

trend.at › Leben › Auto & Motor

Kfz-Werkstätten: Kampf um Servicekunden entbrannt

veröffentlicht am 6. 8. 2012 von Anneliese Proissl



Autobesitzer können seit zwei Jahren das Service während der Garantiezeit auch bei freien Werkstätten machen lassen und erheblich Geld sparen. Doch die Hersteller bauen Hürden auf, um das zu verhindern.

Mehr Rechte für Autobesitzer, mehr Wettbewerb zwischen den Werkstätten - das war der Grundgedanke einer im Juni 2010

NEWS TICKER

15:22

Alibaba-Gründer: Internet heute so wichtig wie Strom vor 20 Jahren

15:00

Metaller-KV - Arbeitnehmer schließen mehrjährigen Abschluss aus

14:46

Supernova kaufte zehn Shoppingzentren von slowenischer Mercator

14:43

Italien kann nicht auf EZB-Hilfen hoffen

14:41

Grasser-Prozess - Causa Telekom soll im November starten

14:33

JPMorgan hält Kurs auf Rekordgewinn

14:32

US-Finanzminister - Währung muss Teil der China-Handelsgespräche sein

14:26

Streit über künftige Zuständigkeiten des ESM - Medien

14:23

Juncker wirft Italien Wortbruch beim Haushaltsdefizit vor

14:23

Kassenreform - Finanzminister präsentierte Gutachten zu GPLA-Plänen

eingeführten EU-Regelung. Seitdem dürfen bei Neuwagen erstmals freie Werkstätten die vom Autohersteller vorgeschriebenen Services machen, ohne dass die Werkgarantie verloren geht. Bis dahin galt: Die Garantie gibt es nur, wenn ein Vertragspartner des Herstellers, eine sogenannte Markenwerkstätte, das Service erledigte.

WERBUNG



Ein Wechsel zu den Freien kann sich auszahlen. "Die Ersparnis für Ersatzteile und Arbeitszeit bei freien Werkstätten beträgt bis zu 50 Prozent", so Wolfgang Dytrich, Obmann des Kfz-Teile-Handels. Je nach Modell kann der Autobesitzer bei freien Werkstätten zwischen 40 und 150 Euro pro Service sparen.

Doch anstatt potenzielle Kunden mit günstigen Angeboten zu umwerben, raten mehrere freie Werkstätten sogar davon ab, diese Services in ihrem Betrieb machen zu lassen. Hintergrund der ungewöhnlichen Anti-Werbemaßnahme: Um die billigere Konkurrenz abzuwehren und ihre Vertragswerkstätten zu schützen, haben die Autohersteller zahlreiche Hürden aufgebaut.

Ein Beispiel: "Sind die Services bei einer freien Werkstatt durchgeführt, gibt es bei der ersten größeren Reparatur nach der Garantiezeit keine Kulanz vom Hersteller", weiß Ernst Huber, Chef der gleichnamigen Kfz-Werkstätte in Wien. Diese Vorgehensweise bestätigt Gregor Waidacher, Pressesprecher von Mercedes Österreich. "Nur bei Werkstätten, die unsere Partner sind, wissen wir, dass das Service ordnungsgemäß durchgeführt wurde und so Folgeschäden verhindert werden."

Ringens um Kulanz

Wie rasch die Einsparungen dahinschmelzen können, zeigt ein konkretes Beispiel. So stellte Kfz-Mechaniker Huber kürzlich bei einem Porsche ein Leck im Getriebe fest. "Hätte unsere Werkstatt das letzte Service während der Garantiezeit gemacht, hätte der Kunde

14:12

Österreicherin neue Vizepräsidentin des Europäischen Patentamtes

14:02

Reiche Araber kaufen die Villen am Bosphorus auf

13:12

Wien will zu "Digitalisierungshotspot" werden

12:34

Deutsche Ökostrom-Umlage sinkt, Stromrechnung könnte dennoch steigen

12:12

Industrieproduktion in EU-28 und Eurozone im August gestiegen

11:43

IWF ruft Länder mit hohen Schulden in Europa zur Disziplin

11:24

Flugbegleiter-Gewerkschaft UFO droht mit weiteren Streiks bei Ryanair

11:22

OeNB sieht Inflation 2018 und 2019 stabil bei 2,2 Prozent

11:12

Wien tauscht Namensschilder aller Gemeindebauten - wegen Datenschutz

11:12

Dritter E-Scooter-Anbieter kommt nach Wien

11:05

Bankomatgebühren - VfGH spricht kein generelles Verbot aus

10:58

Wirtschaftskammer-Mitglieder zahlen ab 2019 geringere Beiträge

10:49

Porsche steigerte Auslieferungen im dritten Quartal deutlich

10:39

BMW-Verkäufe kamen im September nicht voran

10:33

Knorr-Bremse-Aktien debütierten knapp über Ausgabepreis

bestimmt die anschließenden Reparaturkosten für das Getriebe von 1.400 Euro übernehmen müssen, so Huber. Da der Kunde das Auto aber bei einer offiziellen Porsche-Werkstätte servisieren ließ, musste er für den behobenen Schaden auf Kulanzbasis nur 154 Euro zahlen, den Rest übernahmen Werkstätte und Hersteller.

Um Kunden nicht zu verärgern, werben viele freie Werkstätten daher eher zurückhaltend um Autobesitzer, die noch in der Garantiezeit sind. Das eigentliche Geschäft fängt für sie erst später an. "Die meisten Autos, die wir reparieren, sind zwischen vier und sieben Jahre alt", erläutert Hans Volina, Geschäftsführer von Fastbox.

Streit um Rostgarantie

Zudem versuchen die Hersteller mit allerlei Tricks und Benefits, die Kunden während der Garantiezeit bei der (teuren) Stange zu halten. So sollen einzelne Hersteller wie VW bei Autos, die während der Garantiezeit nicht bei Markenwerkstätten repariert worden sind, die Rostgarantie gestrichen haben. Porsche-Holding-Sprecher Richard Mieling bestreitet das allerdings. Und wird beim Service ein minderwertiges Öl nachgefüllt, wie es bei manchen Billigwerkstattketten üblich ist, riskiert der Autobesitzer ebenfalls, um etwaige Garantieansprüche umzufallen.

Ein weiterer Hemmer für den Wechsel zur freien Konkurrenz ist der rigide Umgang mit Herstellersoftware. Mangelt es den freien Werkstätten an aktuellen Updates, können diese nach Einschätzung von Gernot Keusch, Chef von Auto Stahl, selbst einfache Wartungsarbeiten kaum durchführen.

Sparpotenzial gibt es aber auch nach Ablauf der Garantiezeit. Laut einer Untersuchung des ÖAMTC kostet etwa der Tausch eines Originalteils von einem Starter bei einem Kleinwagen 452 Euro. Ein identes Teil, das aber kein Originalteil ist, ist dagegen um die Hälfte billiger. Bei einer neuen Lichtmaschine lassen sich durch ein sogenanntes "Identteil" bis zu 40 Prozent sparen. Im Schnitt sind die Teile ohne Herstellerstempel laut ÖAMTC um 26 Prozent günstiger.

Allerdings ist auch hier Vorsicht geboten: "Nur echte Identteile entsprechen der EU-Norm und gelten wie Originalteile als qualitativ hochwertig", erläutert Kfz-Teile-Obmann Dytrich. Wer noch preiswertere "Nachbauteile" eingebaut bekommt, "muss damit rechnen, dass sie vielleicht nur halb so lange halten", argumentiert Händlerobmann Burkhard Ernst. Er rät deshalb, in der Werkstätte vorher zu fragen, um welche Art von Ersatzteil es sich handelt.

Finden Sie jetzt Ihr passendes Zuhause mit der Immobiliensuche auf trend.at.



**HELLE 3 ZIMMER WOHNUNG
IN BESTER LAGE**

1020 Wien (2., Leopoldstadt),
Rudolf Bednar Park –
mit Tiefgarage, Balkon, ...



ADVERTORIAL

**NarrowBand IoT macht Bauwerke
sicherer**

