

Überblick über die Leistungen bei Garantie, Gewährleistung und Kulanz

(Stand November 2008, Quelle: Hersteller/Importeure)

Audi

Welche Gewährleistungsregelungen bieten Sie Kunden für Ihre Fahrzeuge?

Es gilt die gesetzliche Sachmangelhaftung. Die Gewährleistungsfrist beträgt 2 Jahre.

Welche Garantieregelungen bietet Audi?

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.

Wie sehen die Kulanzregelungen bei Audi aus?

Kulanz wird immer im Rahmen einer Einzelfallentscheidung gewährt, abhängig von Faktoren wie Schadensbild, Alter, Laufleistung, etc.

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

Die BMW AG offeriert weltweit eine zweijährige BMW / MINI Händlergewährleistung auf das Gesamtfahrzeug im Sinne der gesetzlichen Sachmängelhaftung. Darüber hinaus gewährt BMW / MINI zwei Jahre Gewährleistung auf Lack und zwölf Jahre Gewährleistung gegen Durchrostung. In Ergänzung hierzu gibt es länderindividuelle Abweichungen. Für alle in Deutschland neu zugelassenen BMW und MINI Fahrzeuge entfällt die Beweislastumkehr. Außerdem gilt im Rahmen der Gewährleistung eine Mobilitätszusage bei Reparaturen über zwei Stunden Dauer. Im Pannenfall gilt eine fünfjährige Mobilitätsgarantie. Die Gewährung von Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.

Der BMW / MINI Qualitätsbrief umfasst Leistungen, die weit über die gesetzliche Gewährleistung hinaus gehen und den Herstellergarantien im Umfeld mindestens gleichwertig sind. Für den Zeitraum von zwei Jahren genießt der Kunde einen uneingeschränkten Anspruch auf die kostenfreie Behebung von technischen Mängeln an seinem Fahrzeug.

Darüber hinaus bieten wir drei Jahre Gewährleistung auf Lack und 12 Jahre Gewährleistung gegen Durchrostung sowie Zusatzleistungen im Rahmen von Abschlepphilfe und Ersatzmobilität. Diese zugesicherten Leistungen kann der Kunde bei jedem von uns als Hersteller anerkannten Betrieb in Deutschland sowie in 39 weiteren Ländern Europas geltend machen. Unabhängig davon bieten wir im Rahmen der von uns gewährten freiwilligen Kulanz die Möglichkeit, eine mit dem Kunden abgestimmte einzelfallspezifische Lösung auch nach Ablauf der 2-Jahres-Frist zu finden. Denn für den Kunden zählt letztlich 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?

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?

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 technischen 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?

Es muss 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?

Der Aufforderung zur Durchführung einer Technischen Aktion muss nachgekommen werden, da ansonsten Schäden bzw. mögliche Folgeschäden, welche in kausalem Zusammenhang zur Technischen Aktion stehen, nicht über die BMW / MINI Gewährleistung abgedeckt sind.

Wie wird sichergestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen 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?

Aufgrund der Systeminfrastruktur zwischen der BMW AG und den BMW / MINI Vertragspartnern können Gewährleistungsarbeiten nur auf dieser bestehenden Basis abgerechnet werden.

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

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

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

Gewährleistungsansprüche und Kulanzwünsche können beim BMW / MINI Vertragshändler bzw. -Niederlassung oder bei jeder BMW / MINI Vertragswerkstatt geltend gemacht werden.

Können Kunden Garantie- und Gewährleistungsfragen direkt mit einer Abteilung Ihres Hauses klären?

Vor dem Hintergrund der BMW / MINI Händlergewährleistung ist der BMW / MINI Händler / Niederlassung bzw. die BMW / MINI Vertragswerkstatt als vertragsgebender Partner der erste Ansprechpartner des Kunden. Natürlich stehen darüber hinaus auch Fachkräfte der internen BMW Organisation als Ansprechpartner zur Verfügung.

Welche Garantie- /Gewährleistungs- und Kulanzregelungen gelten für Fahrzeuge Ihrer Marke?

Zwei Jahre weltweite Gewährleistung im Sinn der gesetzl. Sachmangelhaftung inkl. Lackierung ohne Ausschlüsse oder Begrenzung der Laufleistung; MB-Neufahrzeug-Garantie: Zwei Jahre Garantiezusage zus. zur gesetzl. Sachmangelhaftung für fehlerfreie Funktion des Kfz (gilt im Europäischen Wirtschaftsraum sowie der Schweiz); Mobilo-Life: bis 30 Jahre europaweit geltendes serienmäßiges Servicepaket mit Garantie gegen Durchrostung und Mobilitätsgarantie (Details unter www.mercedes-benz.com)

Kulanz: individuelle Einzelfallentscheidung

Welche Baugruppen werden von den jeweiligen Regelungen erfasst? Welche Kosten werden im Garantie-/Gewährleistungs- od. Kulanzfall ersetzt?

Gewährleistung: auf Gesamtfahrzeug ohne Ausschlüsse inkl. Material und Lohn; MB-NW-Garantie: ausgeschlossen sind Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch, Verschleiß oder bei fehlendem Wartungsnachweis durch autorisierten MB-Betrieb;

Kulanz: Kundenanteile in Material und /oder Lohn sind möglich

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit Garantie-/Gewährleistungsregelungen auch bei „Fremdwartung“ voll umfänglich erhalten bleiben?

Gewährleistung bleibt grundsätzlich erhalten, wenn Servicearbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt wurden und kein Kausalzusammenhang zwischen den durchgeführten Arbeiten und dem aufgetretenen Schaden besteht.

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

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

Zwei Jahre europaweite Sachmängelhaftung ohne km-Begrenzung, zwei Jahre Mobilitätsgarantie, drei Jahre Lackgarantie, acht Jahre Garantie 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)

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

In der Sachmängelhaftung Material und Lohn in voller Höhe, im Kulanzfall entsprechend Fahrzeugalter und Laufleistung prozentueller Anteil.

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

Ausschlüsse bestehen, wenn der Mangel darauf beruht, dass nicht bzw. nicht korrekt (nach Herstellervorgaben) gewartet wurde.

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

Im Serviceheft.

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

Wir erwarten zusätzlich eine Werkstattrechnung und ein Inspektionsplan.

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

Nein.

Wie wird sicher gestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Über einen Onlinezugriff auf alle technischen Daten.

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

Nein, Garantiewerke können nur von zu unserem Servicenetz gehörenden Partnern ausgeführt und abgerechnet werden.

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

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

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

Über unser autorisiertes Servicenetz.

Können Kunden Garantie- und Gewährleistungsfragen direkt mit einer Abteilung Ihres Hauses klären?

Über unser autorisiertes Servicenetz ist eine kompetente Klärung möglich.

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

Zwei Jahre Ford Neuwagengarantie/Sachmängelhaftung bei Material- oder Herstellungsfehler, wenn die Service Arbeiten bei einem KFZ Meisterbetrieb durchgeführt wurden. Kulanzregelungen, abhängig von Laufzeit und Laufleistung, bei Material- und Herstellungsfehler. Wartungen sollten bei einem autorisierten Ford Betrieb durchgeführt worden sein.

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

Neuwagengarantie: Alle Baugruppen. Kulanz: Alle Baugruppen, außer Verschleißteile, Flüssigkeiten, Lack, Karosserie und Zubehör. Kostenbeteiligung an Reparatur ist Laufzeit und – Leistung abhängig.

Wie lange gewähren Sie ab Fahrzeugverkauf Garantie/Gewährleistung/Kulanz?

Ford Neuwagengarantie: Es gilt die gesetzliche Zeit (2 Jahre) der Sachmängelhaftung.
Kulanzregelungen: bis max. 5 Jahre

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Ford-Garantien gilt europaweit, unabhängig wo das Fahrzeug in Europa verkauft wurde.
Kulanzregelungen werden für alle in Deutschland verkaufte Fahrzeuge angewendet.

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

Servicearbeiten müssen regelmäßig nach den jeweils gültigen Ford Wartungsvorschriften gemäß Ford Richtlinien in einer Fachwerkstatt durchgeführt werden. Durch Abstempeln des Servicehefts muss die ordnungsgemäße Durchführung des Services bestätigt sein.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Ja.

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

Ja, für das betreffende Bauteil. Wenn der Ausfall des Teils auf eine nicht durchgeführte Aktion zurückzuführen ist

Wie wird sicher gestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Die Informationen über durchzuführende Aktionen werden über das Ford Online System aktuell gegeben. Jede Fachwerkstatt, die die Voraussetzungen z. B. Spezialwerkzeug, Ausrüstung und Systeme erfüllt, erhält diese Informationen

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

Die Vergütung von Garantiereparaturen können nur von einem autorisierten Ford Service Betrieb bei der Ford Werke GmbH eingereicht werden.

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

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

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

Grundsätzlich nur über einen autorisierten Ford Service Betrieb.

Können Kunden Garantie- und Gewährleistungsfragen direkt mit Ihrem Haus klären?

Die Kontaktaufnahme kann telefonisch unter 0221 903 3333 oder schriftlich unter: Ford Werke GmbH, Kundenzentrum, Postfach 710265, 50769 Köln erfolgen.

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

Drei Jahre (oder bis zu 100.000 km) europaweite Fahrzeug-Garantie des Herstellers; drei Jahre Lackgarantie; fünf Jahre Korrosionsschutz-Garantie Auspuffsystem, 10 Jahre Korrosionsschutz-Garantie Fahrzeugkomponente, sechs oder zwölf Jahre Korrosionsschutz-Garantie Karosserie und tragende Teile, optionale Anschlussgarantie zwei Jahre, Mobilitätsgarantie drei oder zwölf Jahre (Modell- bzw. Modelljahr-abhängig).

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

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

Garantie: alle Baugruppen, Kostenerstattung 100 Prozent (ausgenommen Verschleißteile)

Kulanz: Kostenübernahme abhängig vom Schadensfall

Gelten diese Regelungen für ganz Europa oder beziehen Sie sich nur auf in Deutschland verkaufte Fahrzeuge?

Die Garantie gilt europaweit einheitlich.

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

Im vollem Umfang, sofern ein Mangel nicht in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass Inspektionsservice nicht regelmäßig oder nicht ordnungsgemäß nach Hersteller-Vorgaben durchgeführt wurde. Keine Garantieleistung für verbaute Teile die nicht Original Honda Ersatzteile sind.

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

Keine zusätzlichen Dokumente notwendig.

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

Ja.

Wie wird sichergestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Über Maris Pay & Go für freie Werkstätten (Online-Rundschreiben-System).

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

Garantie-Abwicklung und -Abrechnung kann nur über das Honda-Servicenetz abgewickelt werden.

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

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

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

Über Ihren Honda-Vertragshändler.

Können Kunden Garantie- und Gewährleistungsfragen direkt mit einer Abteilung Ihres Hauses klären.

Genereller Ansprechpartner ist unser Honda-Vertragshändler.

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

Drei Jahre europaweite Fahrzeuggarantie ohne Kilometerbegrenzung, sechs bzw. zehn Jahre Garantie gegen Durchrostung (abhängig vom Fahrzeugmodell), zwei Jahre Lackgarantie, zwei Jahre Originalteilegarantie. Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung ohne Rechtsanspruch

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

Fahrzeuggarantie: komplettes Fahrzeug; Lackgarantie: komplette Lackierung; Originalteilegarantie: komplette Ersatzteile. Material- und Lohnkosten werden jeweils vollständig ersetzt. Bei der Kulanz ist dies eine Einzelfallentscheidung.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Hyundai gewährt eine europaweite Garantie.

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

Die Durchführung der Wartungsarbeiten nach Herstellervorgabe muss gewährleistet sein.

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

Die Servicearbeiten müssen im Garantie- und Serviceheft dokumentiert werden.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Im Garantiefall genügen Stempel und Unterschrift der durchführenden Werkstatt. Im Einzelfall können eine Wartungscheckliste oder weitere Dokumente wie z.B. eine Rechnung über die durchgeführten Arbeiten abgefordert werden.

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

Nein.

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

Garantie- und Gewährleistungsarbeiten müssen grundsätzlich von einem autorisierten Hyundai-Partner durchgeführt werden.

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

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

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

Kundenansprüche können über den autorisierten Hyundai-Händler geltend gemacht werden.

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

Nein.

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

3-7 Jahre europaweite Garantie.
3-5 Jahre europaweite Mobilitätsgarantie.
3-5 Jahre Lackgarantie.
6-10 Jahre Durchrostungsgarantie.
Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.

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

Im Garantiefall werden Lohn und Teile zu 100% erstattet.
Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Diese Garantieregelungen gelten für alle in Europa ausgelieferten Fahrzeuge, unabhängig ob Reimport oder nicht.
Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.

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

Die Inspektionen oder Servicearbeiten sind nach Herstellervorgaben durchzuführen.

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

Ausgeführte Servicearbeiten von Fremdbetrieben müssen anhand von Arbeitskarten und Teilennachweisen, sowie Stempel und Unterschrift im Scheckheft dokumentiert werden.

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)?

Im Regelfall ist der Stempel und Unterschrift im Scheckheft ausreichend.

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

Für Schäden die im kausalen Zusammenhang mit einer Feld- oder Serviceaktion stehen, ist für den Erhalt des Garantieanspruchs die Durchführung dieser Aktionen notwendig.

Wie wird sicher gestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Freie Werkstätten wenden sich in der Regel direkt an einen unserer Servicepartner oder treten mit der technischen Hotline in Verbindung um dort evtl. Schadensfälle zu klären.

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

Die Abrechnung ist nur über einen autorisierten Kia-Partner möglich.

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

Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung.

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

Garantie- und Gewährleistungsbegehren sowie Kulanzansprüche können nur über autorisierte Kia-Partner geltend gemacht werden, nicht mit dem Importeur.

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

Die Sachmängelhaftung für zwei Jahre, ab dem Tag der Erstzulassung, übernimmt der LADA Vertragshändler. LADA Deutschland übernimmt die Garantie für zwei Jahre, ab dem Tag der Erstzulassung - ohne Kilometerbegrenzung. Modellbezogen, kann der Kunde mit dem Neuwagen eine Anschlussgarantieversicherung abschließen. Kulanz ist immer eine freiwillige Regelung des Herstellers und kann bis zu 60 Monate gewährt werden.

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

Im Garantiefall übernimmt die LADA Automobile GmbH grundsätzlich die Lohn- und Materialkosten. Im Rahmen der Anschlussgarantie werden grundsätzlich die gleichen Konditionen gewährt, hier wird aber eine anteilige Laufleistung des Fahrzeuges ggf. mit in Betracht gezogen. Im Kulanzfall werden im Regelfall auch die Lohnkosten bei einer Materialbeanstandung mit (oder teilweise) übernommen, ggf. anteilig nach Laufleistung.

Wie lange gewähren Sie ab Fahrzeugverkauf Garantie/Gewährleistung. Wie lange nach Erstzulassung werden maximal Kulanzlösungen bewilligt?

Der LADA-Vertragshändler übernimmt für zwei Jahre oder 24 Monate die Sachmängelhaftung. Die Garantiezeit für LADA Fahrzeuge ist 24 Monate nach Erstzulassung. Anschluss-Versicherungsgarantien werden bis zum einschließlich vierten Jahr angeboten. Kulanzleistung als freiwillige Leistung des Herstellers kann bis zu 60 Monate gewährt werden.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Grundsätzlich gelten die Regelungen für ganz Europa. Der Verbraucher kann evtl. bestehende zusätzliche Garantieleistungen des Herstellers europaweit in Anspruch nehmen. Dieses gilt dann, wenn das Fahrzeug ursprünglich im gemeinsamen Markt von einem Unternehmen des LADA-Vertriebsnetzes, also von einem autorisierten Fabrikatshändler geliefert und verkauft wurde. Zur Erhaltung dieser freiwilligen Leistung der Garantie ist es notwendig, dass der LADA bei einem autorisierten LADA-Vertragshändler gewartet und instand gesetzt wird und der Kunde ein ordnungsgemäß geführtes Inspektions-/Kundendienstheft für das Fahrzeug vorlegt.

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

Wie vorher aufgezeigt, zur Erhaltung der freiwilligen Leistung der Werksgarantie ist es notwendig, dass der LADA bei einem autorisierten LADA-Vertragshändler gewartet und instand gesetzt wird. Sofern wir über Garantieleistungen der LADA Fahrzeuge in Deutschland und Österreich sprechen, übernimmt die LADA Automobile GmbH die Garantieverpflichtung. In diesem Falle werden Leistungen in der Garantie übernommen, wenn diese durch einen LADA-Vertragshändler eingereicht werden.

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

Der vollständige Inspektionsplan muss bearbeitet und mit Unterschrift vorgelegt werden.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Genügt im Regelfall nicht, weil hier nicht der Nachweis gegeben ist, dass die von LADA vorgeschriebenen Werte eingestellt worden sind.

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

Zum jetzigen Zeitpunkt schreibt LADA keine so genannten Feld- oder Serviceaktionen vor.

Wenn ja, wie wird sicher gestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Die Werkstatt kann über den technischen Hotline-Service gegen eine Gebühr die relevanten Daten bzw. Inspektionspläne bzw. Wartungsvorgaben bestellen.

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

Aus abrechnungstechnischen Gründen erfolgt die Regulierung grundsätzlich über einen LADA-Vertragspartner.

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

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

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

Ein Antrag auf Garantie- bzw. Kulanzregelung kann grundsätzlich nur über einen LADA-Vertragspartner mit den schadhaften Teilen eingereicht werden.

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

Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, sollte ein LADA- Vertragspartner vorher informiert werden. Im Rahmen der Sachmangel-Haftung oder Garantie und Kulanz ist immer der Verkäufer der Ansprechpartner des Kunden. In unserem Haus gibt die Abteilung Kundendienst (hotline@lada.de) weitere Auskünfte.

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

- 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.

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

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.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

A: Die oben genannten Garantiebedingungen gelten für ganz Europa mit geringfügigen nationalen Abweichungen. Für aus dem Ausland eingeführte Fahrzeuge gelten die Garantiebedingungen des ausliefernden Landes.

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

Das Fahrzeug muss entsprechend der Herstellervorgaben (Wartungsplan) gewartet sein.

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

Ausgeführte Wartungsarbeiten müssen im Digitalen Servicenachweis für das Fahrzeug entsprechend dokumentiert werden.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Der Nachweis erfolgt durch den Wartungsnachweis in unserem Digitalen Servicenachweis entsprechend der Herstellervorgaben.

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

Wir empfehlen unseren Kunden die Durchführung der Wartungsarbeiten bei einem Mazda Servicepartner, weil so die optimale Versorgung des Fahrzeugs sichergestellt ist.

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

Ja, durch einen angeschlossenen Mazda Servicepartner. Markenfremde Betriebe sind von diesen Arbeiten ausgeschlossen.

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

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

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

Über den Mazda Servicepartner.

Können Kunden Garantie- und Gewährleistungsfragen direkt mit Ihrem Haus klären?

Nein, Gewährleistungsansprüche sprich Sachmängelhaftung sind grundsätzlich beim Verkäufer (verkaufender Händler) geltend zu machen. Garantieansprüche werden ebenfalls ausschließlich über das Mazda Servicepartner-Netz gestellt.

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

Drei Jahre bzw. 100.000 km europaweite Fahrzeuggarantie des Herstellers, zwölf Jahre Garantie gegen Durchrostung. Kulanz ist Einzelentscheidung.

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

Garantie: Erstattet werden Lohn- und Materialkosten; Kulanz: Kostenerstattung abh. vom Einzelfall

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Die Herstellergarantie gilt für den europäischen Raum, die Regularien sind gleich. Kulanzentscheidungen sind hiervon ausgenommen.

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

Wartung muss nach Herstellervorgaben sach- und fachgerecht durchgeführt sein und Fremdarbeit darf nicht Ursache für einen Schaden sein.

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

Als Beleg dient der Wartungsplan, der die nach Herstellervorgaben sach- und fachgerechte Wartung dokumentiert.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Neben der Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“ und Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft werden die Werkstattrechnung, sowie der abgearbeitete und vollständig ausgefüllte Wartungsplan angefordert.

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

Nein.

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

Garantie-/Gewährleistungsarbeiten können nur über einen Mitsubishi-Vertragspartner abgerechnet werden.

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

Jeder Schadenfall wird individuell entschieden, dabei ist mit entscheidend, ob und wann vorgeschriebene Intervalle durchgeführt und ob nach Herstellervorgabe gearbeitet wurde. Die anstehende Reparatur muss durch einen autorisierten Mitsubishi-Servicepartner durchgeführt werden.

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

Über einen Mitsubishi-Vertragspartner.

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

Garantie: drei Jahre europaweite Garantie (bis 100.000 Km), drei Jahre Lackgarantie, drei Jahre Mobilitätsgarantie (verlängert sich mit jeder Wartung beim Nissan Vertragspartner), sechs bis zwölf Jahre Garantie gegen Durchrostung (je nach Modell). Kulanz: ist grundsätzlich Einzelfallentscheidung.

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

Garantie: erstattet werden Lohn- und Teilekosten (ausgenommen Verschleißteile)
Kulanz: Kostenerstattung abhängig vom Einzelfall.

Wie lange nach Erstzulassung werden maximal Kulanzlösungen bewilligt?

Als Regel gilt hier 150.000 Km oder maximal fünf Jahre.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Garantie: Nissan bietet eine europaweite Garantie.
Kulanz: Einzelfallentscheidung, Re-Import ist aber kein Ausschlusskriterium.

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

Die für das Fahrzeug vorgeschriebenen Wartungsdienste müssen vollständig und rechtzeitig nach Vorgaben von NISSAN durchgeführt und im Kundendienstscheckheft dokumentiert worden sein.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Ein Stempel im Kundendienstscheckheft reicht nicht aus, NISSAN verlangt zusätzlich eine Werkstattrechnung worauf verbaute Teile und ausgeführte Arbeiten detailliert aufgelistet werden

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

Ja. Die Durchführung von Rückrufaktionen, wobei NISSAN der Kunde angeschrieben hat, ist zwingend erforderlich für den Erhalt des Garantieanspruchs.

Wie wird sichergestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Kunden werden im Falle einer Rückrufaktion von Nissan angeschrieben. Freie Werkstätten können sich über das NISSAN B2B Portal erkundigen (kostenpflichtig).

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

Ja.

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

Ja, Kulanz ist ein Mittel zur Bindung loyaler Kunden.

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

Der Mangel muss unverzüglich nach dessen Auftreten bei einer NISSAN Vertragspartner schriftlich angezeigt und vorgeführt werden.

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

Abteilung Kundenbetreuung, Tel: 02232-57-2080, Fax: 02232-57-2020, E-Mail: ccare@nissan.de

Opel

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

Sechs Jahre Garantie bestehend aus: Herstellergarantie für Neuwagen: zwei Jahre, ohne Kilometerbegrenzung. Danach: Opel Anschlussgarantie: vier Jahre, max. 150.000 km über CG Car-Garantie-Versicherungs-AG gemäß deren Bedingungen. Garantie gegen Durchrostung: zwölf Jahre. Opel Mobilservice: 24 Monate Mobilitätsgarantie im Pannenfall.

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

Herstellergarantie: 100 % Material- und Lohnkosten.

Opel Anschlussgarantie: 100 % Lohn und nach Laufleistung prozentual gestaffelte Materialkostenübernahme für folgende Baugruppen:

Motor, Schalt-/Automatikgetriebe, Achs-/Verteilergetriebe, Kraftübertragungswellen, Lenkung, Bremsen, Kraftstoffanlage, elektrische Anlage, Komfortelektrik, Klimaanlage, Kühlsystem, Sicherheitssysteme

jeweils

bis 50.000 km	100% der Materialkosten
bis 60.000 km	90%
bis 70.000 km	80%
bis 80.000 km	70%
bis 90.000 km	60%
bis 100.000 km	50%
über 100.000 km	40%

Wie lange nach Erstzulassung werden maximal Kulanzlösungen bewilligt?

Einzelfallentscheidungen

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Die sechs-Jahre-Garantie besteht für Deutschland.

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

Herstellergarantie: Auch Fremdwartung muss nach Herstellervorgabe erfolgen. Solange jedoch zwischen nicht oder nicht korrekt durchgeführter Wartung und eingetretenem Schaden kein kausaler Zusammenhang herzustellen ist, spielt diese Frage keine Rolle hinsichtlich Garantie- und Gewährleistungsansprüchen.

Opel Anschlussgarantie: Nur gültig, wenn alle Inspektionen nach Herstellervorgabe und in vom Hersteller vorgegebenen Zeit- und Laufleistungsintervallen ausschließlich durch Opel Servicepartner durchgeführt werden.

Garantie gegen Durchrostung: Vorgesehene Korrosionsschutzprüfungen müssen lückenlos und in den vom Hersteller vorgegebenen Zeitintervallen sowie ausschließlich durch Opel Servicepartner durchgeführt werden.

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

Bei Schäden, die in ursächlichem Zusammenhang mit nicht durchgeführten Wartungen stehen können, ist im Zweifelsfall anhand der Inspektionsrechnung, einer detailliert abgestempelten Checkliste oder dergleichen plausibel nachzuweisen, dass alle vom Hersteller vorgesehenen Arbeiten jeweils innerhalb der vorgeschriebenen Intervalle durchgeführt wurden.

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

Laut „Garantiebedingungen für neue Opel Fahrzeuge“ bestehen keine Garantieansprüche,... „wenn ein Fehler in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass das Fahrzeug nicht durch einen Opel Partner gewartet oder nachgebessert wurde“. Wurde also ein vermeidbarer Fehler bzw. Schaden nur deshalb nicht vermieden, weil der Halter sein Fahrzeug durch freie Werkstätten warten ließ, die sich nicht die neuesten technischen Informationen besorgt hatten, zieht dies den Verlust des Garantieanspruches nach sich.

Wie wird sichergestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Über sicherheitsrelevante Kampagnen werden betroffene Halter mittels Adressen aus dem Zentralregister des KBA schriftlich informiert. Über alle übrigen Kampagnen informiert der betreuende Vertragspartner. Entscheidet sich ein Halter, sein Fahrzeug durch Fremdwerkstätten oder gar nicht warten zu lassen, liegt es in seiner Verantwortung, sich über eventuell erforderliche Serviceaktionen selbst zu informieren. Die Durchführung solcher Aktionen ist in der Regel für den Kunden kostenlos, kann aber jeweils nur vom ausführenden Opel Servicepartner über das Opel Garantiesystem abgerechnet werden. Aktuelle technische Informationen sind, auch für freie Werkstätten, jederzeit verfügbar.

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

Garantie-/Gewährleistungsarbeiten können nur von Opel Servicepartnern ausgeführt und über das Opel Garantiesystem abgerechnet werden.

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

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

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

Sowohl in Garantie- und Gewährleistungsfällen als auch im Fall von Kulanzwünschen sind Mängel ausschließlich über Opel Servicepartner nach freier Wahl des Kunden zu reklamieren. Diese leiten die Anträge an Opel weiter und informieren den Kunden über die jeweils getroffene Entscheidung.

Können Kunden Garantie- und Gewährleistungsfragen direkt mit einer Abteilung Ihres Hauses klären?

Für direkte Kontakte mit Opel steht Kunden unser Kunden Info Center zur Verfügung.

Postadresse: Adam Opel GmbH
Kunden Info Center
IPC 59-02
65423 Rüsselsheim
Tel.: 06142 / 7 75000
E-Mail: kunden.info.center@gm.com

Peugeot

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

Wir bieten für unsere Kunden zwei Jahre Neuwagen-Garantie (ausgenommen Wartung und Verschleiß) ohne Kilometerbegrenzung an. Weiterhin bieten wir drei Jahre Lackgarantie, zwölf Jahre Durchrostungsgarantie bei PKW und zwei Jahre Lackgarantie und fünf Jahre Durchrostungsgarantie bei Nutzfahrzeugen, 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 PEUGEOT 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. Zusätzlich besteht für den Kunden die Möglichkeit, eine Anschlussgarantie mit einer Gültigkeit bis zu fünf Jahren und x Kilometern abzuschließen.

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

Zusätzlich zu der gesetzlichen Gewährleistung für versteckte Mängel gewährt PEUGEOT auf Neufahrzeuge gegen alle Fertigungsfehler eine zweijährige Garantie ohne Kilometerbegrenzung. Material- und Lohnkosten werden hierbei zu 100% übernommen. Etwaige Ausschlüsse können genau im PEUGEOT Wartungsheft nachgelesen werden, die dem Kunden vorliegen.

Wie lange gewähren Sie ab Fahrzeugverkauf Garantie/Gewährleistung. Wie lange nach Erstzulassung werden maximal Kulanzlösungen bewilligt?

Die Garantie/Gewährleistung beträgt zwei Jahre, Kulanz ist grundsätzlich eine Einzelfallentscheidung die u.a. abhängig vom Schadensbild, der Kilometerlaufleistung, dem Alter des Fahrzeugs und dessen Fahrzeughistorie ist.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Diese Garantie/Gewährleistung gilt weltweit (bei autorisierten PEUGEOT-Vertragspartnern), Kulanzleistungen unterliegen individuellen Prüfungen des reparierenden Händlers.

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

Die Wartungen müssen gemäß den Hersteller-Vorgaben durchgeführt worden sein, ein Nachweis muss erbracht werden.

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

Die Servicearbeiten müssen durch Angaben im Wartungsheft sowie Werkstattrechnung mit den abgearbeiteten und vollständigen Inspektionsplan dokumentiert werden.

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

Feld- und Serviceaktionen sind Voraussetzungen für den Garantieanspruch zumal wenn die Beanstandung im Zusammenhang mit der Serviceaktion steht.

Wie wird sichergestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Die nicht zu unserem Servicenetz gehörenden Betrieb haben die Möglichkeit über Service Box Public technische Informationen zum Fahrzeug zu erhalten (<http://public.servicebox.peugeot.com>),.

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

Die Weiterberechnung von Garantie-/Gewährleistungsarbeiten erfolgt ausschließlich zwischen autorisierten PEUGEOT-Vertragspartner, Importeur und Hersteller. Prinzipiell müssen Garantie-/Gewährleistungsarbeiten grundsätzlich von einem autorisierten PEUGEOT-Vertragspartner durchgeführt werden – außer Arbeiten mit speziellen Fachkenntnissen oder Werkzeugen.

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

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

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

Kunden können Garantie- und Gewährleistungsbegehren oder Kulanzansprüche direkt bei einem autorisierten PEUGEOT-Vertragspartner geltend machen.

Renault/Dacia



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

RENAULT:

Für Espace IV und Vel Satis (EZ ab dem 01.01.2008), für Laguna III und für Koleos: europaweite Neuwagengarantie von 3 Jahren (bis 150.000 km - diese Einschränkung der Laufleistung gilt nur für das dritte Jahr).

Für Espace IV und Vel Satis (EZ zwischen dem 08.04.2005 und dem 31.12.2007):

europaweite Neuwagengarantie von 3 Jahren oder 100.000 km.

Alle anderen Modelle:

europaweite Neuwagengarantie von 2 Jahren (keine Einschränkung der Laufleistung)

Die Neuwagengarantie beinhaltet grundsätzlich auch eine Mobilitätsgarantie nach Garantiebedingungen

Für alle Modelle geben wir 12 Jahre Garantie gegen Durchrostung, 3 Jahre Lack-Garantie, 1 Jahr Ersatzteilgarantie 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.

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

In der Neuwagengarantie: grundsätzlich alle Baugruppen zu 100% Lohn und Teile; Verschleißteile können je nach Fahrzeugalter und Laufleistung ausgeschlossen sein. Verbindlich sind die im Garantiesystem hinterlegten Grenzen.

Kulanz ist eine freiwillige Leistung, über die grundsätzlich im Einzelfall entschieden wird. Wenn Kulanz laut Kulanzsystem vom Hersteller gewährt wird, dann zu dem entsprechenden Prozentsatz auf Lohn und Teile.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Garantie- Regelungen gelten für ganz Europa. Reimporte können aufgrund länderspezifischer Besonderheiten davon ausgeschlossen sein.

Kulanz ist eine freiwillige Leistung, über die grundsätzlich im Einzelfall entschieden wird. Daher ist eine allgemeine, länderübergreifende Regelung nicht möglich.

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

Die Wartungen müssen nach den Herstellervorgaben (bezüglich Wartungsumfang und -intervallen) und von einem autorisierten Fachbetrieb (Meisterbetrieb) durchgeführt werden.

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

Dokumentation im Wartungsplan + Wartungsrechnung + vollständiges Ausfüllen des Servicehefts.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Die zusätzlichen Dokumente sind zwingend erforderlich.

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

Voraussetzung ist die Einhaltung der Wartungsprogramme, diese können auch teilw. Serviceinspektionen und Durchsichten enthalten. Alle empfohlenen Serviceaktionen (z.B. für Vielfahrer, besondere Einsatzbedingungen etc.) sind keine Voraussetzungen für den Erhalt des Garantieanspruchs.

Wenn ja, wie wird sicher gestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Grundsätzlich können der Wartungsumfang und die Intervalle dem Garantie- und Serviceheft entnommen werden. Aktualisierungen und Änderungen werden ausschließlich den Vertragshändlern elektronisch zur Verfügung gestellt.

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

Garantie-/Gewährleistungsarbeiten dürfen nur vom eigenen Servicenetz durchgeführt werden.

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

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

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

Garantie- und Gewährleistungsbegehren können grundsätzlich nur über das Servicenetz, Kulanz über das Servicenetz oder im Einzelfall direkt über die Kundenbetreuung geltend gemacht werden.

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

Ansprechpartner für Kunden ist die Abteilung Kundenbetreuung.

Sie ist erreichbar unter:

Renault:

Telefon: 01805/894646-10 (14 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz)

Montag bis Donnerstag 8.00 bis 18.00 Uhr, Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr

oder

www.renault.de/kontakt

Dacia:

Tel.: 01805 / 89 46 46 - 20 (14 Cent / Minute aus dem deutschen Festnetz)

Montag bis Donnerstag: 08.00 bis 18.00 Uhr, Freitag: 08.00 bis 17.00 Uhr

oder

www.dacia.de

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

Wir bieten 2 Jahre europaweite Fahrzeuggarantie ohne Kilometerbegrenzung, 3 Jahre Lackgarantie und 10 Jahre (Fabia I, Superb I, Octavia Tour) bzw. 12 Jahre (Fabia II, Roomster, Octavia II, Superb II) Herstellergarantie gegen Durchrostung sowie die Škoda-Mobilitätsgarantie. Sie verlängert sich automatisch nach jeder Inspektion. Voraussetzung ist aber, dass die Wartung und Inspektion beim autorisierten Škoda 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.

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

Die Garantie wird unabhängig von der Baugruppe gewährt mit 100-prozentiger Kostenübernahme für Lohn und Teile. Bei Kulanzfällen hängt die Kostenerstattung vom Einzelfall ab.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Diese Regelungen gelten für alle im europäischen Wirtschaftsraum verkauften Fahrzeuge.

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

Die Ansprüche bleiben unberührt, sofern Service und Wartung nach Herstellervorgaben ausgeführt wurden und Fremdwartung nicht die Ursache für den Schaden ist.

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

Da diese Betriebe nicht zu unserem Servicenetz gehören, können wir ihnen keine Vorschriften machen. Ohne Nachweis können wir die Servicearbeiten allerdings nicht anerkennen.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

In der Regel genügt das ausgefüllte Serviceheft. In Einzelfällen (z.B. Kapitalschäden oder Stichprobenprüfung) fordern wir nach Bedarf weitere Dokumente an.

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

Im Regelfall nein, ausgenommen, dass ein kausaler Zusammenhang zwischen dem Garantieschaden und einer nicht durchgeführten Serviceaktion besteht.

Wenn ja, wie wird sicher gestellt, dass alle Werkstätten ungehinderten und zeitnahen Zugriff auf Ihre Herstellerserviceaktionen haben?

Diese Informationen sind im Internet verfügbar.

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

Garantiearbeiten, die von einem markenfremden Betrieb ausgeführt werden, können von uns nicht anerkannt und somit nicht abgerechnet werden.

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

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 bei Škoda Auto Deutschland abgestimmt.

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

Nein, der Ansprechpartner für den Kunden ist in jedem Fall der autorisierte Škoda-Partner oder der autorisierte Škoda-Servicepartner vor Ort.

Welche Garantieregelungen und Kulanzregelungen bieten Sie Kunden für Ihre Fahrzeuge?

Suzuki bietet eine dreijährige freiwillige Fahrzeuggarantie mit einer Laufleistung von max. 100.000 km an. Hierin ist auch die Lackgarantie enthalten. Die Garantie auf Durchrostung beträgt bei allen aktuellen Modellen 12 Jahre (ausgenommen Jimny: 6 Jahre). Kulanzleistungen sind Einzelentscheidungen. Genaue Regelungen (von der Garantie abgedeckte Teile etc.) sind dem Suzuki-Serviceheft zu entnehmen, das jedem Fahrzeug beiliegt. In der freiwilligen Fahrzeuggarantie ist eine Mobilitätsgarantie enthalten, deren Inhalt ebenfalls im Serviceheft geregelt ist.

Welche Baugruppen werden von den jeweiligen Regelungen erfasst, welche Leistungen werden bei einem Garantieleistungs- oder Kulanzfall ersetzt?

Sofern es sich nicht um normalen Verschleiß handelt, ersetzt Suzuki bei Material- oder Herstellungsfehlern den Lohn und Materialaufwand nach unseren Garantiebestimmungen. Weitere Details sind im Suzuki Serviceheft aufgeführt.

Wie lange gewähren Sie ab Fahrzeugverkauf Garantie. Wie lange nach Erstzulassung werden maximal Kulanzlösungen bewilligt?

3 Jahre bzw. bis 100.000 km. Gewährleistung – Sachmängelhaftung 2 Jahre. Kulanz sind freiwillige Einzelentscheidungen ohne zeitliche Begrenzung.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Die freiwillige Herstellergarantie erstreckt sich auf den europäischen Markt und sollte in allen europäischen Ländern gleich sein. Die Sachmängelhaftung beträgt in Deutschland 2 Jahre. Die Kulanzregelungen in Deutschland sind Einzelentscheidungen. Für den übrigen EU-Raum inklusive Deutschland gelten die Regelungen des jeweiligen Landes. Für sog. grau importierte Fahrzeuge gelten die deutschen Regelungen. Kulanz für für Grauimporte generell nicht gewährt.

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

Die Fremdwartung muss 100% nach Suzuki Richtlinien durchgeführt werden. Die Fremdwartung ist nach dem aktuellen Suzuki Serviceplan vorzunehmen und es sind Suzuki Original-Ersatzteile zu verwenden, um die Garantie zu erhalten.

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

Es muss eine ordnungsgemäße Rechnung existieren die Kundennamen, Fahrgestellnummer, Kilometerstand, Zulassungsdatum und Ersatzteile mit Originalersatzteilnummer beinhalten sollte. Das Serviceheft muss ordnungsgemäß ausgefüllt sein, und der jeweilige Serviceplan ist beizulegen.

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

Nein.

Müssen die eigentlichen Garantiearbeiten grundsätzlich von einem zu Ihrem Servicenetz gehörenden Betrieb ausgeführt werden?

Ja, nur Suzuki Vertragswerkstätten dürfen Garantiearbeiten durchführen und gegenüber Suzuki abrechnen.

Schließen Sie Kunden, die ihr Fahrzeug während der Garantiezeit fremd warten ließen, grundsätzlich von Kulanzregelungen aus?

Wartungen müssen nach Suzuki Richtlinien durchgeführt werden. Kulanzregelungen sind Einzelentscheidungen und von Fall zu Fall individuell zu betrachten.

Über welchen Weg können Kunden Garantiebegehren oder Kulanzansprüche geltend machen?

Kunden können über den Suzuki Vertragshändler ihrer Wahl Ansprüche geltend machen.

Können Kunden Garantiefragen direkt mit einer Abteilung Ihres Hauses klären?

Nein.

Toyota

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

3 Jahre (oder bis zu 100.000km) europaweite Fahrzeuggarantie des Herstellers, 3 Jahre Lackgarantie, 12 Jahre Durchrostungsgarantie; Kulanz ist grundsätzlich Einzelfallentscheidung.

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

Material- und Lohnkosten werden im Garantiefall zu 100% ersetzt. Kulanz wird individuell entschieden.

Wie lange gewähren Sie ab Fahrzeugverkauf Gewährleistung. Wie lange nach Erstzulassung werden maximal Kulanzlösungen bewilligt?

Gewährleistung gem. den gesetzlichen Regelungen; bei Kulanz handelt es sich um Einzelfallentscheidungen.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Für aus dem europäischen Ausland beschaffte Fahrzeuge gelten die gleichen Garantiebedingungen wie für in Deutschland verkaufte Fahrzeuge; Gewährleistung unterscheidet sich nicht; Kulanz s.o.

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

Die Wartungsarbeiten müssen gem. den Herstellerangaben durchgeführt sein.

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

Rechnungen / Lieferscheine / Protokolle.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft und zusätzliche Dokumente: Werkstattrechnung, abgearbeiteter und vollständig ausgefüllter Inspektionsplan

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

Nein.

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

Die eigentlichen Garantie-/Gewährleistungsarbeiten müssen grundsätzlich von einem zum Servicenetz gehörenden Betrieb ausgeführt werden

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

Es handelt sich hierbei um Einzelfallentscheidungen

Über welchen Weg können Kunden Ansprüche geltend machen?

Über zum Servicenetz gehörende Betriebe

Können Kunden Garantie- und Gewährleistungsfragen direkt klären?

Fragen zu Garantie-Umfängen können mit den Ansprechpartnern geklärt werden, Garantieleistungen können nur mit Toyota- / Lexus-Vertragspartnern geklärt werden.

Toyota: Kundenbetreuung: 02234/1022690 (Mo.-Fr. von 08:00h – 20:00h)

Fax: 02234/1027210

Mail: Kontaktformular über Toyota-Homepage www.Toyota.de

oder Kundenbetreuung@Toyota.de

Lexus: Kundenbetreuung : 02234/1022681 (Mo.-Fr. von 08:00h – 20:00h)

08005202120 (Mo.-Fr. von 08:00h – 20:00h)

Fax: 022234/1027212

Mail: Kontaktformular über Lexus-Homepage www.Lexus.de

oder Kundenbetreuung@Lexus.de

Volkswagen

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

Volkswagen Kunden erhalten 2 Jahre Gewährleistung ohne Kilometerbegrenzung am Fahrzeug, wobei sich die Volkswagen Partner auch nach Ablauf der ersten 6 Monate grundsätzlich nicht auf die Beweislast des Kunden berufen. Die Gewährleistungsansprüche kann der Kunde bei jedem Volkswagen Partner in der EU sowie in immer mehr europäischen Nicht-EU Staaten geltend machen. Darüber hinaus gibt es 3 Jahre Gewährleistung für Lackmängel, bis zu 12 Jahren bei Durchrostung ab Fahrzeugauslieferung an den Endkunden sowie bei Neuwagen eine Mobilitätsgarantie, die sich mit der Durchführung von Servicearbeiten beim autorisierten Volkswagen Servicepartner jeweils bis zum nächsten Serviceereignis verlängert.

Darüber hinaus gilt für alle Fahrzeuge, die ab dem 01.01.2005 im Europäischen Wirtschaftsraum sowie in der Schweiz von einem autorisierten Partner ausgeliefert wurden zusätzlich die Volkswagen Garantie (2 Jahre Fehlerfreiheit ohne Kilometerbegrenzung, 3 Jahre Garantie bei Lackmängeln und bis zu 12 Jahren Garantie bei Durchrostung).

Jeder Volkswagen Partner kann fahrzeugindividuell über das Volkswagen-Kulanzsystem prüfen, ob, in welcher Höhe und über welchen Zeitraum bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

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

Gewährleistung/Garantie: gilt für das gesamte Fahrzeug, für alle Volkswagen Original Teile und für Volkswagen Original Zubehör. Dem Kunden entstehen keine Kosten. Die Gewährleistung für Werkstattarbeiten beträgt bei VOLKSWAGEN Partnern 2 Jahre.

Kulanz: Jeder Volkswagen Partner kann fahrzeugindividuell über das Volkswagen-Kulanzsystem prüfen, ob, in welcher Höhe und über welchen Zeitraum bei einer Kundenbeanstandung eine kulante Herstellerbeteiligung an den Reparaturkosten möglich ist.

Wie lange nach Erstzulassung werden maximal Kulanzlösungen bewilligt?

Für die Kostenbeteiligung bei einer Kulanz besteht eine Abhängigkeit von Schadensbild, Betriebsalter und Laufleistung. Eine feste Grenze einer Kulanzbeteiligung besteht nicht.

Gelten diese Regelungen für ganz Europa?

Diese Regelungen gelten für alle Fahrzeuge, die in einem EU-Land, der Schweiz oder Norwegen 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 Volkswagen Partner.

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 im Regelfall keinen Einfluss auf die Ansprüche auf Volkswagen 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.

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

Durchgeführte Servicearbeiten sind grundsätzlich im Serviceplan des Fahrzeuges zu dokumentieren.

Genügen im Garantiefall für die Anforderung „Wartungsarbeiten nach Herstellervorgaben ausgeführt“, Stempel und Unterschrift der ausführenden Werkstatt im Serviceheft?

Erforderlich sind die ordnungsgemäßen Eintragungen und Stempel eines qualifizierten Betriebes des Kraftfahrzeughandwerkes im Serviceplan.

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.

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?

Mit dem System „ERWIN“ stellt Volkswagen den freien Werkstätten alle diesbezüglichen Informationen zur Verfügung.

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.

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

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.

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

Gewährleistungs- / Garantieansprüche werden ausschließlich über alle autorisierten Volkswagen Partner abgewickelt.

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

Gewährleistungs- / Garantieansprüche werden ausschließlich über alle autorisierten Volkswagen Partner abgewickelt.