

BMW Group

# 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?**

Für in Deutschland gekaufte BMW Fahrzeuge hat der Kunde für das Gesamtfahrzeug eine zweijährige BMW / MINI Händlergewährleistung nach Maßgabe der gesetzlichen Sachmängelhaftung. Auf Basis der Neuwagenverkaufsbedingungen, die explizit im BMW / MINI Qualitätsbrief dokumentiert sind, erhält der Kunde darüber hinaus weit über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehende Rechte, die Herstellergarantien im Umfang mindestens gleichwertig sind. So hat der Kunde für den Zeitraum von zwei Jahren nach Erstzulassung einen Anspruch auf kostenfreie Behebung von technischen Mängeln an seinem Fahrzeug, mit einer vollständigen Beweislastumkehr zu seinen Gunsten.

Darüber hinaus ist die Gewährleistung für Lackschäden auf 3 und bei Durchrostung auf 12 Jahre verlängert. Außerdem gilt im Rahmen der Gewährleistung eine Mobilitätszusage bei Reparaturen über zwei Stunden Dauer. Diese im Rahmen der erweiterten Händlergewährleistung gewährten Rechte kann der Kunde bei jedem von BMW anerkannten Betrieb in Deutschland sowie in 39 weiteren Ländern Europas geltend machen.

Auch nach Ablauf der Gewährleistungsfristen wird auf freiwilliger Basis Kulanz gewährt, um für den Kunden einzelfallspezifische Lösung zu finden. Dabei ist die Gewährung von Kulanz stets eine Einzelfallentscheidung.

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

Die BMW / MINI Gewährleistung ist jeweils bezogen auf das Gesamtfahrzeug und sichert die Übernahme aller Kosten (100% Teile und Lohn) ab. Die Höhe der Kulanzleistungen ist grundsätzlich eine individuelle Einzelfallentscheidung.

## **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)?**

Die oben genannten Leistungen und deren Laufzeiten gelten generell europaweit. Aufgrund gesetzlicher Erfordernisse oder landesspezifischer Einsatzbedingungen können in einzelnen Märkten davon abweichende Regelungen getroffen worden sein.

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

Die Service- und Wartungsarbeiten des Fremdbetriebs dürfen nicht ursächlich für einen geltend gemachten Mangel sein.

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

Servicearbeiten werden im Serviceheft und mittels des Wartungsplans dokumentiert. Bei einigen Modellen werden die Arbeiten direkt im Fahrzeug gespeichert.

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

Für die Ansprüche aus der erweiterten BMW / MINI Händlergewährleistung muss grundsätzlich ein Nachweis über die nach BMW / MINI Vorgaben durchgeführten Servicearbeiten im Serviceheft und im Wartungsplan eingetragen sein.

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

Wird die Aufforderung zur Durchführung einer Technischen Aktion nicht befolgt, besteht die Gefahr, dass Ansprüche aus der BMW / MINI Händlergewährleistung entfallen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Nichtdurchführung der Technischen Aktion ursächlich für die Ansprüche ist.

**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?**

Für freie Werkstätten und Sachverständige werden alle relevanten Informationen auf einem BMW / MINI Service Internetportal zur Verfügung gestellt.

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

Gewährleistungsarbeiten können nur bei von BMW anerkannten Betrieben in Deutschland sowie in 39 weiteren Ländern Europas durchgeführt werden.

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

Da die Gewährung von Kulanz stets eine Einzelfallentscheidung ist, die aufgrund des konkreten Sachverhalts getroffen wird, können keine generellen Voraussetzungen benannt werden. Neben technischen Kriterien wie z.B. Laufzeit und –leistung spielt dabei natürlich auch Marken- und Serviceloyalität eine Rolle.

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

Gewährleistungsansprüche und Kulanzwünsche können bei allen von BMW anerkannten Betrieben in Deutschland sowie in 39 weiteren Ländern Europas geltend gemacht werden.

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

Freie Werkstätten können über Ihren BMW Vertragspartner einen Zugang zum Online Bestellsystem PaSS (Parts Sales Support) erhalten. Etwa 95% der BMW Partner (die ein angeschlossenes DMS mit Schnittstellen zu PaSS nutzen) können für Freie Werkstätten einen Zugang beantragen. PaSS ist gebührenfrei und kann der Freien Werkstatt neben dem Preis auch die Verfügbarkeit der Originalteile bei den BMW Partnern anzeigen.

Des Weiteren bietet die BMW AG das gebührenpflichtige Online Service System (OSS) an. Über dieses Portal haben Freie Werkstätten uneingeschränkten Zugang zu technischer Information:

<https://oss.bmw.de/index.jsp>

**13. Welche Preismodelle bieten Sie für diesen Zugang an?**

Für das OSS (Online Service System) können je nach Nutzungsbedarf sogenannte Zeitscheiben erworben werden. Die jeweils aktuellen Konditionen sind bitte den Nutzungsbedingungen zu entnehmen.

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

Wir bieten unserem Kunden die EUROPlus Garantie an, die bis zu zwei Jahre nach Erstzulassung beim verkaufenden BMW Händler / Niederlassung abgeschlossen werden kann. Damit können sich unsere Kunden noch 6 bis 24 Monate nach Ende der Gewährleistungsfrist gegen unkalkulierbare Reparaturkosten wappnen.