



Gesamtverband Autoteile-Handel



GARANTIE UND GEWÄHRLEISTUNG

Ein Leitfaden für Autofahrer und Werkstätten

www.gva.de

Autofahrer kennen es: das Fahrzeug muss repariert werden, eine Inspektion steht an oder ein Unfall macht eine Instandsetzung nötig – nur, was muss bei der Werkstattwahl beachtet werden, um ggf. bestehende Garantie- und Gewährleistungsansprüche nicht zu gefährden? Kann man eine Mehrmarkenwerkstatt (besser bekannt als »freie Werkstatt«) aufsuchen oder muss man zwingend einen vom Fahrzeughersteller autorisierten Servicebetrieb (»Vertragswerkstatt«) nutzen? Die Unsicherheit unter den Autofahrern ist groß, niemand möchte etwa seine Neuwagengarantie aufs Spiel setzen. Verschiedentlich nutzen Fahrzeughersteller diese Ängste geschickt in ihrem Sinn und nicht selten werden dabei Verbraucher in die Irre geführt.

GARANTIE, GEWÄHRLEISTUNG, KULANZ – AUF DEN PUNKT GEBRACHT

Garantie, Gewährleistung und Kulanz sind drei Begriffe, die oftmals durcheinander gebracht werden, obwohl sie im juristischen Sinne grundverschiedene Dinge bezeichnen. Die nachfolgenden Erläuterungen beziehen sich auf das Verhältnis zwischen gewerblichen Verkäufern und Verbrauchern.

- ☞ Die **Gewährleistung** (juristisch korrekt: Sachmangelhaftung) dient dem Schutz des Käufers und regelt bestimmte Verpflichtungen des Verkäufers. Die Gewährleistung gilt daher nur im Verhältnis zwischen Käufer (z. B. Autokäufer) und dem Verkäufer (z. B. dem Autohaus). Ist ein Fahrzeug mangelhaft, kann der Käufer eine Nacherfüllung verlangen. Dem nachgeordnet gibt es Möglichkeiten, vom Kauf zurückzutreten oder eine Kaufpreisminderung zu fordern. Bei Neufahrzeugen gilt grundsätzlich eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren, bei Gebrauchtfahrzeugen kann diese auf ein Jahr verkürzt und beim Verkauf von Privat sogar ganz ausgeschlossen werden. Wenn sich innerhalb von zwölf Monaten seit Gefahrübergang ein Mangel an einem erworbenen Fahrzeug zeigt, wird vermutet, dass es bereits bei der Übergabe an den Käufer mangelhaft war – es sei denn, diese Vermutung ist mit der Art des Mangels unvereinbar (etwa bei Teilen, die natürlicherweise verschleiben wie Bremsbeläge). In der Praxis bedeutet das, dass der Verkäufer in den



ersten zwölf Monaten nach dem Verkauf in der Pflicht steht zu beweisen, dass der Mangel zum Verkaufszeitpunkt noch nicht bestand. Nach Ablauf dieser Frist muss dann der Käufer beweisen, dass der Mangel zum Verkaufszeitpunkt bereits bestand.

- Von der Gewährleistung zu unterscheiden sind **Garantien**. Hier sichert ein Garantiegeber im vertraglich vereinbarten Garantiefall bestimmte Leistungen zu. Der Garantiegeber kann auch der Hersteller sein. Um diese Leistungen zu erhalten, müssen häufig bestimmte Garantiebedingungen erfüllt werden. Die Garantiebedingung eines Fahrzeugherstellers, wonach die Wartung in einer freien Werkstatt zu einem Garantieverlust führt, ist meistens unwirksam (siehe Fallgruppen).
- **Kulanz** stellt eine rein freiwillige Leistung dar, die auch nach Ablauf von Gewährleistungs- und Garantieansprüchen vom Verkäufer/Hersteller/Importeur im Einzelfall gewährt werden kann – oder auch nicht. Aufgrund der Freiwilligkeit der Leistung hat der Autofahrer keinen rechtlichen Anspruch, die Fahrzeughersteller können Kulanz nach eigenem Ermessen zeigen. So ist es möglich, dass sie die Gewährung von Leistungen auf Kulanz etwa davon abhängig machen, ob Wartung und Reparatur zuvor in einer Vertragswerkstatt durchgeführt wurden.

Die Unsicherheit der Verbraucher über einen möglichen Schaden beim Besuch einer freien Werkstatt ist groß, die Pflichten bei Wartung und Service. Im Folgenden werden die anwaltliche Beratung im Einzelfall nicht ersetzen s

FALLGRUPPE I: WARTUNG UND REPARATUR IM ZEITRAUM DER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNG SOWIE DER NEUWAGENGARANTIE

Die Ansprüche eines Autofahrers aus der gesetzlichen **Gewährleistung** können durch die fachgemäße Wartung/Inspektion bzw. Verschleiß- und Unfallreparaturen in einer freien Werkstatt nicht in Gefahr geraten. Es kommt nicht darauf an, wo der Verbraucher die Inspektionen vornimmt, sondern allein darauf, wer das Problem verursacht hat. Der Kunde hat einen Anspruch darauf, dass Produktionsfehler behoben werden.

Gleiches gilt nach Auffassung der EU-Kommission für kostenlose **Neuwagengarantien**, die viele Fahrzeughersteller gewähren. Wichtig ist, dass die Wartung/Inspektion fachgerecht vorgenommen wird. Ein »Stempeln« des Serviceheftes durch die freie Werkstatt ist jedenfalls möglich, wenn die Inspektion gemäß den Vorgaben des Fahrzeugherstellers erfolgt ist.

Die meisten Fahrzeughersteller berücksichtigen dies bereits in ihren Garantiebedingungen. Nur gelegentlich findet sich in Serviceheften oder auf Herstellerwebsites noch ein Hinweis, dass die Neuwagengarantie von der regelmäßigen Wartung ausschließlich in vom Fahrzeughersteller autorisierten Betrieben abhängig sei. Solche Aussagen sind unvereinbar mit den Leitlinien der EU-Kommission zum Automobilkartellrecht und nicht zulässig.

chen Verlust von Garantie- und Gewährleistungsansprü-
den sie wissen oftmals zu wenig über ihre Rechte und
werden einige Fallgruppen exemplarisch beschrieben, was
soll:

FALLGRUPPE II: ANSCHLUSSGARANTIEN, SPEZIELLE GARANTIEN

Wenn der Verbraucher eine **Anschlussgarantie** erwirbt, darf diese ebenfalls 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 Gebrauchtfahrzeug 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 EU-Kommission hat bereits 2002 festgelegt, dass Fahrzeughersteller ihre Garantiebedingungen nicht dazu missbrauchen dürfen, regelmäßige Inspektionen ihren Vertragswerkstätten vorzubehalten. Bereits in den Leitlinien zur »Aftermarket-GVO« (EU) Nr. 461/2010 hatte die EU-Kommission dies bekräftigt und dies auch in den überarbeiteten Leitlinien für die bis Mai 2028 verlängerte Geltungsdauer der GVO beibehalten. In scheinbarem Widerspruch hierzu steht ein Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) aus dem Jahr 2007 (VIII ZR 187/06), in dem ein Fahrzeughersteller eine unentgeltliche Durchrostungsgarantie unter die Bedingung der regelmäßigen Wartung durch eine Vertragswerkstatt gestellt hatte – hier wurde zwar kein Verstoß gegen das Verbraucherschutzrecht festgestellt, die Frage der Vereinbarkeit mit dem Kartellrecht hingegen musste das Gericht aus prozessualen Gründen offenlassen.

FALLGRUPPE III: LEASINGVERTRÄGE, VERSICHERUNGSFÄLLE

Handelt es sich um ein Leasingfahrzeug ist Vorsicht geboten, denn der Leasinggeber ist in diesem Fall der Eigentümer des Fahrzeugs. Er darf deshalb vorschreiben, wo sein Fahrzeug gewartet bzw. repariert wird. Oftmals agieren Banken der Fahrzeughersteller als Leasinggeber. Ob in diesem Fall Vorgaben, wo der Leasingnehmer sein Fahrzeug warten und reparieren lassen muss, gültig sind, ist umstritten. Die EU-Kommission schützt das Interesse des Leasinggebers am Werterhalt des Fahrzeugs. Der GVA sieht in solchen Klauseln aber ein Hindernis für fairen Wettbewerb im Kfz-Serviceamt.

Einschränkungen für Autofahrer bei der freien Werkstattwahl sind in **Versicherungsfällen** möglich. Einige Versicherer haben in ihren Verträgen Klauseln, die den Besuch bestimmter Werkstätten bei Kaskoschäden vorschreiben (Werkstattbindung). Im Gegensatz dazu sind solche Vorgaben bei Haftpflichtschäden rechtlich nicht haltbar, d.h. der Unfallgeschädigte, für dessen Schaden die gegnerische Haftpflichtversicherung eintritt, hat in aller Regel die freie Werkstattwahl.

FALLGRUPPE IV: LEISTUNGEN IM RAHMEN VON GARANTIE UND GEWÄHRLEISTUNG, RÜCKRUF

Bei Reparaturen, für die etwa der Fahrzeughersteller bzw. der gewerbliche Verkäufer im Rahmen von Garantien oder der Gewährleistung aufkommt, hat der Autofahrer keine Wahlfreiheit bezüglich der Werkstatt und der verwendeten Ersatzteile. In der Regel wird der Fahrzeughersteller auf einer Nachbesserung in einem von ihm autorisierten Servicebetrieb bestehen. Gleiches gilt für Rückrufe, auch hier bestimmt der, »der die Musik bezahlt, was gespielt wird.« Beim Gebrauchtwagenkauf haben Kunden oftmals lediglich Ansprüche im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung. Bei Sachmängeln müssen sie sich hierfür an den (gewerblichen) Verkäufer ihres Fahrzeugs wenden.





Gesamtverband Autoteile-Handel e.V. (GVA)

Gothaer Straße 17, D-40880 Ratingen

T +49 (0) 21 02 / 77 0 77-0

F +49 (0) 21 02 / 77 0 77-17

Hauptstadtbüro:

Am Weidendamm 1A, D-10117 Berlin

T +49 (0) 30 / 59 00 99-43 9

Mail info@gva.de

www.gva.de