

**Garantiefall Kia** 

## Falschaussage

Automobilhersteller neigen dazu, Garantiezusagen immer mehr zu verlängern. Ein Ziel ist, Kunden möglichst lang in der eigenen Organisation zu halten. Doch was passiert mit einer Garantie bei Fremdwartung? Ein Fall aus dem Werkstattalltag.

ezember 2006: asp veröffentlicht zum zweiten Mal die Ergebnisse einer Umfrage zum Umgang der Automobilhersteller und -importeure mit Garantie- und Kulanzzusagen. Darin antwortet der koreanische Hersteller Kia auf die Frage, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, damit Garantie-/ Gewährleistungsregelungen auch bei "Fremdwartung" voll umfänglich erhalten bleiben, Folgendes: "Fremdwartung hat keinen Einfluss auf die Garantie, sofern die Serviceunterlagen vorgelegt und alle Services lückenlos nachgewiesen werden können." August 2008: Am Kia Picanto eines Kunden der freien Werkstatt 1a autoservice Schramm in der Nähe von Passau wird aufgrund eines nicht abzustellenden Motorruckelns zunächst ein Defekt an der Kurbelwelle vermutet, der angesichts von Fahrzeugalter (2 Jahre) und Laufleistung (40.000 Kilometer) nicht mit normalem Verschleiß zu erklären ist.

Fehler in Serie?

Unternehmer Schramm wendet sich an einen ortsansässigen Kia-Händler. Der mutmaßt, dass ein Defekt am Kurbelwellenrad die Ursache ist, der bei diesem Fahrzeugtyp angeblich schon häufiger aufgetreten sei. Er lässt seinen Kollegen Schramm aber sogleich wissen, dass der Kunde keinen Anspruch auf die drei Jahre

geltende Kia-Garantie habe: Bei Fremdwartung, also Wartung in einem anderen als einem Kia-Betrieb, seien Kunden grundsätzlich von der Garantieregelung ausgeschlossen. Werkstattunternehmer Schramm, der dieses und weitere Kia-Kunden-Fahrzeuge seit Jahren im Service betreut, will das nicht akzeptieren, wendet sich an Kia-Deutschland und erhält dort in der Service-Hotline zunächst eine ähnliche Antwort. Daraufhin kontaktiert er uns. Er erinnert sich an unsere Umfrage aus dem Jahr 2006 und die Antwort von Kia (s.o.). Diese Erklärung geht auch konform mit den Erläuterungen der EU-Generaldirektion Wettbewerb im Leitfaden zur GVO (Frage 37). Danach dürfen Verbrauchern Garantie- und Gewährleistungsregelungen der Automobilhersteller nicht verweigert werden, wenn sie während der Garantiezeit ihr Fahrzeug in einer anderen als einer zum Servicenetz des Herstellers gehörenden Werkstatt warten ließen. Voraussetzung für den Fortbestand eines Garantieanspruchs ist aber, dass Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt wurden und Wartungs- oder Reparaturfehler nicht ursächlich für das Auftreten eines Mangels sind. Beides ist beim Kia Picanto des Kunden der Firma Schramm gegeben. Gewappnet mit diesem Wissen und den Ergebnissen unserer Umfrage aus 2006 wenden wir uns an die Rechtsabteilung

von Kia Deutschland. Dort beantwortet man unsere Anfrage in kürzester Zeit und bestätigt den Verdacht von Unternehmer Schramm, dass ihn sein Kia-Kollege mit einer sehr eigenwilligen Auslegung der Kia-Garantiebestimmungen in die Irre geführt hat. Die Kia-Rechtsabteilung antwortet: "Entsprechend den aktuellen Garantiebedingungen der Kia Motors Deutschland GmbH besteht die herstellerseitige Garantie nur dann, wenn das Fahrzeug nach den Kia-Wartungs- und Reparaturrichtlinien instand gesetzt und gewartet worden ist.

## Auf Serviceaktionen prüfen

Dabei ist unbeachtlich, ob die Arbeiten von einer Kia-Vertragswerkstatt oder einer freien Werkstatt durchgeführt worden sind. Alleinige Voraussetzung ist die Durchführung der Arbeiten entsprechend der von uns vorgegebenen Richtlinien. Diese sind online bei www.DAT.de unter ,online services', hier ,Reparatur-Info' oder auf Anfrage bei unserer Kundenbetreuung erhältlich." Kia-Kunden müssen sich also keine Gedanken um den Fortbestand ihrer Herstellergarantie machen, sofern Wartungsarbeiten in anderen als Kia-Werkstätten nach Herstellervorgaben ausgeführt wurden. Allerdings, so der Tipp von Unternehmer Schramm, sind Werkstätten gut beraten, wenn sie vor einer Wartung auch in Erfahrung bringen, welche vom Hersteller initiierten Kundendienstmaßnahmen an einem Fahrzeug auszuführen sind.

Denn diese so genannten Service- oder Feldaktionen der Hersteller finden sich offensichtlich nicht in den allen Werkstätten zugänglichen technischen Informationen. Immer mehr Hersteller gehen allerdings dazu über, die Ausführung solcher Serviceaktionen als Garantie erhaltende Vorbedingung in die Servicehefte ihrer Fahrzeuge aufzunehmen. Wäre das Fahrzeug des Kunden von Unternehmer Schramm, wie von einem Kia-Betrieb zunächst vermutet, tatsächlich von einer Serviceaktion betroffen gewesen, hätte sich der Fall anders dargestellt. Denn von einer solchen Aktion hätte die Werkstatt Schramm nur durch Zufall erfahren. Was dann mit der Garantie passiert, klären wir in einer der nächsten asp-Ausgaben. fs

17

www.autoservicepraxis.de AUTO SERVICE PRAXIS 10/2008