

Tipps für Ihren Werkstattbesuch

- Worauf Sie achten sollten
- Was tun bei Mängeln



Inhalt

Vorwort	3
1. Wahl der Werkstatt	4
2. Auftragserteilung	6
3. Änderungen beim Auftrag	7
4. Abholung des Fahrzeuges	7
5. Bezahlung	8
6. Was tun bei Mängeln?	9
7. Schadensersatz	10
8. Schiedsstellen	11
9. So hilft Ihnen der ADAC	11

Impressum

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

Fachbereich: ADAC Juristische Zentrale – Verbraucherschutz Recht, ADAC Fahrzeugtechnik

Redaktion: Songül Güzcel, Carsten Graf

© 2017 ADAC e.V.

Vorwort

Keine Angst vor Werkstatt-Besuchen!

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

Leider enden Werkstattbesuche öfter als erwartet im Streit. Grund dafür sind missverständliche Aufträge, unzulängliche Reparaturen und überhöhte Rechnungen. Bei den letzten ADAC Werkstatt-Tests finden leider bis zu 61 Prozent der Betriebe nicht alle Fehler. 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. Denn gerade bei der Autoreparatur gibt es im Vorfeld schon einiges zu beachten. Und wenn doch etwas schief laufen sollte, hilft Ihnen der ADAC mit seinen Juristen und Technikern gerne 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 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 dabei. Komplett-Ausstattung, fahrzeugtypische Schulungen der Mitarbeiter und umfassende Ausrüstung mit Spezialwerkzeugen haben aber ihren Preis.

Hier sind Sie in jedem Fall richtig, wenn Sie ein noch junges Auto 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 Neuwagen-Verkaufsbedingungen zur Anwendung, können solche Reparaturen in jeder Vertragswerkstatt durchgeführt werden. Arbeiten im Rahmen der Sachmängelhaftung sind kostenlos.
- aus der **Herstellergarantie** bei Neufahrzeugen handelt (Herstellergarantien werden oft zusätzlich zur gesetzlichen Sachmängelhaftung angeboten und greifen unabhängig davon ein). Diese Reparatur muss bei einer Vertragswerkstatt durchgeführt werden und ist ebenfalls kostenfrei.

Für andere als die o.g. Reparaturarbeiten dürfen Sie sich an freie Werkstätten wenden. Denn nach einer EU-weiten Regelung (der so genannten Kfz-Gruppenfreistellungsverordnung), müssen die Hersteller akzeptieren, dass der Kunde sein Auto zu Inspektionen oder Unfallreparaturen auch während der Garantiezeit in eine freie Werkstatt bringt, sofern dort nach Herstellervorschrift gearbeitet wird. Der Hersteller darf Garantieansprüche nicht mit der Begründung verweigern, dass diese Arbeiten in einer freien Werkstatt durchgeführt wurden.

Achtung: 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 Vertragswerkstatt durchgeführt wurden. Kulanz scheidet meist ebenfalls aus, wenn es sich um einen Re-Import handelt sowie gewisse Laufleistungs- und Altersgrenzen überschritten sind.

Unabhängig vom Fahrzeugalter gilt: Der Vertragswerkstatt fällt das Aufspüren komplizierter Fehler häufig leichter. Denn wer sich auf die Autos einer (oder einiger weniger) Marken beschränkt, hat mehr Erfahrung damit. Zusätzlich stehen dort markenspezifische Diagnosegeräte, Fehler-Datenbanken sowie eine Spezialisten-Hotline zur Verfügung.

Freie Werkstätten

Darunter gehört die ganze Bandbreite von ehemaligen Vertrags-Werkstätten bis hin zu Ein-Mann-Betrieben. Häufig anzutreffen sind auch Filialbetriebe von Werkstatt-Ketten wie „A.T.U – Auto Teile Unger“ oder Lizenznehmer, die unter gemeinsamen Namen wie „Automeister“, „Pit Stop“ oder „Bosch-Car-Service“ firmieren.

Genauso uneinheitlich wie das Erscheinungsbild ist auch das Angebot freier Werkstätten. Der Schwerpunkt liegt meist bei Wartungs- und Standardarbeiten (Auspuff, Kupplung, Bremse). Oft gelten günstigere Stundensätze, weil nicht alle Reparaturen angeboten werden und die Ausrüstung eingeschränkt ist. Außerdem müssen freie Betriebe nicht so viel Geld in eine teure Außenanstellung nach Herstellervorschrift investieren. 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 Autos ab etwa vier Jahren Alter an. Wartungs- und Unfall-Instandsetzungsarbeiten an jüngeren Fahrzeugen dürfen hier ohne Verlust von Herstellergarantie oder Sachmängelhaftung durchgeführt werden. Voraussetzung ist, dass die Werkstatt die Arbeiten fachgerecht nach Hersteller-Vorgaben durchführt. Dies sollte auf der Rechnung vermerkt sein – was leider bei den ADAC Werkstatt-Tests oft nicht der Fall war. Weitere Einschränkung: Wenn das Auto in freien Werkstätten gewartet und repariert wurde, verweigern alle Fahrzeug-Hersteller Kulanz-Leistungen (freiwillige Kosten-Beteiligung an bestimmten Reparaturen bis zu gewissen Alters- und Laufleistungs-Grenzen).

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

Untenstehendes 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 Werkstatt sollte Ihr Auto gemeinsam mit Ihnen auf einer Hebebühne durchsehen. So können Sie genau besprechen, was alles repariert werden soll und der Fachmann kann Ihnen seine Reparatur-Empfehlungen geben. Die 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 Name der Person, die den Auftrag angenommen hat.
- Telefonnummer, unter der Sie untertags 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“ oder „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); dies ist jedoch nicht möglich bei Austausch-Teilen, die wieder aufbereitet werden.
- 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 (nur bei Hersteller-Werkstätten sinnvoll und nur innerhalb gewisser Alters- und Laufleistungs-Grenzen).
- 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. Falls die Auftragsbestätigung zugleich der Abholschein für das Fahrzeug ist, sollten Sie unbedingt eine Kopie anfertigen.

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: ca. 15 Prozent), ohne dass hierfür Ihre Genehmigung eingeholt wurde.

Wenn die Werkstatt den Endpreis aus dem Kostenvoranschlag garantiert, so darf dieser nicht überschritten werden.

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. Ansonsten macht sich die Werkstatt schadenersatzpflichtig (s. unter 4.) Ausnahme: Der Arbeitsumfang ändert oder erweitert sich oder die Werkstatt hat die Überschreitung nicht verschuldet. Hierzu zählen Fälle höherer Gewalt (betriebsfremdes, unvorhergesehenes Ereignis, das durch die Werkstatt nicht verhindert werden kann, z. B. Brand oder Unwetter) oder wenn Ersatzteile nicht geliefert werden können. Dann muss die Werkstatt Sie über die Verzögerung unterrichten.

➤ 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. Sofern Sie mit der Änderung nicht einverstanden sind, können Sie den Vertrag kündigen. Damit sich in solchen Fällen die Fertigstellung nicht verzögert, sollten Sie ständig erreichbar sein, während Ihr Auto in der

Werkstatt steht. Erteilen Sie den Auftrag für solche Zusatzarbeiten aber ebenfalls nicht mündlich, sondern nur schriftlich, etwa per Fax.

Zeigt die Werkstatt eine wesentliche Überschreitung (ca. 15 Prozent) des Kostenvoranschlags schuldhaft nicht an, können Sie Schadenersatz verlangen. Sie müssen dann so gestellt werden, als ob Sie rechtzeitig über die Kostenüberschreitung unterrichtet worden wären.

➤ 4 Abholung des Fahrzeuges

Worauf Sie achten sollten, wenn Sie Ihr Fahrzeug abholen:

- **Fahrzeug ist nicht fertig:** Nur wenn die Werkstatt aus eigenem Verschulden einen schriftlich als verbindlich zugesagten Fertigstellungstermin um mehr als 24 Stunden überschreitet, muss sie Ihnen entweder kostenfrei ein möglichst gleichwertiges Ersatzfahrzeug zur Verfügung stellen oder 80 Prozent der angefallenen Mietwagenkosten übernehmen. Entschuldigt ist die Werkstatt, wenn sich der Arbeitsumfang geändert hat und Sie als Kunde Bescheid wissen, wenn höhere Gewalt oder Betriebsstörungen vorliegen. Weiteren Schadenersatz kann der Kunde nur verlangen, wenn der Werkstatt bei der Verzögerung vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten vorzuwerfen ist, was nur sehr selten gelingt.
- Liegen dem Auftrag nicht die ZDK-Reparaturbedingungen zugrunde, gerät die Werkstatt bei schuldhafter Überschreitung eines verbindlichen Termins in Verzug. 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 einer Mahnung und Fristsetzung die Kosten für ein Ersatzfahrzeug bei Verschulden der Werkstatt 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“ (Zeiteinheiten) aufgeführt. Hierfür haben Vertragswerkstätten Vorgaben von Seiten der Hersteller. Fragen Sie danach. Wenn Ihre Vertragswerkstatt diese Vorgaben überschreitet, so muss sie dies erklären. Je nach Abrechnungssystem besteht eine Arbeitsstunde aus unterschiedlich vielen AW oder ZE.

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

5 Bezahlung

Darauf sollten Sie achten, bevor Sie bezahlen:


- 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 (der frühere Fahrzeugschein) als Pfand einbehalten.
- Vermerken Sie bei offenen Fragen oder gar Mängeln 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 ca. 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 (s. auch unter 3.). 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 Regelungen zur Anwendung, ist die Rechnung sofort bei Abnahme und grundsätzlich bar zu bezahlen.

Muster-Rechnung

Verlangen Sie eine detaillierte Rechnung! Prüfen Sie, ob Anschrift, Fahrzeugdaten und Datum korrekt sind. Denn die Werkstatt haftet mindestens ein Jahr für Reparaturen. Rechnung aufbewahren, um sie bei einem Streit vorlegen zu können.

Kundenanschrift: Alfons Mustermann Musterstraße 9a 10102 Berlin		Firmenanschrift Kunden-Nummer Rechnungs-Nummer Auftrags-Nummer Datum
Automarke/Typ	Kennzeichen	Motor-Nummer
Fahrzeug-Ident-Nummer	Erstzulassung	Kilometerstand
		Auftragsannahme durch: 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	1 Satz	€	€
	Vo. Hi.			
456 789	z. B. Ölfilter/ Scheibenreiniger	1	€	€
	Summe Ersatzteile			€

SONDERPOSITIONEN	
z. B. Entsorgungskosten für Bremsflüssigkeit	€
Vergütung für Austauschteile	€
Spezialrabatte	€
Gesamtsumme	€
zuzüglich gesetzl. Mehrwertsteuer	€
ENDBETRAG	€

Rechnungen unbedingt aufbewahren. Nicht nur für Streitfälle, sondern auch für den Wiederverkauf, um etwa die regelmäßige Wartung belegen zu können.

Die Nummern der Arbeitspositionen verweisen auf Zeit-Vorgaben der Hersteller, die eingehalten werden sollten. Es gibt jedoch nicht für alle Arbeiten Hersteller-Richtwerte – dann erscheint „000 000“.

Hier steht der Name Ihres Kundenbetreuers. Ihn können Sie kontaktieren, wenn Fragen offen sind.

AW steht für „Arbeits-Wert“ (teilweis auch „ZE“ genannt – Zeit-Einheit).
Je nach Werkstatt entsprechen 60 oder 100 AW bzw. ZE einer Stunde – teilweise gibt es auch noch andere Umrechnungsverfahren.

Lassen Sie sich alle Positionen so lange erklären, bis Sie diese verstanden haben. Sie sollten schließlich wissen, wofür Sie viel Geld bezahlen.

Achten Sie auf Doppel-Berechnungen: Diese Werkstatt hat den Wechsel auf Sommerräder korrekterweise nicht berechnet, weil die Räder wegen Einbau neuer Bremsbeläge ohnehin abgenommen werden mussten.

Wenn Sie auf dem Auftrag schriftlich vereinbart haben, dass kein Scheibenreiniger und keine Wischerblätter gewechselt werden, müssen Sie dies auch nicht bezahlen.

➤ 6 Was tun bei Mängeln?

Nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) muss die Werkstatt zwei Jahre für Mängel haften, die in direktem Zusammenhang mit der Reparatur stehen. 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 (in der Regel sind zwei Wochen angemessen) gar nicht oder nicht rechtzeitig erbringt. Die Fristsetzung kann wegfallen, wenn Sie das Vertrauen in Ihre Werkstatt verloren haben – etwa weil diese schuldhaft Nebenpflichten verletzt hat, z. B. bei der Nachbesserung wurden weitere Mängel verursacht. In diesen Fällen sind keine weiteren Nachbesserungsversuche zumutbar.
Rücktritt vom Vertrag: Nur bei erheblichen Mängeln können Sie vom Vertrag zurücktreten. Wenn Sie den Rücktritt erklärt haben, muss die Werkstatt bereits bezahlte Beträge an Sie zurückzahlen und die von ihr eingebauten Teile wieder entfernen.
- Wird Ihr Fahrzeug wegen eines Sachmangels betriebsunfähig, dürfen Sie nur dann eine andere Werkstatt wählen, wenn dies der ursprünglich beauftragte Betrieb ausdrücklich schriftlich erlaubt. 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. In diesem Fall müssen Sie in den Auftragschein aufnehmen lassen, dass es sich um die Durchführung einer Mängelbeseitigung handelt. Die defekten Teile sind aufzubewahren.

- 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 ausfindig 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 beim 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 Beweislast erleichterung. Normalerweise 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“ des Fahrzeug-Herstellers oder vom vorangehenden Werkstatt-Besuch besitzen, so können Sie bei einer Panne teilweise Kosten für Mietwagen oder Übernachtung 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 während des Werkstatt-Besuchs beschädigt oder gestohlen wird, haftet grundsätzlich der Betrieb. Dies gilt auch für Schäden durch Mitarbeiter 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 Wertsachen vorher aus dem Auto nehmen.

Kommen die Reparaturbedingungen des ZDK nicht zur Anwendung, gilt das Bürgerliche Gesetzbuch. Danach besteht ein Anspruch auf Schadensersatz 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.

Schiedsstellen schlichten Streitigkeiten zwischen Werkstätten und Kunden unbürokratisch sowie außergerichtlich. Bei Schiedsstellen arbeiten Techniker, Juristen, Sachverständige und meist auch Vertreter vom ADAC mit, um die Interessen der Verbraucher zu wahren.

Beachten Sie: Streitigkeiten beim Neuwagenkauf und bei Reparaturen an Fahrzeugen über 3,5 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 einem formlosen Brief die Beteiligten, Ihren Fahrzeugtyp mit Baujahr sowie Laufleistung und schildern Sie die Streitpunkte kurz. Legen Sie Kopien der Auftragsbestätigung sowie die Rechnung und anderer Belege

vor. Sobald die Schiedsstelle eingeschaltet wurde, ist die Verjährung der Ansprüche für die Dauer des Verfahrens gehemmt und die betroffene Werkstatt ist an den Schiedsspruch gebunden (kein Rechtsweg mehr zulässig). Im Gegensatz dazu können Sie als Kunde bei einem für Sie nachteiligen Schiedsspruch immer noch 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 Schiedsstellen-System eingerichtet. Wenn eine Werkstatt keiner Innung angehört (wie z. B. A.T.U-Betriebe), so bleibt nur der Gang vor Gericht.

In Baden-Württemberg ist bei einem Streitwert bis 750 Euro ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren vorgeschrieben. Es muss vor einer anerkannten Güte- oder Schlichtungsstelle durchgeführt werden.

Die für Sie nächstgelegene Schiedsstelle erfahren Sie unter **0 800 5 10 11 12**, auf www.adac.de oder unter www.kfz-schiedsstelle.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 **0 800 5 10 11 12** (Mo.–Sa.: 8:00–20:00 Uhr) für Ihre technischen Rückfragen.

ADAC Technikspezialisten sagen Ihnen beispielsweise, wann es sinnvoll ist, sich an einen von über 340 ADAC Vertrags-Sachverständigen in Ihrer Nähe zu wenden.

Weitere Informationen finden Sie unter www.adac.de unter dem Reiter „Info, Test und Rat“.

Bei rechtlichen Fragen zum Werkstattrecht beraten Sie die ADAC Juristen gerne unter der Telefonnummer **(0 89) 76 76 24 23** oder online unter www.adac.de/rechtsberatung.

ADAC e.V.
Hansastraße 19
80686 München

