



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Wenn das Auto in die Werkstatt muss

Stand

11/2016

Früher oder später muss jedes Auto einmal in die Werkstatt. Dabei kann es schon vorkommen, dass es zwischen Autobesitzer und Mechaniker zu Meinungsverschiedenheiten über das Ausmaß der ausgetauschten Teile, über nicht bestellte Arbeiten oder über zu hohe Rechnungen kommt.

Bei den in der VZS aktenkundigen Fällen geht es hauptsächlich um:

- überteuerte Rechnungen;
- Verrechnungen von nicht verlangten Arbeiten;
- überzogene Preise für Ersatzteile und Arbeitsleistung;
- Schäden, die repariert werden, aber nach kurzer Zeit, manchmal sogar noch gravierender wieder auftreten;
- fehlende Transparenz und Information von seitens der Werkstattbetreiber.

Was ist zu tun, um unnötigen Ärger zu vermeiden?

- Vor jeder Inanspruchnahme einer Leistung in einer Kfz-Werkstatt ist unbedingt ein schriftlicher Kostenvoranschlag zu verlangen.

- Sollte der Verantwortliche sich mit irgendeiner Ausrede vor dieser Forderung drücken wollen, so ist es besser, eine andere Werkstatt aufzusuchen.

- Ist ein Kostenvoranschlag nur möglich, in-dem Teile des Fahrzeuges abgebaut werden, so erlangen dafür einen **detaillierten technischen Bericht**, aus welchem folgendes hervorgeht: die durchzuführenden Arbeiten, die dafür nötigen Arbeitsstunden, die benötigten Materialien, der

gesamte Rechnungsbetrag. Dieser Bericht ist sehr wertvoll und wichtig, da er nicht nur einen ausführlichen Kostenvoranschlag beinhaltet, sondern zugleich eine "Fotografie" des Fahrzeuges darstellt, anhand welcher im Nachhinein Verantwortungen für eventuelle Schäden nachvollzogen werden können.

- Die VZS warnt davor, das Fahrzeug einfach der Werkstatt zu überlassen, mit der Aufforderung "einmal nachzuschauen". Auf diese Weise öffnet man unnötigen, aber kostspieligen Reparaturen Tür und Tor. Anfallende teure Eingriffe müssen immer vorher vom Fahrzeugbesitzer "abgesegnet" werden. Dazu ist es notwendig, dass man dem Mechaniker schriftlich mitteilt, dass man **vor** größeren Eingriffen informiert werden will. **In diesem Fall darf die Werkstatt dann keine Arbeiten durchführen, die nicht ausdrücklich vom/von der Fahrzeugbesitzer/in genehmigt wurden.**

- Wer Zweifel über die Höhe der Kosten hat, sollte sich von anderen Werkstätten Vergleichsangebote einholen.

- **Müssen Ersatzteile ausgewechselt werden**, so verlangen Sie, dass die ausgetauschten Teile beiseite gelegt und zugleich mit der Rechnung ausgehändigt werden.

- Wenn Sie das reparierte Auto von der Werkstatt abholen, machen Sie mit dem Mechaniker eine **Probefahrt**.

- Wenn Sie mit dem Rechnungsbetrag oder mit den durchgeführten Arbeiten nicht einverstanden sind, die Werkstatt aber trotzdem die sofortige Begleichung der Rechnung verlangt, so akzeptieren Sie dies nur, indem Sie auf der Rechnung den Vermerk "vorbehaltlich Reklamation" anbringen. Eine Kopie dieser Rechnung behalten Sie, einer erhält die Werkstatt. Diese Rechnung dient als wichtiges Beweisstück für Schadenersatzforderungen, die eventuell auch vor Gericht geltend gemacht werden müssen.

- **Die Gewährleistungsregelung:** Die verrichtete Arbeit unterliegt der gesetzlichen Gewährleistung, welche 2 Jahre andauert. Die Beschwerde über mangelhaft ausgeführte Arbeiten muss innerhalb 60 Tagen ab Entdeckung schriftlich gemeldet werden. Innerhalb der ersten sechs Monate muss der Mechaniker den Nachweis erbringen, dass die Schadhafte nicht auf sein Verschulden zurückgeht. Nach dieser Frist obliegt dies dem Konsumenten, was in der Praxis mitunter äußerst schwierig werden kann.

Was von der Kfz-Werkstätten erwartet werden muss:

- Dass Klientinnen und Klienten eine Beratung zukommt, die in ihrem Interesse liegt.
- Dass den Klientinnen und Klienten Lösungen angeboten werden, welche bei Respektierung der Sicherheitsnormen, die ökonomisch günstigsten sind.

- Dass den Klientinnen und Klienten nach mündlicher Nachfrage ein Kostenvoranschlag erstellt wird.
- Dass die Arbeiten ordnungsgemäß und mit Sorgfalt ausgeführt werden.
- Dass die bei der örtlichen Handelskammer registrierten Tarife angewandt werden.
- Dass diese Tarife in den Werkstätten deutlich sichtbar ausgehängt werden.
- Dass die gesetzlich vorgesehenen Zeiten eingehalten werden.
- Dass im Moment der Übergabe des reparierten Fahrzeuges eine reguläre Rechnung oder Steuerquittung vorgelegt wird, aus welcher die genauen Beträge über die getätigten Arbeiten, die benötigten Ersatzteile und die eingesetzten Materialien hervorgehen.
- Dass die periodisch notwendigen Revisionen von den Werkstätten nicht dazu mißbraucht werden, unnötige Arbeiten und Ersatzteilwechsel vorzunehmen, die für den Klienten nur überflüssige Kosten bedeuten.
- Dass der Umgang mit den Klienten korrekt und höflich ist.