

Verlust von Garantie und Gewährleistung bei Wartung in einer freien Werkstatt

Hartnäckig hält sich das Gerücht, die Gewährleistung und Garantie würde erlöschen, wenn eine freie Werkstatt das Fahrzeug mit Neuwagen- oder Anschluss-Garantie wartet. „Fakt ist, dass ein Stempel des Serviceheftes durch die freie Werkstatt möglich ist, wenn Inspektion gemäß den Vorgaben des Fahrzeugherstellers erfolgt ist.“

Der Gesamtverband Autoteile Handel (GVA) hat einen Leitfaden erstellt, aus dem wir den Fall „Anschlussgarantie/ Spezielle Garantien“ hervorheben möchten. (www.gva.de/dynamic/epaper/garantie_gewaehrleistung/index.html)

„Wenn der Verbraucher eine Anschlussgarantie erwirbt, darf diese nicht grundsätzlich unter dem Vorbehalt der Wartung in der Vertragswerkstatt stehen. Ein Urteil für die Wahlfreiheit der Verbraucher sprach der Bundesgerichtshof im Jahr 2011 (AZ VIII ZR 293/10), als er entschied, dass Fahrzeughersteller eine entgeltlich erworbene Anschlussgarantie nicht unter den Vorbehalt der Wartung durch eine Vertragswerkstatt stellen können. Der Garantiegeber haftet – es sei denn, der Schaden wurde durch unsachgemäße Wartung verursacht. Dies gilt nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs vom September 2013 auch für mit einem Gebrauchtwagen erworbene Anschlussgarantien – und zwar unabhängig davon, ob der Kaufvertrag das Entgelt für die Garantie gesondert beziffert. Der Garantiegeber bleibt an sein Versprechen gebunden, auch wenn das Fahrzeug ordnungsgemäß in einer freien Werkstatt gewartet wurde. (...)“

Die Redaktion von FREIE WERKSTATT hat Ende letzten Jahres ein Autohaus angeschrieben, deren Mitarbeiter auch Kunden vor den Besuch einer freien Werkstatt warnten.

So haben wir dieses Ford-Autohaus um Stellungnahme gebeten und folgende Aussagen zur Gewährleistung und Garantie erhalten:

Ford Neuwagengarantie: Ansprüche aus der Ford Neuwagengarantie setzen voraus, dass ein Service nach den jeweils gültigen Herstellervorgaben rechtzeitig durchgeführt wurde. Eine Garantieleistung wird jedoch regelmäßig nicht verwehrt werden, wenn sich der Schaden auf Teile bezieht, die nicht wartungsrelevant sind. Ein Garantieanspruch darf nicht auf

Grund der Tatsache verweigert werden, dass ein sachgemäßer Service (gemäß den Intervallen/ Vorgaben von Ford) durch eine andere Fachwerkstatt durchgeführt und nachgewiesen wurde.

Ford Protect Garantieschutzbrief: Der Anspruch aus dem FGS ist kein gesetzlicher Anspruch. Er basiert auf Garantiebedingungen, die dem Kunden regelmäßig bei Abschluss der Garantie ausgehändigt werden. Voraussetzung für die Erbringung von Garantieleistungen ist grundsätzlich die Wartung des jeweiligen Fahrzeugs entsprechend der Ford-Richtlinien. Wenn ein Service nicht nachgewiesen werden kann,

kann im Einzelfall dennoch eine Vergütung erfolgen, wenn der Schaden mit der unterlassenen Wartung nicht im Zusammenhang steht. Die Durchführung des Services durch eine qualifizierte, nicht zur Ford-Organisation gehörende Fachwerkstatt ist kein Ausschlussgrund.

Kulanz: Kulanz ist eine freiwillige Leistung von Ford bzw. den Ford Vertragspartnern und sollte nur loyalen Kunden gewährt werden. Auf Kulanz besteht grundsätzlich kein Rechtsanspruch. Kulanzanträge, die einer Prüfung durch Ford unterliegen, werden individuell auf die Einhaltung der Service-Intervalle geprüft und daraus resultierend entschieden.

Wartungsnachweis

Datum _____ km-Stand _____

Durchgeführt wurde: ja nein
 Wartung/Inspektion
 Karosseriekontrolle

Gewechselte Teile und Flüssigkeiten

Ölservice (Motor + Filter)
 Zündkerzen
 Luftfiltereinsatz
 Kraftstoff-Filter
 Pollenfilter
 Zahnriemen (Motorsteuerung)
 Bremsflüssigkeit
 Kühlflüssigkeit
 Getriebeöl



Stempel und Unterschrift



TIPP: Werden Sie aktiv! Kopieren Sie diese Info für Ihre Kundenecke, hinterlegen Sie diese im Internet oder veröffentlichen Sie sie in Tages- oder Wochenzeitungen.

