

Überblick über die Leistungen bei Garantie, Gewährleistung und Kulanz

(Stand Dezember 2011, Quelle: Hersteller/Importeure)

BMW / Mini

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.

Im Ergebnis zählt für den Kunden die erbrachte Leistung, unabhängig davon, ob sie als "Gewährleistung", "Garantie" oder "Kulanz" deklariert wird.

Welche Baugruppen werden von den jeweiligen Regelungen erfasst, welche Leistungen werden bei einem Garantie-/Gewährleistungs- oder Kulanzfall ersetzt (Material; Lohn für Aus- und Einbau; bitte jeweils prozentual angeben, in welcher Höhe Kosten ersetzt werden)?

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.

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.

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.

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

Servicearbeiten werden im Serviceheft und mittels des Wartungsplans dokumentiert.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft oder verlangen Sie zusätzliche Dokumente (Werkstattrechnung, abgearbeiteter und vollständig ausgefüllter Inspektionsplan)?

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.

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.

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

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

Müssen die eigentlichen Garantie-/Gewährleistungsarbeiten grundsätzlich von einem zu Ihrem Servicenetz gehörenden Betrieb ausgeführt werden oder können diese Arbeiten unter bestimmten Voraussetzungen auch von einem markenfremden Betrieb ausgeführt und direkt mit Ihrer Gewährleistungsabteilung abgerechnet werden?

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

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?

Bei Wartung nach BMW Vorgabe (Nachweis Bsp. Serviceheft, Rechnung) gibt es keinen Unterschied im Kulanzverhalten. Da die Gewährung von Kulanz stets eine Einzelfallentscheidung ist, die aufgrund des konkreten Sachverhalts getroffen wird, können keine generellen Voraussetzungen benannt werden.

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.

Können Kunden Garantie- und Gewährleistungsfragen direkt mit einer Abteilung Ihres Hauses klären. Wenn ja, wie lauten die Kontaktdaten/Ansprechpartner dieser Abteilung?

Vor dem Hintergrund der BMW / MINI Händlergewährleistung ist der konkrete BMW / MINI Händler der erste Ansprechpartner des Kunden. Natürlich stehen darüber hinaus auch Fachkräfte der internen BMW Organisation als Ansprechpartner zur Verfügung.

Haben die jüngsten Urteile deutscher Gerichte (BGH-Az.: VIII ZR 293/10 und LG Bonn Az.: 5 S 255/10 - in beiden Fällen ging es um die Abhängigkeit der Garantiebedingungen von der Einhaltung von Wartungsintervallen, s.a. <http://www.autoservicepraxis.de/cms/1044166>) Änderungsbedarf bei Ihren Garantiebedingungen hervorgerufen? Wenn ja, in welcher Form?

Nein.

© asp, Januar 2012