



Umfrage zu Garantie und Kulanz

Treuebonus

Einige Hersteller/Importeure sagen es ganz offen, andere durch die Blume: Kulanzanträge haben nur eine Chance, wenn die Wartung zuvor bei einem Vertragspartner durchgeführt wurde.

Bei unserer zum dritten Mal nach 2004 und 2006 durchgeführten Umfrage zum Thema Garantie und Kulanz verneinten nur Mazda, Skoda und VW explizit einen Zusammenhang zwischen dem Ort der zuvor durchgeführten Wartung und einem Kulanzantrag. Die meisten Hersteller sprechen im Zusammenhang mit Kulanzanträgen von einer „Einzelfallentscheidung“. Man kann davon ausgehen, dass dabei gewürdigt wird, wem zuvor der Problemfall anvertraut wurde. Andere nennen das Kind beim Namen: Kulanz sei ein „Marketing-

instrument“, das die Treue zu einem Vertragspartner belohnt. Doch nicht nur bei Kulanz-, sondern auch bei Garantieanträgen – diese Form des Qualitätsversprechens für Neuwagen ist mit Ausnahme von BMW inzwischen zumindest für einen Teil der Flotte Standard (die Münchner betonen natürlich, dass ihr so genannter „Qualitätsbrief“ zu Herstellergarantien „mindestens gleichwertig“ ist) –, zeigen sich Hersteller vermehrt zickig, wenn das Fahrzeug zuvor außerhalb des Servicenetzes gewartet wurde. Ermutigt wurden sie dazu vom Bundesgerichtshof,

der im Dezember 2007 entschied, dass auch Garantiebedingungen ein Mittel zur Kundenbindung sein dürfen. Damals wurde die Klage eines Mercedes-Fahrers abgewiesen, der Ansprüche wegen Roststellen an der Heckklappe geltend machte. Die Richter sahen es als rechtmäßig an, dass eine Vertragsklausel ab dem fünften Jahr nach Fahrzeugauslieferung Wartungen in Mercedes-Benz-Werkstätten vorsah (Az: VIII 187/06).

Rechtsunsicherheit

Diese Entscheidung stieß vielerorts auf Unverständnis, denn sie läuft auch den Bemühungen der EU-Kommission nach einer Liberalisierung des Reparaturmarkts zuwider. Der ZDK wies damals darauf hin, dass die Wettbewerbshüter in Brüssel schon vor Jahren eine Verknüpfung der Herstellergarantie mit dem Besuch von Vertragswerkstätten als Verstoß gegen europäisches Wettbewerbsrecht bezeichnet hatten. Die Rechtsunsicherheit wurde durch das BGH-Urteil also erhöht. Ob und wann diese durch ein höchstrichterliches Urteil des Europäischen Gerichtshofs aufgelöst wird, ist unklar. Denn: Wo kein Kläger, da auch kein Urteil. Immerhin erklärte nach wie vor ein Großteil der

Weitere Antworten

Mehr im Netz

Neben den hier in der Tabelle aufgeführten Fragen haben wir die Hersteller und Importeure noch weiter zum Thema Kulanz und Gewährleistung gelöchert, z.B. zum Thema Serviceaktionen. Denn es häufen sich die Fälle, wo diese versteckten Kundendienstmaßnahmen im Rahmen der Inspektion erledigt werden sollen, aber nicht in offiziellen Wartungsplänen enthalten sind (vgl. asp 10/08, S. 17). Kommt es aufgrund einer versäumten Maßnahme dann zu einem Defekt, kann das für freie Werkstätten unangenehme Folgen haben. Die Antworten zu dieser und weiteren kniffligen Fragen haben wir ins Netz gestellt. Unter www.autoservicepraxis.de/kulanz können Sie die Antworten abrufen.

Gewährleistungs-, Garantie- und Kulanzregelungen im Überblick

Marke	Welche Garantie-/Gewährleistungs- und Kulanzregelungen gelten für Fahrzeuge Ihrer Marken?
Audi	Zusätzlich zur ges. Gewährleistung eine 2-jährige Neuwagengarantie für alle Fahrzeuge, die ab dem 1.1.2005 im Europäischen Wirtschaftsraum (Länder der Europäischen Union, Norwegen, Island und Liechtenstein) sowie in der Schweiz von einem autorisierten Audi Partner ausgeliefert wurden. Ergänzend hierzu gelten 3 Jahre Garantie gegen Lackmängel sowie 12 Jahre Garantie gegen Karosserieperforationen durch Korrosion. Die Gewährung von Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung. Kulanz wird grundsätzlich immer im Rahmen einer Einzelfallentscheidung gewährt, abhängig von Faktoren wie Schadensbild, Alter, Laufleistung, etc.
BMW, Mini	Weltw. 2-jährige Händlergewährleistung auf das Gesamtfahrzeug i.S.d. gesetzl. Sachmängelhaftung. Zudem 3 Jahre Gewährleistung auf Lack und 12 Jahre gegen Durchrostung. In Ergänzung hierzu gibt es länderindividuelle Abweichungen. Für alle in Deutschland neu zugel. Fahrzeuge entfällt die Beweislastumkehr. Eine Mobilitätszusage im Rahmen der Gewährleistung bei Reparaturen über 2 Std. Dauer. Im Pannenfall gilt eine 5-jährige Mobilitätsgarantie. Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.
Citroën*	2 Jahre NW-Garantie o. Kilometerbegrenzung (Voraus.: Garantieausweis und der von einer Vertragswerkstatt ausgefüllte und abgestempelte Abschnitt für die 1. Inspektion zw. 1.500 und 2.000 km); 3 Jahre Lackgarantie; 12 Jahre Durchrostungsgarantie; 24 Monate oder 100.000 km Garantie auf Hydropneumatikfunktionsteile. Kulanz: gestaffelte Entscheidungen; außerdem Sonderkulanz für „bezeichnete Schadenfälle“ beim Vertragsbetrieb.
Daimler	2 Jahre weltw. Gewährleistung i.S.d. gesetzl. Sachmängelhaftung inkl. Lackierung ohne Ausschlüsse oder Begrenzung der Laufleistung; NW-Garantie: 2 Jahre Garantiezusage zusätzl. zur gesetzl. Sachmängelhaftung für fehlerfreie Funktion des Kfz (gilt im EWR sowie der Schweiz); Mobilo-Life: bis 30 Jahre europaweit geltendes serienm. Servicepaket mit Garantie gegen Durchrostung und Mobilitätsgarantie (Details unter www.mercedes-benz.com). Kulanz: individuelle Einzelfallentscheidung
Fiat, Lancia, Alfa Romeo	2 Jahre europaweite Sachmängelhaftung ohne km-Begrenzung, 2 Jahre Mobilitätsgarantie, 3 Jahre auf Lack, 8 Jahre gegen Durchrostung, Kulanz abhängig von der km-Leistung max. bis zu 24 Monate nach Ablauf der Sachmängelgewährleistung. (Fiat Sedici und Lancia Thesis 3 Jahre Fahrzeug- und Mobilitätsgarantie)
Ford	2 Jahre Neuwagen-/Sachmängelhaftung bei Material- oder Herstellungsfehler, Kulanz hängt von Laufzeit und Laufleistung ab, bei Material- und Herstellungsfehler.
Honda	3 Jahre (oder bis zu 100.000 km) europaweite Fzg.-Garantie des Herstellers; 3 Jahre Lackgarantie; 5 Jahre Korrosionsschutz-Garantie Auspuffsystem, 10 Jahre Korrosionsschutz-Garantie Fahrzeugkomponente, 6 od. 12 Jahre Korrosionsschutz Garantie Karosserie und tragende Teile, optionale Anschlussgarantie 2 Jahre, Mobilitätsgarantie 3 od. 12 Jahre, Modell bzw. Modelljahr abhängig. Kulanz ist grundsätzlich Einzelfallentscheidung, die abhängig von Schadensbild, Alter und Laufleistung gewährt wird.
Hyundai	3 Jahre europaweite Fahrzeuggarantie ohne Kilometerbegrenzung, 6 bzw. 10 Jahre Garantie gegen Durchrostung (abhängig vom Fahrzeugmodell), 2 Jahre Lackgarantie, 2 Jahre Originalteilgarantie, Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung ohne Rechtsanspruch.
Kia	3-7 Jahre europ. Garantie, 3-5 Jahre europ. Mobilitätsgarantie, 3-5 Jahre Lackgarantie, 6-10 Jahre Durchrostungsgarantie. Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.
Lada	Lada Deutschland übernimmt zus. zur Sachmängelhaftung durch den Vertragshändler die Garantie für 2 Jahre, ab dem Tag der Erstzulassung – ohne Kilometerbegrenzung. Modellbezogen wird eine Anschlussgarantieversicherung angeboten. Kulanz ist immer eine freiwillige Regelung des Herstellers und kann bis zu 60 Monate gewährt werden.
Land Rover*	3 Jahre europaweite Herstellergarantie bis zu einer Laufleistung von 100.000 km; Garantie erstreckt sich auch auf Lack und Durchrostung, Kulanzregelungen sind grundsätzlich Einzelfallentscheidungen.
Mazda	3 Jahre europaweite Fahrzeuggarantie (max. 100.000 km), 3 Jahre Lackgarantie ohne km-Begrenzung, 12 Jahre Garantie gegen Durchrostung (6 Jahre für den Mazda BT-50); Kulanzregelungen sind generell Einzelfallentscheidungen.
Mitsubishi	3 Jahre bzw. 100.000 km europaweite Fahrzeuggarantie des Herstellers, 12 Jahre Garantie gegen Durchrostung. Kulanz ist Einzelentscheidung.
Nissan	Garantie: 3 Jahre europaweite Garantie (bis 100.000 km), 3 Jahre Lackgarantie, 3 Jahre Mobilitätsgarantie (verlängert sich mit jeder Wartung beim Nissan Vertragspartner), 6 bis 12 Jahre Garantie gegen Durchrostung (je nach Modell). Kulanz ist grundsätzlich Einzelfallentscheidung.
Opel	6 Jahre Garantie bestehend aus Herstellergarantie für Neuwagen (2 Jahre, ohne Kilometerbegrenzung) und danach Opel Anschlussgarantie (4 Jahre, max. 150.000 km über CG Car-Garantie-Versicherungs-AG) gemäß deren Bedingungen. Garantie gegen Durchrostung: 12 Jahre. Opel Mobilservice: 24 Monate Mobilitätsgarantie im Pannenfall.
Peugeot	2 Jahre Neuwagen-Garantie (ausgenommen Wartung und Verschleiß) o. Kilometerbegrenzung. Zudem 3 Jahre auf Lack, 12 Jahre auf Durchrostung bei Pkw und 2 Jahre Lackgarantie und 5 Jahre Durchrostungsgarantie bei Nfz, sowie die Peugeot Assistance (von der Neuwagen-Garantie abgedeckte Pannen mit dem Liegenbleiben des Fahrzeugs) an, welche nach der zweijährigen Neuwagen-Garantie durch regelmäßige Wartungen bei einem Vertragspartner durch die Langzeitmobilität automatisch verlängert wird. Für die Kulanz gelten individuelle Lösungen, abhängig vom Schadensbild, der Kilometerlaufleistung, dem Alter des Fahrzeugs und der Fahrzeughistorie.
Porsche*	2 Jahre Garantie für alle Neufahrzeuge, 3 Jahre Lackgarantie und 10 Jahre Durchrostungsgarantie des Herstellers; Kulanz ist Einzelfallentscheidung.
Renault, Dacia	Europ. Garantie von 2 Jahren (ohne km-Begrenzung). Ausnahme: Espace IV und Vel Satis (jew. EZ ab dem 1.1.2008), Laguna III und Koleos: 3 Jahre (bis 150.000 km – diese Einschränkung gilt nur für das dritte Jahr), Espace IV und Vel Satis (EZ jew. zw. 8.4.2005 und dem 31.12.2007): europ. Garantie von 3 Jahren oder 100.000 km. Mobilitätsgarantie nach akt. Bedingungen ist grunds. inkludiert. Zus. 12 Jahre gegen Durchrostung, 3 Jahre auf Lack, 1 Jahr auf Originalersatz-/Austauschteile (auf Batterien 2 Jahre). Dacia: 3 Jahre oder 100.000 km NW-Garantie, 6 Jahre Garantie gegen Durchrostung, 2 Jahre Lack-Garantie. Kulanz ist eine freiwillige Leistung, über die grundsätzlich im Einzelfall entschieden wird.
Saab*	2 Jahre europaweite Garantie ohne km-Begrenzung; Durchrostungsgarantie 10 Jahre (Saab 9-3) bzw. 6 Jahre (Saab 9-5); Sachmängelhaftung bleibt unberührt; Kulanzregelungen sind grundsätzlich Einzelfallentscheidungen
Seat*	2 Jahre Garantie zus. zur gesetzl. Sachmängelhaftung, die in allen deutschsprachigen Ländern Europas gilt; Kulanzregelungen sind grundsätzlich Einzelfallentscheidungen
Skoda	Europ. Garantie ohne Kilometerbegrenzung, 3 Jahre auf Lack und 10 Jahre (Fabia I, Superb I, Octavia Tour) bzw. 12 Jahre (Fabia II, Roomster, Octavia II, Superb II) gegen Durchrostung sowie eine Mobilitätsgarantie. Sie verlängert sich automatisch nach jeder Inspektion. Voraussetzung ist aber, dass die Wartung und Inspektion beim autorisierten Partner nach den vorgeschriebenen Intervallen beziehungsweise der Vorgabe des WIV-Systems erfolgt. Kulanzregelungen sind grundsätzlich Einzelfallentscheidungen, die abhängig von Schadensbild, Alter und Laufleistung entschieden werden.
Suzuki	Dreijährige freiw. Garantie (inkl. Lack und Mobilitätsgarantie) mit einer Laufleistung von max. 100.000 km, 12 Jahre gegen Durchrostung (Jimny: 6 Jahre). Genaue Regelungen (von der Garantie abgedeckte Teile etc.) sind dem Suzuki-Serviceheft zu entnehmen. Kulanzleistungen sind Einzelentscheidungen.
Toyota	3 Jahre (oder bis zu 100.000 km) europ. Garantie des Herstellers, 3 Jahre auf Lack, 12 Jahre Durchrostungsgarantie; Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.
VW	2 Jahre Gewährleistung mit Verzicht auf Beweislastumkehr nach 6 Monaten. 3 Jahre Gewährleistung für Lackmängel, bis zu 12 Jahren bei Durchrostung sowie eine Mobilitätsgarantie (verlängert sich mit jeder Insp. beim VW-Partner), zus. 2 Jahre Garantie ohne Kilometerbegrenzung, 3 Jahre auf Lack und bis zu 12 Jahre Durchrostungsgarantie bei NW, die ab 1.1.2005 von einem VW-Partner im EWR und Schweiz ausgeliefert wurden. Kulanz: Fahrzeugindividuelle Prüfung im Volkswagen-Kulanzsystem.

*Informationen teilweise von 2006

Gewährleistungs-, Garantie- und Kulanzregelungen im Überblick

Marke	Welche Baugruppen werden von den Regelungen erfasst, welche Kosten werden im Garantie-/Gewährleistungs- od. Kulanzfall ersetzt?	Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Garantie-/Gewährleistungsregelungen auch bei „Fremdwartung“ voll umfänglich erhalten bleiben?
Audi	keine Angabe	keine Angabe
BMW, Mini	Gewährleistung für das Gesamtfahrzeug (100% Teile und Lohn). Die Höhe der Kulanzleistungen ist grundsätzlich eine individuelle Einzelfallentscheidung.	Die Service- und Wartungsarbeiten des Fremdbetriebs dürfen nicht ursächlich für einen geltend gemachten technischen Mangel sein.
Citroën*	Garantie: Lohn und Materialkosten werden komplett übernommen (ausgenommen Verschleißteile), Kulanz: gestaffelte Kulanzentscheidungen	keine Angabe
Daimler	Gewährleistung: auf Gesamtfahrzeug ohne Ausschlüsse inkl. Material und Lohn; Kulanz: Kundenanteile in Material und / oder Lohn sind möglich.	Gewährleistung bleibt grundsätzlich erhalten, wenn Servicearbeiten nach Herstellervorg. ausgeführt wurden und nicht kausal zum aufgetretenen Schaden sind. Keine Garantie bei fehlendem Wartungsnachweis durch autoris. MB-Betrieb.
Fiat, Lancia, Alfa Romeo	In der Sachmängelhaftung Material und Lohn in voller Höhe, im Kulanzfall entsprechend Fahrzeugalter und Laufleistung prozentualer Anteil.	Ausschlüsse bestehen, wenn der Mangel darauf beruht, dass nicht bzw. nicht korrekt (nach Herstellervorgaben) gewartet wurde.
Ford	Garantie: Alle Baugruppen, Kulanz: Alle Baugruppen, außer Verschleiß-, Flüssigk., Lack, Karosserie und Zubehör. Kostenbeteiligung ist abh. von Laufzeit und -leistung.	Servicearbeiten müssen bei einem Meisterbetrieb durchgeführt worden sein.
Honda	Garantie: alle Baugruppen, Kostenerstattung 100% (ausgen. Verschleißteile) Kulanz: Kostenübernahme abhängig vom Schadensfall.	Im vollem Umfang, sofern ein Mangel nicht ursächl. f. Schaden, dass Inspek.-Service nicht regelmäßig oder nicht ordnungsgemäß nach Hersteller-Vorgaben durchgeführt wurde. Keine Garantieleistung für verbaute Teile, die nicht Original-Honda-Ersatzteile sind.
Hyundai	Fahrzeuggarantie: kompl. Fahrzeug, Lackgarantie: kompl. Lackierung, Originalteilegarantie: kompl. Ersatzteile, Material- und Lohnkosten werden jew. vollst. ersetzt. Bei der Kulanz ist dies eine Einzelfallentscheidung.	Die Durchführung der Wartungsarbeiten nach Herstellervorgabe muss gewährleistet sein.
Kia	Im Garantiefall werden Lohn und Teile zu 100% erstattet. Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.	Die Inspektionen oder Servicearbeiten sind nach Herstellervorgaben durchzuführen.
Lada	Im Garantiefall übernimmt d. Importeur die Lohn- und Materialkosten. Im Rahmen der Anschlussgarantie ist eine Kundenbeteiligung möglich. Im Kulanzfall werden im Regelfall auch die Lohnkosten bei einer Materialbeanstandung mit (oder teilweise) übernommen, ggf. anteilig nach Laufleistung.	Zur Erhaltung der freiwilligen Leistung der Garantie ist es notwendig, dass der Lada bei einem autorisierten Vertragshändler gewartet und instand gesetzt wird und der Kunde ein ordnungsgemäß geführtes Inspektions-/Kundendienstheft für das Fahrzeug vorlegt.
Land Rover*	Garantie: 100% Lohn-/Materialkosten; Kulanz: Kostenerstattung hängt vom Einzelfall ab.	Wartungsarbeiten nach Herstellervorgabe unter Beacht. d. gesetzl. Bestimmungen
Mazda	Es gibt keine Einschränkungen bei den Baugruppen. Die Garantie beinhaltet die Kosten für Material, Lohn sowie evtl. Fremdrechnungen (Lackierung, etc.). Bei Kulanzfällen hängt die Kostenerstattung vom Einzelfall ab.	Das Fahrzeug muss entsprechend der Herstellervorgaben (Wartungsplan) gewartet sein.
Mitsubishi	Garantie: 100% Lohn- und Materialkosten, Kulanz: Kostenerstattung abhängig vom Einzelfall	Wartung nach Herstellervorgaben, Fremdarbeit darf nicht Ursache für einen Schaden sein.
Nissan	Garantie: erstattet werden Lohn- und Teilekosten (ausgenommen Verschleißteile), Kulanz: Kostenerstattung abhängig vom Einzelfall	Die für das Fahrzeug vorgeschriebenen Wartungsdienste müssen vollständig und rechtzeitig nach Vorgaben von Nissan durchgeführt und im Kundendienstcheckheft dokumentiert worden sein.
Opel	100 % Lohn und nach Laufleistung prozentual gestaffelte Materialkostenübernahme (40-100%) für folgende Baugruppen: Motor, Schalt-/Automatikgetriebe, Achs-/Verteilergetriebe, Kraftübertragungswellen, Lenkung, Bremsen, Kraftstoffanlage, elektrische Anlage, Komfotelektrik, Klimaanlage, Kühlsystem, Sicherheitssysteme	Fremdwartung nach Herstellervorgabe. Garantie- und Gewährleistungsansprüche bleiben erhalten, wenn Wartung nicht kausal für Schaden. Anschluss- und Rostgarantie sind nur gültig, wenn alle Inspektionen nach Herstellervorgabe und ausschl. durch Vertragspartner durchgeführt wurden.
Peugeot	Material- und Lohnkosten werden zu 100% übernommen.	Wartungen gem. Hersteller-Vorgaben, ein Nachweis muss erbracht werden.
Porsche*	Gewährleistung umfasst Teile- und Lohnkosten zu 100%, Kulanz ist Einzelfallentscheidung.	Fachgerechte vorherige Wartung in einem nicht autorisierten Betrieb hat keinen Einfluss auf die Gewährleistungsansprüche.
Renault, Dacia	100% Lohn und Teile bei Neuwagengarantie, Verschleißteile sind evtl. ausgeschlossen. Verbindlich sind die im Garantiesystem hinterlegten Grenzen. Wenn Kulanz gewährt wird, dann mit entsprechenden Prozentsatz auf Lohn und Teile.	Die Wartungen müssen nach den Herstellervorgaben (bezüglich Wartungsumfang und -intervallen) und von einem Meisterbetrieb durchgeführt werden.
Saab*	Für Kunden entstehen im Garantiefall keine Kosten; Kulanz ist Einzelfallentscheidung	Kein Einfluss auf Garantiezusage sofern Herstellervorgaben eingehalten wurden; jährliche Korrosionsprüfung muss beim Saab-Partner erfolgen.
Seat*	Garantie:100% Übernahme aller Kosten (ausgen. Verschleißteile), Kulanzregelungen werden je nach Einzelfall entschieden.	Fremdwartung muss strikt nach Herstellervorgabe durchgeführt und dies auch dokumentiert werden; Fremdwartung darf nicht Ursache für einen Mangel sein
Skoda	Garantie ist unabhängig von der Baugruppe: 100% für Lohn und Teile. Bei Kulanzfällen hängt die Kostenerstattung vom Einzelfall ab.	Die Ansprüche bleiben unberührt, sofern Service und Wartung nach Herstellervorgaben ausgeführt wurden und Fremdwartung nicht die Ursache für den Schaden ist.
Suzuki	S. Garantiebestimmungen im Suzuki-Serviceheft. Verschleiß ist ausgenommen.	Fremdwartung nach Hersteller-Richtlinien und mit Original-Ersatzteilen
Toyota	100% Material- und Lohnkosten, Kulanz wird individuell entschieden.	Die Wartungsarbeiten müssen gem. Herstellerangaben durchgeführt sein.
VW	Für das gesamte Fahrzeug, inkl. Original-Teile und Original-Zubehör. Dem Kunden entstehen keine Kosten. Kulanz: Höhe und Zeitraum der Beteiligung gem. Kulanz-System	Fremdwartung hat im Regelfall keinen Einfluss auf die Ansprüche auf Gewährleistung und Garantie. Voraussetzung: Durchführung nach Herstellervorgabe, (unregelmäßige) Fremdwartung darf nicht ursächlich für Schaden sein.

*Antworten von 2006

Schließen Sie Kunden, die ihr Fahrzeug während der Garantie-/Gewährleistungszeit fremd warten ließen, grundsätzlich von Kulanzregelungen aus? Wenn nein, welche Voraussetzungen müssen für ein erfolgreiches Kulanzbegehren erfüllt sein?

Kulanz wird grundsätzlich immer im Rahmen einer Einzelfallentscheidung gewährt.

Die Gewährung von Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung und wird individuell betrachtet.

keine Angabe

Kulanz wird nicht grundsätzlich ausgeschlossen, ist aber abhängig vom Individualfall; Kulanzanträge können Kunden über jeden Mercedes-Benz Service-Stützpunkt anmelden.

Kulanz als Marketinginstrument und Treuebonus wird nicht gewährt, wenn nicht oder „fremd gewartet“ wurde.

Eine Kulanzregelung kann grundsätzlich nur getroffen werden, wenn Wartungsarbeiten bei einem Ford Betrieb durchgeführt wurden.

Kulanz grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung, die abhängig von Schadensbild, Alter und Laufleistung gewährt wird.

Ja. Kulanz kann nur gewährt werden, wenn Wartungsarbeiten beim Hyundai-Partner durchgeführt werden.

Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.

Im Regelfall wird dieses so sein, da die Kulanzentscheidung durch den Hersteller erfolgt. Dieser schreibt eine Pflege und Wartung durch autorisierte Fachhändler vor.

Jeder Kulanzfall wird einzeln geprüft und danach entschieden.

Nein, diese Kunden schließen wir nicht generell aus. Voraussetzung ist, dass die anstehende Reparatur durch einen Mazda-Servicepartner durchgeführt wird.

Entscheidend ist, ob und wann vorgeschriebene Intervalle durchgeführt und ob nach Herstellervorgabe gearbeitet wurde. Die anstehende Reparatur muss durch einen Mitsubishi-Servicepartner durchgeführt werden.

Ja, Kulanz ist ein Mittel zur Bindung loyaler Kunden.

Kulanz ist stets eine freiwillige Leistung des Herstellers und orientiert sich jeweils am Einzelfall. Markenloyalität des Kunden spielt hierbei sicher eine Rolle.

Für Kulanzansprüche sollten die Wartungen während der Garantie-/Gewährleistungszeit bei einem autorisierten Vertragspartner durchgeführt worden sein.

Nein, Kulanz ist Einzelfallentscheidung. Kunden können sich wie immer an einen zum Porsche Händler- bzw. Servicenetz gehörenden Betrieb wenden.

Kulanz ist eine freiwillige Leistung, über die grundsätzlich im Einzelfall entschieden wird.

Kein grundsätzlicher Ausschluss, aber Kulanz ist immer eine Einzelfallentscheidung. In allen Belangen sind die Saab Service-Partner Ansprechpartner des Kunden.

in der Regel besteht ein grundsätzlicher Kulanzausschluss, aber die letzte Entscheidung trifft der agierende Seat-Partner. Grundsätzlich sind Kulanzanfragen an autorisierte Seat-Partner zu richten.

Einen grundsätzlichen Ausschluss von Kunden gibt es bei uns nicht. Der Kunde muss sich an einen autorisierten Servicepartner wenden. Jede Kulanzregelung wird mit dem Fachbereich Gewährleistung abgestimmt.

Kulanzregelungen sind Einzelentscheidungen und von Fall zu Fall individuell zu betrachten.

Es handelt sich hierbei um Einzelfallentscheidungen.

Nein, grundsätzlich nicht. Erfolgt die Reparatur, für die Kulanz begehrt wird, in einem Volkswagen Betrieb, kann auch dieser Kunde in den Genuss einer Kulanz kommen. Voraussetzung ist, dass alle im Serviceplan vorgesehenen Inspektionen und die notwendigen Reparaturen ordnungsgemäß durchgeführt worden sind.

befragten Hersteller/Importeure (Citroën, Land Rover, Porsche, Saab und Seat hatten bis Redaktionsschluss nicht geantwortet, so dass wir hier auf die Antworten von 2006 zurückgriffen) zumindest offiziell in ihrer Standardantwort, dass Garantieleistungen nur dann verweigert werden, wenn Herstellervorgaben nicht eingehalten wurden bzw. die Fremdwartung ursächlich für den Mangel ist. Dass hier die Meinungen zwischen den Beteiligten schnell auseinandergehen können, liegt auf der Hand.

Ob der Weg zum Ziel angesichts des angespannten Fahrzeugmarktes nun leichter wird ist fraglich: Einerseits werden es sich nur wenige Hersteller aktuell leisten können, Bestandskunden mit einer zu kleinlichen Auslegung ihrer Garantiebestimmungen zu vergraulen. Andererseits dürfte das eingeplante Budget für solche Arbeiten noch knapper bemessen werden. Mehr denn je ist also von den vertragsfreien Betrieben neben einer sorgfältigen Dokumentation der durchgeführten Wartungs- und Reparaturarbeiten, die in strittigen Fällen vorgelegt werden kann, Verhandlungsgeschick gefordert. Ihnen und den Kunden bleibt zudem der Trost, dass zumindest die gesetzlichen Gewährleistungsrechte bei „Untreue“ nicht verweigert werden können. *Niko Ganzer*



www.tuev-sued.de

TÜV SÜD – kompetenter Partner der Werkstätten

■ z.B. TÜV SÜD Schaden- und Wertgutachten: schnell, neutral und anerkannt! Profitieren Sie von unserem umfassenden Servicenetz.

TÜV SÜD Auto Service GmbH
Telefon 0711 7005-576 · Fax 0711 7005-697

TÜV®