

Audi AG

Überblick über die Leistungen bei Garantie, Gewährleistung und Kulanz

(Stand: März 2013, Quelle: Hersteller)

1. Welche Garantie- /Gewährleistungsregelungen und Kulanzregelungen bieten Sie Kunden für Ihre Fahrzeuge?

Audi gewährt eine zweijährige Neuwagengarantie für alle Fahrzeuge, die ab dem 01.01.2005 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 drei Jahre Garantie gegen Lackmängel sowie zwölf Jahre Garantie gegen Karosserieperforationen durch Korrosion.

Darüber hinaus verfügen alle Automobile von Audi über die Audi Mobilitätsgarantie, die sich mit der Durchführung von Servicearbeiten beim autorisierten Audi Servicepartner jeweils bis zum nächsten Serviceereignis verlängert.

Kulanz wird immer im Rahmen einer Einzelfallentscheidung gewährt, abhängig von Faktoren wie Schadensbild, Alter, Laufleistung, etc. Selbstverständlich sind auch unsere Händler jederzeit berechtigt, eigene Kulanzentscheidungen zu treffen.

2. Welche Baugruppen werden von den jeweiligen Regelungen erfasst, welche Leistungen werden bei einem Garantie-/Gewährleistungs- oder Kulanzfall ersetzt?

Die Gewährleistung/Garantie gilt für das gesamte Fahrzeug. Zudem gilt die zweijährige Gewährleistung für alle Audi Original Teile und für Audi Original Zubehör. Dem Kunden entstehen keine Kosten. Die Gewährleistung für Werkstattarbeiten beträgt bei Audi Partnern grundsätzlich zwei Jahre.

Kulanz wird immer im Rahmen einer Einzelfallentscheidung gewährt, abhängig von Faktoren wie Schadensbild, Alter, Laufleistung, etc. Selbstverständlich sind auch unsere Händler jederzeit berechtigt, eigene Kulanzentscheidungen zu treffen.

3. Gelten diese Regelungen für ganz Europa oder beziehen Sie sich nur auf in Deutschland verkaufte Fahrzeuge und welche Regelungen gelten für Garantie, Gewährleistung, Kulanz wenn Neufahrzeuge von deutschen Händlern im europäischen Ausland beschafft wurden (Reimporte)?

Diese Regelungen gelten für alle Fahrzeuge, die im Europäischen Wirtschaftsraum sowie in der Schweiz von einem autorisierten Partner ausgeliefert wurden.

Für Querlieferungen gelten die gleichen Gewährleistungs-/Garantiebedingungen. Die Gewährleistung/Garantie beginnt mit der Auslieferung des Fahrzeuges durch den autorisierten Audi Partner.

4. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Garantie-/Gewährleistungs-Regelungen auch bei "Fremdwartung" voll umfänglich erhalten bleiben?

Die Wartung oder Reparatur in einem freien Betrieb hat grundsätzlich keinen Einfluss auf die Ansprüche auf Audi Gewährleistungen und Garantien (Voraussetzung: Durchführung nach Herstellervorgabe). Ein Anspruch besteht allerdings nicht, wenn der Schaden in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass der Inspektions-Service/Intervall-Service nicht regelmäßig oder nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde.

5. Wie müssen nicht zu Ihrem Servicenetz gehörende Betriebe ausgeführte Servicearbeiten konkret dokumentieren?

Durchgeführte Servicearbeiten sind grundsätzlich im Serviceplan zu dokumentieren.

6. Genügen im Garantiefall für die Anforderung "Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt", Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft oder verlangen Sie zusätzliche Dokumente?

Grundsätzlich genügen die ordnungsgemäßen Eintragungen und Stempel eines qualifizierten Betriebes des Kraftfahrzeughandwerkes im Serviceplan.

7. Ist zusätzlich zu den Wartungsarbeiten nach Herstellervorgabe auch die Ausführung so genannter Feld- oder Serviceaktionen des Herstellers Voraussetzung für den Erhalt eines Garantieanspruchs?

Grundsätzlich nicht, es sei denn, dass der angezeigte Mangel in ursächlichem Zusammenhang mit der nicht durchgeführten Aktion steht.

8. Wenn ja, wie wird sichergestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen (z.B. Softwareupdates oder veränderte Wechselintervalle von Zahnriemen) haben?

Alle diesbezüglichen Reparatur- und Wartungsinformationen stehen, wie schon in der Vergangenheit auch, allen interessierten unabhängigen Marktbeteiligten wie z.B. freien Werkstätten über das System "erWin" zur Verfügung.

9. Müssen die eigentlichen Garantie-/Gewährleistungsarbeiten grundsätzlich von einem zu Ihrem Servicenetz gehörenden Betrieb ausgeführt werden?

Gewährleistungs-/Garantiearbeiten können grundsätzlich nur mit dem Hersteller abgerechnet werden, wenn diese durch eine autorisierte Werkstatt durchgeführt wurden.

10. Schließen Sie Kunden, die ihr Fahrzeug während der Garantie-/Gewährleistungszeit fremd warten ließen, grundsätzlich von Kulanzregelungen aus?

Nein, grundsätzlich nicht. Eine ordnungsgemäß nach Herstellervorgabe durchgeführte Fremdwartung hat keinen Einfluss auf eine freiwillige Kulanzentscheidung. Kulanz wird immer im Rahmen einer Einzelfallentscheidung gewährt, abhängig von Faktoren wie Schadensbild, Alter, Laufleistung, etc. Selbstverständlich sind auch unsere Händler jederzeit berechtigt, eigene Kulanzentscheidungen zu treffen.

11. Über welchen Weg können Kunden Garantie- und Gewährleistungsbegehren oder Kulanzansprüche geltend machen?

Gewährleistungs-/Garantieansprüche können ausschließlich bei allen autorisierten Audi Partnern geltend gemacht werden.

12. Wo können sich Freie Werkstätten über die aktuellen Herstellervorgaben für Wartungsarbeiten, sowie bereits durchgeführte Wartungen, Reparaturen, Service- und Rückrufaktionen informieren?

Die AUDI AG stellt über das System "erWin" (<https://erwin.audi.com>) allen interessierten unabhängigen Marktteilnehmern Reparatur- und Wartungsinformationen zur Verfügung, die für die Wartung und Instandsetzung erforderlich sind. Die Registrierung für das System "erWin" erfolgt auf der genannten Internetseite.

13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?

Der Zugang zu "erWin" ist kostenpflichtig und für feste Zeiträume (Flatrates) buchbar. Während der Laufzeit des Zugangs können Dokumente und Informationen eingesehen und - sofern möglich - auch ausgedruckt werden.

14. Sind bei Neuwagenkunden, die Servicepakete hinzu bestellt haben (sog. "All-inclusive-Pakete", "Service-Flatrates"), Gewährleistungs- und Garantieansprüche von Wartungen im Vertragsnetz abhängig?

Die Wartung in einer freien Werkstatt hat grundsätzlich keinen Einfluss auf Ansprüche aus solchen Servicepaketen, sofern alle Arbeiten ordnungsgemäß nach Herstellervorgaben durchgeführt wurden.