt beschädigt oder gestohlen wird, haftet der Betrieb. Dies gilt für Schäden durch Mitarbeiter und Dritte sowie für Probe- und Überführungsfahrten. Verursacht Ihre Werkstatt einen Schaden leicht fahrlässig, weil sie etwa nicht sorgfältig gehandelt hat (und nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig), dann kann man sie nur eingeschränkt belangen. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn durch das Fehlverhalten der Werkstatt ein Mensch verletzt oder sogar getötet wurde. Für Gegenstände, die sich im Fahrzeug befinden, haftet die Werkstatt nur dann, wenn sie ausdrücklich in Verwahrung gegeben wurden – also am besten mit schriftlichem Vermerk im Auftrag. Besser ist es, wenn Sie Schmuck oder Wertsachen vorher aus dem Fahrzeug nehmen.

Kommen die Reparaturbedingungen des ZDK nicht zur Anwendung, gilt das Bürgerliche Gesetzbuch. Danach besteht ein Anspruch auf Schadenersatz nur dann, wenn eine zumindest leicht fahrlässig verursachte Pflichtverletzung vorliegt. Die Werkstatt muss also beweisen, dass sie nicht schuldhaft gehandelt hat. Zudem haftet die Werkstatt für alle weiteren Schäden, die durch eine unsachgemäße Reparatur entstanden sind.

8. Schiedsstellen

Wenn die von Ihnen beauftragte Werkstatt der Kfz-Innung angeschlossen ist, können Sie sich bei Meinungsverschiedenheiten kostenfrei an die zuständige Schiedsstelle des Kraftfahrzeughandwerks wenden. Dies sollte umgehend geschehen.

Schiedsstellen sind Schlichtungsstellen, die Streitigkeiten zwischen Werkstatt und Kunde unbürokratisch und außergerichtlich beheben helfen. Bei allen deutschen Schiedsstellen arbeiten Techniker, Juristen und Sachverständige und meist Vertreter vom ADAC mit, um die Interessen der Verbraucher zu wahren.

Beachten Sie: Streitigkeiten beim Neuwagenkauf und bei Reparaturen an Fahrzeugen über 2,8 Tonnen zulässigem Gesamtgewicht werden von Schiedsstellen nicht behandelt.

Wenn Sie eine Schiedsstelle einschalten, so sollten Sie dies schriftlich und sofort nach Beginn der Meinungsverschiedenheit tun. Nennen Sie in Ihrem Brief die Beteiligten, Ihren Fahrzeugtyp mit Baujahr sowie Laufleistung und schildern Sie die Streitpunkte kurz. Legen Sie Kopien der Auftragsbestätigung sowie der Rechnung und anderer Belege vor. Wenn die Schiedsstelle eingeschaltet wurde, hat das weitere Vorteile: Die Verjährung der Ansprüche ist für die Dauer des Verfahrens gehemmt und die betroffene Werkstatt ist an den Schiedsspruch gebunden. Der Rechtsweg ist für die Werkstatt ausgeschlossen. Im Gegensatz dazu können Sie als Kunde bei einem für Sie nachteiligen Schiedsspruch vor Gericht ziehen.

Nur bei Auseinandersetzungen mit Werkstätten, die Mitglieder der Kfz-Innung sind, kann die Schiedsstelle eingeschaltet werden. Das Karosserie-Handwerk hat ein eigenes Schiedsstellensystem eingerichtet. Wenn eine Werkstatt keiner Innung angehört, so bleibt nur der Gang vor Gericht.

8. Schiedsstellen

In einigen Bundesländern ist bei einem bestimmten Streitwert (600,- oder 750,- Euro – je nach Region) ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren vorgeschrieben. Es muss vor einer anerkannten Güte- oder Schlichtungsstelle durchgeführt werden und ist nur für juristische Klagen zulässig, nicht aber für Mahnverfahren. Anstelle eines solchen Schlichtungsverfahrens kann aber der Gang zur Schiedsstelle gewählt werden, deren Arbeit – im Gegensatz zum Schlichtungsverfahren – für den Verbraucher kostenlos ist.

Die für Sie nächstgelegene Schiedsstelle erfahren Sie unter
0 180 5 10 11 12 (12 Cent/Min. im dt. Festnetz)

oder auf
www.adac.de

oder auch unter
www.kfzschiedsstelle.de

9. So hilft Ihnen der ADAC

Wenn Sie Schwierigkeiten mit einer Werkstatt haben, dann sollten Sie sich sofort mit dem ADAC in Verbindung setzen.

Wählen Sie
0 180 5 10 11 12 (12 Cent/Min. im dt. Festnetz)

ADAC-Spezialisten für Technik und Rechtsfragen helfen Ihnen weiter. Sie sagen Ihnen auch, wann es sinnvoll ist, sich an einen von über 340 ADAC-Vertragssachverständigen oder an einen ADAC-Vertragsanwalt (hier gibt es mittlerweile über 650) in Ihrer Nähe zu wenden.

Weitere Informationen finden Sie unter
www.adac.de

Ein Rechtsstreit droht!

Der
**Verkehrs-
Rechtsschutz**

vom
ADAC hilft.

NEU

**Weltweiter Rechtsschutz rund um Auto,
Freizeitsport und Reisen. Keine Selbstbeteiligung.
Exklusiv für ADAC-Mitglieder. Nur 63,20 € im Jahr.**

**Weitere Informationen:
In Ihrer Geschäftsstelle, ☎ 0 180 5 10 11 12* oder unter www.adac.de**

*12 Cent/Min. im dt. Festnetz

ADAC