



## Kundeninformation über Fragen zur Herstellergarantie

Verehrte Kunden,

Eine Frage die vielfach an uns heran getragen wird hat nun auch die EU-Kommission beschäftigt.

### „Führt die Beauftragung von markenfremden oder freien Werkstätten durch den Verbraucher zum Verlust von Herstellergarantien und Gewährleistungen?“

Hier bedarf es erst einmal der Unterscheidung verschiedener Begrifflichkeiten.

- Unter der **Herstellergarantie** im Kfz-Gewerbe versteht man die freiwillige Selbstverpflichtung zur Haftung für die Qualität einer Sache oder Leistung. Anspruchsgegner ist hier immer der **Hersteller**.
- **Gewährleistung** oder Sachmängelhaftung ist die gesetzliche Einstandspflicht für Mängel an einer Kaufsache zum Zeitpunkt der Übergabe. Hier ist in der Regel der **Händler** als direkter Ansprechpartner des Kunden Anspruchsgegner.

Der Teufel steckt hier im Detail: wer sich freiwillig selbst verpflichtet, der darf auch die Spielregeln dafür festlegen, in welchen Fällen er in Anspruch genommen werden möchte. Die gesetzlichen Bestimmungen zur Einstandspflicht vermag er jedoch nicht zu ändern.

Doch trotz der Gestaltungsspielräume der Hersteller bei Garantieleistungen hat die EU-Kommission in ihren GVO-Leitlinien eindeutig betont:

Die Arbeit einer markenfremden oder freien Werkstatt während des Geltungszeitraums von Herstellergarantien und -gewährleistungen **führt nicht automatisch** zum Wegfall von Garantie und Gewährleistungsansprüchen von Kunden gegenüber dem Automobilhersteller.

Voraussetzung für den den Erhalt von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen ist jedoch, dass die Arbeit in der markenfremden Werkstatt **fachgerecht und nach Herstellervorgaben** ausgeführt wurde. Dies sollte sich der Kunde durch entsprechende Servicebescheinigungen der Werkstatt für einen etwaigen Garantiefall dokumentieren lassen.

**Automobilhersteller dürfen Kunden Garantieleistungen also nicht einfach mit der Begründung verweigern, der Kunde habe sein Fahrzeug während der Garantiezeit in einer markenfremden Werkstatt warten oder reparieren lassen.**

Wir hoffen, mit diesen Informationen ein wenig zur Aufklärung im Schadensfall beigetragen zu haben und wünschen Ihnen weiterhin eine gute und unfallfreie Fahrt.

**Ihr Team von Auto Thon**