



Der Rechtsschutzversicherer
der ERGO

WERKSTATTBESUCH – IHR GUTES RECHT

MEHR ABSPRACHEN – WENIGER MISSVERSTÄNDNISSE

Viele Autobesitzer haben Bedenken, wenn sie ihren Wagen zur Reparatur in die Kfz-Werkstatt abgeben. Werden wirklich alle Schäden gefunden? Wird sich die Rechnung im erwarteten Rahmen halten? Die D.A.S. Rechtsschutzversicherung gibt Tipps, was bei einem Werkstattbesuch zu beachten ist.

Ein konkreter Auftrag hilft

Wichtig ist, dass der Kunde seinen Auftrag an die Kfz-Werkstatt so konkret wie möglich formuliert und – insbesondere bei größeren Arbeiten wie Unfallreparaturen – einen Kostenvoranschlag anfordert. Denn das hilft von vornherein, Missverständnisse, Mehrkosten und Ärger zu vermeiden. Auf keinen Fall sollten mündliche Pauschalaufträge nach dem Motto „Bringen Sie den Wagen mal in Form“, erteilt werden.

Vereinbarung einer Kostenobergrenze

Auch wenn kein exakter Kostenvoranschlag erstellt wird – etwa weil die Werkstatt zunächst Art und Umfang des Schadens feststellen muss – empfiehlt es sich zu vereinbaren, dass die Werkstatt bei Überschreitung einer bestimmten Kostengrenze vor Durchführung weiterer Arbeiten telefonische Rücksprache mit dem Kunden hält. Bei Routinearbeiten, wie beispielsweise Öl- oder Reifenwechsel, bieten manche Werkstätten Festpreise an. Wie der Name schon sagt, ist dieser Preis fixiert. Abweichungen sind daher weder im Sinne des Kunden noch des Auftragnehmers möglich.

Durchschlag des Auftragscheins

Auf jeden Fall sollte der Werkstatt-Kunde den Durchschlag des Auftrages mit nach Hause nehmen. Ist der Wagen abholbereit, kann er dann schnell nachvollziehen, welche Reparaturen berechtigterweise erfolgt sind. Übersehene Fehler sollte er der Werkstatt sofort melden und bei Mängeln die Zahlung nur unter Vorbehalt leisten. Mit einem Vermerk auf dem Abholschein macht der Autobesitzer deutlich, dass er Einwände ge-

gen den Zustand des Fahrzeugs nach der Reparatur hat und die Arbeiten so nicht vorbehaltlos abnehmen will.

Haftung der Autowerkstatt

Und wenn der Kunde erst nach Tagen merkt, dass der Auftrag fehlerhaft oder unzureichend ausgeführt wurde? Kann er nachweisen, dass die Reparatur mangelhaft war, kann er mit folgendem Schreiben Nachbesserung verlangen (§ 635 BGB). Das bedeutet, dass die Werkstatt den Fehler kostenfrei beseitigen muss.

Absender
(Ihr Name, Anschrift; Telefonnummer)

Ort, Datum

Adresse der Kfz-Werkstatt

Reklamation Auftrag vom _____

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß meinem Auftrag vom _____ hatten Sie folgende Arbeiten an meinem Kraftfahrzeug, amtliches Kennzeichen _____, durchzuführen. (Bitte Reparaturen laut Auftragschein oder Absprache im Einzelnen auflisten). Am _____ musste ich leider feststellen, dass die von Ihnen vorgenommenen Arbeiten folgende Mängel aufweisen/unzureichend ausgeführt wurden.

(Aufzählung und Beschreibung der aufgetretenen Mängel)

Ich mache deshalb mein Recht auf Nachbesserung geltend und bitte Sie um Beseitigung der Mängel bis spätestens _____. Nach Ablauf der Frist muss ich leider das Kfz zur Fehlerbeseitigung zu einer anderen Werkstatt bringen. Die entstehenden Kosten müsste ich Ihnen dann in Rechnung stellen. Gerne können wir einen Termin für die Übergabe des Fahrzeugs und die Nachbesserung vereinbaren. Zu erreichen bin ich tagsüber unter der oben angegebenen Telefonnummer.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Unterschrift



CHECKLISTE

Anhand unserer nachfolgenden Checkliste können Sie sich einen Überblick verschaffen, mit welcher »Problemvermeidetaktilik« Sie unnötigen Ärger bei der Kfz-Reparatur und Wartung vermeiden können.

Reparaturumfang

- Legen Sie gleich bei der Reparaturannahme genau fest, was konkret an Ihrem Fahrzeug gemacht werden soll. Erteilen Sie keine pauschalen Aufträge wie »Fahrzeug wieder fahrtüchtig machen« oder »Fahrzeug TÜV-fertig machen«.
- Halten Sie den Umfang des Reparaturauftrages möglichst schriftlich fest. Achten Sie darauf, dass die einzelnen Arbeiten auch einzeln aufgeführt werden.
- Bestehen Sie darauf, dass alte Teile aufbewahrt werden.



Kosten

- Die Höhe der Vergütung sollte ausdrücklich und schriftlich vereinbart werden. Bei einem größeren Reparaturauftrag auf keinen Fall auf einen schriftlichen Kostenvoranschlag verzichten. Legen Sie eine Höchstgrenze der Kosten fest und machen Sie mit der Werkstatt aus, dass nicht ohne Rücksprache mit Ihnen von dem Kostenvoranschlag abgewichen werden darf.
- Geben Sie Ihre Telefonnummer an, damit Sie jederzeit erreichbar sind. Halten Sie telefonische Vereinbarungen gegebenenfalls noch einmal schriftlich durch ein kurzes Fax an die Werkstatt fest.

Nach der Reparatur

- Überprüfen Sie sofort bei der Abholung die Werkstattrechnung. Lohn und Material müssen einzeln aufgeschlüsselt werden.
- Wenn Ihnen bei Unstimmigkeiten über den Rechnungsbetrag die Werkstatt das Fahrzeug nicht herauszugeben will, sollten Sie zwar zunächst die volle Vergütung zahlen. Aber: Erklären Sie noch vor Ort – am besten in Gegenwart eines Zeugen – schriftlich, dass Sie das Fahrzeug nur unter Vorbehalt annehmen. Fügen Sie hinzu, dass Sie den überzahlten Betrag zurückfordern und gegebenenfalls Schadensersatz und/oder Gewährleistungsansprüche geltend machen.
- Reklamieren Sie festgestellte Mängel sofort, auch wenn die Werkstatt dafür mindestens zwölf Monate lang haftet.
- Weigert sich der Werkstattinhaber, die Mängel zu beseitigen, sollten Sie ihm noch eine angemessene Frist setzen. Danach können Sie die Werkstatt wechseln. Für die Kosten muss die erste Werkstatt aufkommen.

Hinweis:

Die Informationen sind sorgfältig recherchiert. Eine Haftung für die Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der Beiträge kann jedoch nicht übernommen werden. Alle Inhalte dieses Beitrags sind urheberrechtlich geschützt. Die Vervielfältigung und der Nachdruck sind ohne Genehmigung der D.A.S. untersagt. Alle Rechte bleiben vorbehalten.

Herausgeber:

D.A.S. Deutscher Automobil Schutz
Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG
Thomas-Dehler-Str. 2
81728 München
www.das.de
www.das-rechtssportal.de

Neu!

Jetzt unter 0800 3746- 555 gebührenfrei anrufen
(aus dem Ausland: +49 89 6275- 7101)

Druck: ICS-Druck, Bergisch Gladbach

Ihr Ansprechpartner: