

Tipps für Ihren Werkstattbesuch

Worauf Sie achten sollten und
was tun bei Mängeln



Bei rechtlichen Fragen zu dieser Broschüre beraten Sie die ADAC Juristen gerne unter der Tel. 089 76 76 24 23 oder online unter [adac.de/rechtsberatung](https://www.adac.de/rechtsberatung)

Neben den ADAC Juristen garantiert ein Netz von 600 frei praktizierenden ADAC Vertragsanwälten schnelle und kompetente Beratung nahe Ihrem Wohnort:

Die Adressen der ADAC Vertragsanwälte erfahren Sie auf [adac.de/anwaltfinden](https://www.adac.de/anwaltfinden) in den ADAC Geschäftsstellen oder telefonisch beim ADAC Info-Service: 0 800 5 10 11 12 (Mo. – Sa.: 8:00 – 20:00 Uhr)

Hinweis der Redaktion: Um die Lesbarkeit der Texte in dieser Broschüre nicht einzuschränken, verwenden wir die männliche Schriftform für personenbezogene Hauptwörter, Personen- und Berufsbezeichnungen. Alle Informationen und Angebote gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Impressum:

Herausgeber:

Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V. (ADAC)
Juristische Zentrale Verbraucherrecht
Redaktion: Dr. Hermann Kierse, Angela Baumgarten
Stand: 01.02.2022

© 2022 ADAC e.V., München

Nachdruck und fotomechanische Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des ADAC e.V.

Bildnachweis: Adobe Stock

Inhalt

Vorwort	04
Wahl der Werkstatt	05
Auftragserteilung	08
Änderungen beim Auftrag	10
Abholung des Fahrzeuges	11
Bezahlung	13
Was tun bei Mängeln	16
Schiedsstellen	19
So hilft der ADAC	20

Vorwort

Keine Angst vor Werkstatt-Besuchen!

Sie müssen mit Ihrem Auto in die Werkstatt und haben dabei gemischte Gefühle? Findet die Werkstatt den Fehler? Wie hoch wird die Rechnung? Gibt es hinterher Probleme? An wen kann ich mich dann wenden?

Leider enden Werkstattbesuche öfter als erwartet im Streit. Grund dafür sind missverständliche Aufträge, unzulängliche Reparaturen und überhöhte Rechnungen. Obwohl Rechte und Pflichten für Kunden und Werkstatt weitgehend im Gesetz geregelt sind, kommt es trotzdem oft zu Streitigkeiten und der Kunde ärgert sich. Um das zu vermeiden, haben wir in dieser Broschüre alle wichtigen Tipps rund um den Werkstatt-besuch zusammengefasst. Wir zeigen Ihnen, wie Sie sich schon beim Auftrag richtig verhalten. Denn gerade bei der Autoreparatur gibt es im Vorfeld schon einiges zu beachten. Und wenn doch etwas schief laufen sollte, hilft Ihnen der ADAC mit seinen Juristen und Technikern gerne weiter.

Alle wichtigen Informationen zum Werkstattbesuch finden Sie auch auf [adac.de/autoreparatur](https://www.adac.de/autoreparatur)

Die meisten Werkstätten verwenden die vom Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK) herausgegebenen Kfz-Reparaturbedingungen („das Kleingedruckte“). Wenn sichergestellt ist, dass der Kunde davon Kenntnis nehmen kann, gelten sie als vereinbart. Daher werden sie oftmals zusammen mit der Auftragsbestätigung überreicht oder hängen in der Reparaturannahme aus. Dann muss die Werkstatt den Kunden aber darauf hinweisen. Die nachstehenden Empfehlungen basieren auf diesen Kfz-Reparaturbedingungen. Wenn diese nicht vereinbart wurden, gelten die üblichen Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches, die – wo erforderlich – in dieser Broschüre erläutert werden.

Wahl der Werkstatt

Je nach Aufgabenstellung und Fahrzeugalter sollten Sie einen dieser Betriebe wählen:

Vertragswerkstätten

Das Firmenemblem am Gebäude zeigt, an welche Hersteller diese Werkstätten vertraglich gebunden sind. Angeboten wird das gesamte Spektrum, vom Ölwechsel über Inspektionen und Standard-Reparaturen bis hin zur Lösung kniffliger Probleme in der Elektronik. Häufig ist eine Karosserieabteilung mit dabei. Komplett-Ausstattung, fahrzeugtypische Schulungen der Mitarbeiter und umfassende Ausrüstung mit Spezialwerkzeugen haben aber ihren Preis.

Hier sind Sie in jedem Fall richtig, wenn Sie ein noch junges Auto fahren und es sich um eine Reparatur

- im Rahmen der **zweijährigen Sachmängelhaftung** handelt (gesetzliche Regelungen, die bei einem Mangel am Neufahrzeug Anwendung finden). Nach den gesetzlichen Regelungen muss die Nachbesserung beim Verkäufer durchgeführt werden. Kommen die Neuwagen-Verkaufsbedingungen zur Anwendung, können solche Reparaturen in jeder Vertragswerkstatt durchgeführt werden. Arbeiten im Rahmen der Sachmängelhaftung sind kostenlos.
- aus der **Herstellergarantie** bei Neufahrzeugen handelt (Herstellergarantien werden oft zusätzlich zur gesetzlichen Sachmängelhaftung angeboten und greifen unabhängig davon ein). Diese Reparatur muss bei einer Vertragswerkstatt durchgeführt werden und ist ebenfalls kostenfrei.

Für andere als die o. g. Reparaturarbeiten dürfen Sie sich an freie Werkstätten wenden. Denn nach einer EU-weiten Regelung (der so genannten Kfz-Gruppenfreistellungsverordnung), müssen die Hersteller akzeptieren, dass der Kunde sein Auto zu Inspektionen oder Unfallreparaturen auch während der Garantiezeit in

eine freie Werkstatt bringt, sofern dort nach Herstellervorschrift gearbeitet wird. Der Hersteller darf Garantieansprüche nicht mit der Begründung verweigern, dass diese Arbeiten in einer freien Werkstatt durchgeführt wurden.

Achtung: Nach Ablauf der Garantie beteiligt sich der Hersteller manchmal aus **Kulanz** an den Reparaturkosten. Da es sich hierbei um eine freiwillige Leistung ohne rechtliche Verpflichtung handelt, wird diese oft abgelehnt, wenn vorangegangene Arbeiten am Fahrzeug nicht lückenlos in einer Vertragswerkstatt durchgeführt wurden. Kulanz scheidet meist ebenfalls aus, wenn es sich um einen Reimport handelt oder gewisse Laufleistungs- und Altersgrenzen überschritten sind.

Unabhängig vom Fahrzeugalter gilt: Der Vertragswerkstatt fällt das Aufspüren komplizierter Fehler häufig leichter. Denn wer sich auf die Autos einer (oder einiger weniger) Marken beschränkt, hat mehr Erfahrung damit. Zusätzlich stehen dort markenspezifische Diagnosegeräte, Fehlerdatenbanken sowie eine Spezialisten-Hotline zur Verfügung.

Freie Werkstätten

Darunter gehört die ganze Bandbreite von ehemaligen Vertragswerkstätten bis hin zu Ein-Mann-Betrieben. Häufig anzutreffen sind auch Filialbetriebe von Werkstatt-Ketten wie „A.T.U – Auto Teile Unger“ oder Lizenznehmer, die unter gemeinsamen Namen wie „Automeister“, „Pit Stop“ oder „Bosch-Car-Service“ firmieren.

Genauso uneinheitlich wie das Erscheinungsbild ist auch das Angebot freier Werkstätten. Der Schwerpunkt liegt meist bei Wartungs- und Standardarbeiten (Auspuff, Kupplung, Bremse). Oft gelten **günstigere Stundensätze**, weil nicht alle Reparaturen angeboten werden und die Ausrüstung eingeschränkt ist. Außerdem müssen freie Betriebe nicht so viel Geld in eine teure Außendarstellung nach Herstellervorschrift investieren. Zur Instandsetzung wird vorrangig auf preiswertere Ersatzteile aus dem freien Teilehandel zurückgegriffen (anstelle von Original-Ersatzteilen der Fahrzeughersteller). Auch wer durch den Einbau von Gebraucht-

teilen sparen will, stößt hier eher auf Verständnis als in einer Vertragswerkstatt. Dieser Werkstatttyp bietet sich insbesondere für Autos ab etwa vier Jahren Alter an. Wartungs- und Unfallinstandsetzungsarbeiten an jüngeren Fahrzeugen dürfen hier ohne Verlust von Herstellergarantie oder Sachmängelhaftung durchgeführt werden. Voraussetzung ist, dass die Werkstatt die Arbeiten fachgerecht nach **Hersteller-Vorgaben** durchführt. Dies sollte auf der Rechnung vermerkt sein – was leider bei den ADAC Werkstatt-Tests oft nicht der Fall war. Weitere Einschränkung: Wenn das Auto in freien Werkstätten gewartet und repariert wurde, verweigern alle Fahrzeug-Hersteller Kulanz-Leistungen (freiwillige Kostenbeteiligung an bestimmten Reparaturen bis zu gewissen Alters- und Laufleistungsgrenzen).

Spezialbetriebe

Hierzu zählen Karosserie-Fachbetriebe, Autolackierereien, Autoelektriker und Instandsetzungsfirmen für Komponenten wie Motoren und Automatikgetriebe. Als Spezialisten können sie eine interessante Alternative darstellen.

Kfz-Innung

Untenstehendes Schild weist eine Werkstatt als Mitglied der Kfz-Innung aus. Wenn Sie mit einem solchen Betrieb Probleme haben, können Sie kostenlos die Schiedsstelle der zuständigen Kfz-Innung einschalten.

Auftragserteilung

Je konkreter Sie Ihren Werkstatt-Auftrag formulieren, desto weniger Streitpunkte gibt es hinterher. Ein Mitarbeiter der Werkstatt sollte Ihr Auto gemeinsam mit Ihnen auf einer Hebebühne durchsehen. So können Sie genau besprechen, was alles repariert werden soll und der Fachmann kann Ihnen seine Reparaturempfehlungen geben. Die sollte er so erklären, dass es auch für Laien verständlich ist.

Beachten Sie: Zu Ihrer Sicherheit sollten Sie alle Absprachen schriftlich festhalten.

Unsere **Checkliste** zeigt Ihnen, was alles im Auftrag stehen sollte:

- Kennzeichen, Fahrgestellnummer, Kilometerstand, Annahmedatum und Name der Person, die den Auftrag angenommen hat.
- Telefonnummer, unter der Sie tagsüber erreichbar sind, falls Rückfragen auftauchen (wenn Sie nicht erreichbar sind: zu einer vereinbarten Zeit selbst anrufen und fragen, ob Zusatzarbeiten erforderlich werden).
- Alle Arbeiten im Detail beschreiben, keine Pauschal-Aufträge erteilen (nicht: „TÜV-fertig machen“ oder „alle nötigen Arbeiten ausführen“).
- Altteile sollen ins Fahrzeug gelegt werden bzw. auf jeden Fall aufbewahrt werden (vielleicht brauchen Sie die Teile später als wichtiges Beweismittel); dies ist jedoch nicht möglich bei Austausch-Teilen, die wieder aufbereitet werden.
- Kosten-Obergrenze (z. B. mit dem Wortlaut „Fehlersuche bis zu einem Gesamtbetrag von xx Euro einschließlich Material und Arbeitskosten“).
- Zahlungsweise, damit Sie zur Abholung entweder genügend Bargeld mitnehmen oder aber sichergehen können, dass Kartenzahlung oder Überweisung möglich sind.
- Handelt es sich um eine Reparatur während der Garantiezeit oder aber innerhalb der gesetzlichen Sachmängelhaftung (zwei

Jahre bei Neuwagen, ein Jahr bei Gebrauchten) und liegen weder Eigenverschulden noch Unfall vor, so sollte vermerkt werden: „Reparatur im Rahmen der Herstellergarantie oder Sachmängelhaftung“.

- „Kulanzantrag stellen“ bei Reparaturen außerhalb von Garantie und Sachmängelhaftung, wenn Sie eine Kostenbeteiligung des Herstellers oder Händlers fordern (nur bei Hersteller-Werkstätten sinnvoll und nur innerhalb gewisser Alters- und Laufleistungs-Grenzen).
- Verbleiben Wertsachen im Auto, sollten diese detailliert aufgeführt werden. Schalten Sie vor Übergabe Ihres Fahrzeuges eine eventuell vorhandene Alarmanlage aus und vergewissern Sie sich, dass Sie den Radiocode bereit haben, falls die Batterie abgeklemmt werden muss.

Auftragsbestätigung

Verlassen Sie die Werkstatt nicht ohne Durchschrift der Auftragsbestätigung, die oft auch als Berechtigung zur Fahrzeugabholung dient. Nur mit einem solchen **Beleg** können Sie später nachweisen, welche Arbeiten Sie tatsächlich ausführen lassen wollten. Falls die Auftragsbestätigung zugleich der Abholschein für das Fahrzeug ist, sollten Sie unbedingt eine Kopie anfertigen.

Kostenvoranschlag

Der Kostenvoranschlag ist **normalerweise kostenlos** und dann sinnvoll, wenn umfangreiche Arbeiten fällig sind. Wenn Sie mehrere Angebote einholen und nicht sofort einen Reparaturvertrag mit der Werkstatt abschließen, wird oft ein Preis für den Kostenvoranschlag vereinbart. Erteilen Sie auf dieser Grundlage einen Auftrag, darf der **Endpreis nicht wesentlich überschritten** werden (Faustregel: ca. 15 Prozent), ohne dass hierfür Ihre Genehmigung eingeholt wurde. Wenn die Werkstatt den Endpreis aus dem Kostenvoranschlag garantiert, so darf dieser nicht überschritten werden.

Fertigstellungstermin

Versuchen Sie im Auftrag einen **verbindlichen** Fertigstellungstermin schriftlich zu vereinbaren. Zwar lehnen viele Werkstätten dies ab und verweisen auf einen unverbindlichen. Sollte es Ihnen doch gelingen, so hat das für Sie nur Vorteile: Ein schriftlich vereinbarter Termin **muss eingehalten** werden. Ansonsten macht sich die Werkstatt schadenersatzpflichtig. Ausnahme: Der Arbeitsumfang ändert oder erweitert sich oder die Werkstatt hat die Überschreitung nicht verschuldet. Hierzu zählen Fälle höherer Gewalt (betriebsfremdes, unvorhergesehenes Ereignis, das durch die Werkstatt nicht verhindert werden kann, z. B. Brand oder Unwetter) oder wenn Ersatzteile nicht geliefert werden können. Dann muss die Werkstatt Sie über die Verzögerung unterrichten.

Änderungen beim Auftrag

Stellt Ihre Werkstatt fest, dass der vereinbarte Preis wegen besonderer Erschwernisse nicht eingehalten werden kann, so müssen Sie vor Durchführung der betreffenden Arbeiten darüber **informiert** werden. Das Gleiche gilt für Arbeiten, die nicht im Auftrag stehen. Sofern Sie mit der Änderung nicht einverstanden sind, können Sie den Vertrag kündigen. Damit sich in solchen Fällen die Fertigstellung nicht verzögert, sollten Sie ständig erreichbar sein, während Ihr Auto in der Werkstatt steht. Erteilen Sie den Auftrag für solche Zusatzarbeiten aber ebenfalls nicht mündlich, sondern nur schriftlich.

Zeigt die Werkstatt eine **wesentliche Überschreitung** (ca. 15 Prozent) des Kostenvorschlags schuldhaft nicht an, können Sie Schadenersatz verlangen. Sie müssen dann so gestellt werden, als ob Sie rechtzeitig über die Kostenüberschreitung unterrichtet worden wären.

Weiter Informationen rund um den Reparaturauftrag, Kostenvorschlag und Fertigstellungstermin finden Sie auf

adac.de/reparaturauftrag

Abholung des Fahrzeuges

Worauf Sie achten sollten, wenn Sie Ihr Fahrzeug abholen:

- **Fahrzeug ist nicht fertig:** Nur wenn die Werkstatt aus eigenem Verschulden einen schriftlich als verbindlich zugesagten Fertigstellungstermin um mehr als 24 Stunden überschreitet, muss sie Ihnen entweder kostenfrei ein möglichst gleichwertiges Ersatzfahrzeug zur Verfügung stellen oder 80 Prozent der angefallenen Mietwagenkosten übernehmen. Entschuldigt ist die Werkstatt, wenn sich der Arbeitsumfang geändert hat und Sie als Kunde Bescheid wissen, wenn höhere Gewalt oder Betriebsstörungen vorliegen. Weiteren Schadensersatz kann der Kunde nur verlangen, wenn der Werkstatt bei der Verzögerung **vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten** vorzuwerfen ist, was nur sehr selten gelingt.
- Liegen dem Auftrag nicht die ZDK-Reparaturbedingungen zugrunde, gerät die Werkstatt bei schuldhafter Überschreitung eines verbindlichen Termins in **Verzug**. Wenn im schriftlichen Auftrag kein bestimmter Tag für die Fertigstellung vereinbart wurde, so muss die Werkstatt dennoch innerhalb einer angemessenen Frist reparieren. Geschieht dies nicht, können Sie nach einer Mahnung und Fristsetzung die Kosten für ein Ersatzfahrzeug bei Verschulden der Werkstatt verlangen (nach Abzug der Eigensparnis).
- **Überprüfung auf Schäden:** Sehen Sie sich das Fahrzeug noch auf dem Parkplatz genau an, ob es Dellen, Kratzer oder Verschmutzungen aufweist, die bei Abgabe noch nicht vorhanden waren. Lassen Sie sich solche Beschädigungen sofort schriftlich von der Werkstatt bestätigen und fordern Sie deren Beseitigung.
- **Rechnung prüfen:** Lesen Sie die Rechnung sorgfältig durch. Sie muss alle Arbeiten nach Lohn- und Materialkosten aufschlüsseln. Lassen Sie sich alle Materialkosten aufschlüsseln. Der Zeitaufwand für einzelne Arbeiten wird zumeist in „AW“ (Arbeitswerten) oder „ZE“ (Zeiteinheiten) aufgeführt. Hierfür haben Vertragswerkstätten Vorgaben von Seiten der Hersteller. Fragen Sie danach. Wenn Ihre Vertragswerkstatt diese Vorgaben überschreitet, so muss sie dies erklären. Je nach Abrechnungssystem besteht

eine Arbeitsstunde aus unterschiedlich vielen AW oder ZE.

- **Arbeiten wurden nicht oder mangelhaft ausgeführt:** Nur bei wesentlichen Mängeln können Sie die Abnahme des Fahrzeuges verweigern, es bleibt dann in der Werkstatt. Wenn die Werkstatt auf Bezahlung besteht, bevor sie das Auto herausgibt, so vermerken Sie „Zahlung unter Vorbehalt“ auf der Rechnung. Nach Abnahme des Fahrzeuges müssen Sie beweisen, dass Mängel bereits bei Abholung vorgelegen haben. Mit dem Vermerk „Zahlung unter Vorbehalt“ machen Sie deutlich, dass Sie das Fahrzeug mit diesen Mängeln nicht akzeptieren. Damit ist festgehalten, dass der Mangel schon zum Zeitpunkt der Abholung vorhanden war und Sie sichern sich Ihre Rechte.
- **Abholung vergessen:** Sie müssen Ihr Fahrzeug **innen einer Woche**, nachdem Ihnen die Fertigstellung gemeldet und die Rechnung übergeben wurde, bei der Werkstatt abholen. Wenn Sie das aus eigenem Verschulden unterlassen, kann Ihnen die Werkstatt die ortsüblichen Aufbewahrungsgebühren in Rechnung stellen. Wurden bei Auftragserteilung die ZDK-Reparaturbedingungen nicht zu Grunde gelegt, so gelten die gesetzlichen Regelungen. Die besagen ebenfalls, dass der Kunde sein Fahrzeug abholen muss, sobald ihm die Fertigstellung mitgeteilt wurde. Wenn er das nicht tut, können ihm nach erfolgter Mahnung **Standgebühren** berechnet werden.

Weitere Informationen zur Abholung Ihres Autos aus der Werkstatt und zur Bezahlung des Werkstattauftrags finden Sie auf [adac.de/abholung-nach-autoreparatur](https://www.adac.de/abholung-nach-autoreparatur)

Bezahlung

Darauf sollten Sie achten, bevor Sie bezahlen:

- Sie müssen die schriftlich vereinbarten Arbeiten **vor Ort bezahlen**, wenn im Auftrag nichts anderes steht. Haben Sie nicht genügend Bargeld dabei und werden Zahlung per Karte oder Überweisung nicht akzeptiert, darf die Werkstatt Ihren Wagen samt Zulassungsbescheinigung Teil I (der frühere Fahrzeugschein) als Pfand einbehalten.
- Vermerken Sie bei offenen Fragen oder gar Mängeln auf der Rechnung **„Zahlung unter Vorbehalt“**. Damit sichern Sie sich Ihre Rechte.
- Ein schriftlicher Kostenvoranschlag darf ohne Ihr Einverständnis **nicht wesentlich überschritten** werden: Als Faustregel gilt eine Grenze von ca. 15 Prozent.
- Wenn die Werkstatt Sie vor einer **Überschreitung des Kostenrahmens** nicht informiert, können Sie den Vertrag kündigen und müssen lediglich die Arbeiten bezahlen, die Ihrem Auftragsumfang entsprechen. Dienen die darüber hinaus verbauten Teile dem Erhalt des Fahrzeuges (sind diese also für Sie nützlich), müssen Sie deren Materialkosten tragen.
- Werden sich die Kosten laut Werkstatt „höchstens“ oder „maximal“ auf einen bestimmten Betrag belaufen, liegt eine **Festpreisvereinbarung** vor, die keinesfalls überschritten werden darf.
- Nach den ZDK-Reparaturbedingungen muss die Rechnung bei Abholung des Fahrzeuges bar bezahlt werden – spätestens binnen einer Woche, nachdem die Fertigstellung gemeldet wurde. Kommen hingegen die gesetzlichen Regelungen zur Anwendung, ist die Rechnung sofort bei Abnahme und grundsätzlich bar zu bezahlen

Weitere Informationen zur Bezahlung des Werkstattauftrags finden Sie auf [adac.de/abholung-nach-autoreparatur](https://www.adac.de/abholung-nach-autoreparatur)

Verlangen Sie eine detaillierte Rechnung!

Die **Rechnung** sollten Sie **aufbewahren**, um sie bei Streit vorlegen zu können. Auch beim Wiederverkauf, können mit Rechnungen die Regelmäßige Wartung belegt werden.

- A) Die Nummern der Arbeitspositionen verweisen auf Zeitvorgaben der Hersteller, die eingehalten werden sollten. Es gibt jedoch für alle Arbeiten Herstellerrichtwerte, dann erscheint die Nummer „000 000“.
- B) Lassen Sie sich alle Positionen verständlich erklären, damit Sie wissen wofür Sie bezahlen.
- C) Hier steht der Name Ihres Kundenbetreuers. Ihn können Sie kontaktieren, wenn Fragen offen sind.
- D) AW steht für „Arbeitswert“, teilweise auch Zeitwert (ZE) genannt.
- E) Achten Sie auf Doppelberechnungen: Diese Werkstatt hat den Wechsel auf Sommerreifen korrekterweise nicht berechnet, weil die Räder wegen des Einbaus neuer Bremsbeläge ohnehin abgenommen werden mussten.
- F) Sollten Sie auf dem Auftrag schriftlich vereinbart haben, dass kein Scheibenreiniger und keine Wischblätter gewechselt werden, müssen Sie dies auch nicht bezahlen.

* Die Beträge der Musterrechnung sind fiktiv und dienen nur zu Illustration des Sachverhalts.



**BLECH & SCHADEN
AUTOSERVICE**

RECHNUNG

Kunde:
Alfons Mustermann
Musterstraße 9a
12345 Musterstadt

Kunden-Nr: MU-1234
Rechnung-Nr.: 2022-WS-12345
Auftrag-Nr.: 67890
Datum: 10.07.2022

BLECH & SCHADEN GMBH
Eine Straße 12
12345 Irgendwo
Tel. 01 23/45 67 89

Marke/Typ: EMX 1200 coupe
Fahrzeug-Ident-Nr.: 12345ABC67
Kennzeichen: mu-st 1234

Erstzulassung: 15.07.2019
Motor-NR.: 12345ABC678
Kilometerstand: 97.351 km

C Auftragsannahme durch:
Herbert Mechaniker
Kunden-Tel.: 01 23/45 67 89 0

Arbeitspostions- Nummer	Arbeitsumfang	AW-Zahlen	Summe
000 000 A	Wagen holen	150 (1,50 Std.)	150,00 €
123 456	Inspektion bei 96.000 km	50 (0,50 Std.)	50,00 €
789 101	Bremsbeläge ersetzen	75 (0,75 Std.)	75,00 €
111 213	E Wechsel auf Sommerreifen	-/-	-/- €
Summe Lohnarbeit AW 325			275,00 € *

Teile-Nummern	Ersatzteile	Menge	Einzelpreis	Summe
123 456 B	Bremsbeläge vorn/hinten	1 Satz	45,00 €	45,00 €
789 101	Ölfilter	1 St	10,00 €	10,00 €
213 141	F Scheibenreiniger	1,5 l	-/-	-/- €
Summe Ersatzteile				55,00 € *

Positions-Nummern	Sonderpositionen		
123 456	Entsorgung Altreifen	40,00 €	
789 101	Entsorgung Altöl	15,00 €	
Summe Sonderpositionen			55,00 € *
Spezialrabatte			-25,00 €
Gesamtsumme			360,00 € *
zzgl. gesetzl. Mehrwertsteuer			68,40 €
Endbetrag			428,40 € *

Was tun bei Mängeln

Nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) muss die Werkstatt **zwei Jahre für Mängel haften**, die in direktem Zusammenhang mit der Reparatur stehen. Voraussetzung für diese Haftung ist, dass die mangelhafte Reparatur innerhalb dieser Frist festgestellt und der Werkstatt gemeldet wurde. Diese Frist kann **vertraglich auf zwölf Monate verkürzt** werden, was in der Praxis meistens der Fall ist. Auch die ZDK-Reparaturbedingungen beschränken die Haftung auf zwölf Monate. Im Rahmen der Sachmängelhaftung muss die Werkstatt den Mangel unter Übernahme aller Kosten im eigenen Betrieb beheben. Ausgeschlossen sind Defekte aufgrund von gewöhnlichem Verschleiß.

Das sollten Sie beachten, wenn nach einem Werkstattbesuch Mängel auftreten:

- Melden Sie Mängel sofort bei Ihrer Werkstatt und lassen Sie sich diese Mängelanzeige schriftlich bestätigen (wichtig wegen der Frist).
- Mängel, die zwar während der zwölfmonatigen Frist aufgetreten sind, aber erst danach gemeldet wurden, muss die Werkstatt nicht beheben.
- Die Werkstatt hat Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu übernehmen.
- Sie müssen der Werkstatt Gelegenheit geben, Mängel selbst zu beheben. Sie dürfen also zunächst keine fremde Werkstatt einschalten.
- Ist die Werkstatt trotz mehrfacher Nachbesserungsversuche (gewöhnlich zwei bis drei) nicht in der Lage den Mangel zu beseitigen, so können Sie die **Rechnung mindern** oder vom **Vertrag zurücktreten**. Das gleiche gilt, wenn die Werkstatt die Nachbesserung verweigert oder trotz Fristsetzung (in der Regel sind zwei Wochen angemessen) gar nicht oder nicht rechtzeitig erbringt. Die Fristsetzung kann wegfallen, wenn Sie das Vertrauen in Ihre Werkstatt verloren haben – etwa weil diese schuldhaft Nebenpflichten verletzt hat, z. B. bei der Nachbesserung wurden

weitere Mängel verursacht. In diesen Fällen sind keine weiteren Nachbesserungsversuche zumutbar. Rücktritt vom Vertrag: Nur bei **erheblichen Mängeln** können Sie vom Vertrag zurücktreten. Wenn Sie den Rücktritt erklärt haben, muss die Werkstatt bereits bezahlte Beträge an Sie zurückzahlen und die von ihr eingebauten Teile wieder entfernen.

- Wird Ihr Fahrzeug wegen eines Sachmangels betriebsunfähig, dürfen Sie nur dann eine **andere Werkstatt** wählen, wenn dies der ursprünglich beauftragte Betrieb ausdrücklich **schriftlich erlaubt**. Sonst bleiben Sie auf den Kosten sitzen.
- Wenn die Arbeit Ihrer Werkstatt für Sie zwar erfolglos scheint, aber dennoch einen Wert hat (etwa Untersuchung von Fehlerursachen, die danach ausgeschlossen werden können) müssen Sie die Arbeiten bezahlen. Voraussetzung ist, dass die Arbeiten nach den anerkannten Regeln der Kraftfahrzeugtechnik zur **Eingrenzung der Schadensursache** notwendig waren. Bevor repariert werden kann, muss oftmals der zugrunde liegende Fehler erst ausfindig gemacht werden. Juristisch gesehen schließen Sie hier zwei Verträge ab: den Fehlersuch- und den Fehlerbeseitigungs-Vertrag. Die Fehlersuche kann sich schwieriger als die **Fehlerbeseitigung** gestalten. Die Werkstatt muss aber bei der **Fehlersuche** die geltenden Regeln des Handwerks einhalten und wirtschaftlich vorgehen. Wenn die Werkstatt wahrscheinliche Ursachen überprüft und ausschließt, um dann die nächst wahrscheinlichen Fehlerquellen zu überprüfen, so muss der Kunde alle durchgeführten Fehlersuchmaßnahmen tragen, auch wenn sich die eigentliche Fehlerquelle erst später herausstellt.
- Setzt sich die Reparatur aus dem Kauf von Ersatzteilen und deren Einbau zusammen, können unterschiedliche Fristen zur Anwendung kommen. Wenn der Schwerpunkt der Leistung beim Einbau liegt, so kommt allein das Reparaturrecht zur Anwendung. Wiegt aber der Kauf schwerer, so kommen hier die Vorschriften für die Sachmängelhaftung beim Kauf zur Anwendung (z. B. Kauf von Scheibenwischern mit direkter Montage). Bei Neuteilen gilt dann eine **Frist von zwei Jahren**, die nicht verkürzt werden darf. Bei Gebrauchtteilen kann die Haftung auf ein Jahr verkürzt werden. Ein weiterer Vorteil des Kaufs ist die so genannte Beweislast erleichterung. Normalerweise haftet der Verkäufer/die

Werkstatt nur für Mängel, die bereits zum **Zeitpunkt der Übergabe vorhanden** waren. Da dieser Beweis aber schwer zu führen ist, wird dem Kunden diese Beweisführung erleichtert: Wenn an den Teilen innerhalb der ersten sechs Monate ein Mangel auftritt, so geht man davon aus, dass dieser schon bei Übergabe/ Einbau vorhanden war.

Besonderheiten gelten für Werkverträge, welche die **Bereitstellung digitaler Produkte oder Inhalte** zum Gegenstand haben (z. B. Software Updates). Hierzu haben die Kfz-Reparaturbedingungen nichts geregelt, so dass die Regelungen des BGB gelten. Danach gilt, dass der Verbraucher nach der Bereitstellung des digitalen Produkts (also z.B. Navigationssoftware) dann Nacherfüllung verlangen kann, wenn die **Bereitstellung mangelhaft** ist. Das bedeutet, er kann den Unternehmer auffordern, diesen Mangel am digitalen Produkt zu beheben. Ist der Unternehmer hierzu nicht imstande bzw. scheitert diese Nacherfüllung, kann der Verbraucher (=Kunde) den Vertrag beenden, sofern der Mangel erheblich ist. In diesem Fall hat der Unternehmer dem Verbraucher die Zahlungen zu erstatten, die der Verbraucher zur Erfüllung des Vertrags geleistet hat. Statt den Vertrag zu beenden, kann der Verbraucher auch eine Preisminderung fordern. Außerdem kann er bei Verschulden noch Schadensersatz verlangen.

- Wenn Sie eine „Mobilitätsgarantie“ des Fahrzeug-Herstellers oder vom vorangehenden Werkstattbesuch besitzen, so können Sie bei einer Panne teilweise Kosten für Mietwagen oder Übernachtung geltend machen. Dies gilt meist, wenn Sie die vorgeschriebenen Wartungspläne eingehalten haben und Mängel nicht sofort behoben werden können. Lesen Sie hierzu genau die Garantiebedingungen, denn dort finden Sie oftmals Einschränkungen.

Alle Informationen zum Vorgehen bei Ärger mit der Werkstatt finden Sie auf [adac.de/aerger-mit-werkstatt](https://www.adac.de/aerger-mit-werkstatt)

Schiedsstellen

Wenn die von Ihnen beauftragte Werkstatt der Kfz-Innung angeschlossen ist, können Sie sich bei Meinungsverschiedenheiten **kostenfrei** an die zuständige Schiedsstelle des Kraftfahrzeughandwerks wenden.

Schiedsstellen schlichten **Streitigkeiten zwischen Werkstätten und Kunden** unbürokratisch sowie außergerichtlich. Bei Schiedsstellen arbeiten Techniker, Juristen, Sachverständige und meist auch Vertreter vom ADAC mit, um die Interessen der Verbraucher zu wahren.

Beachten Sie: Streitigkeiten beim Neuwagenkauf und bei Reparaturen an Fahrzeugen über 3,5 Tonnen zulässigem Gesamtgewicht werden von Schiedsstellen nicht behandelt.

Wenn Sie eine Schiedsstelle einschalten, so sollten Sie dies schriftlich und unverzüglich nach Beginn der Meinungsverschiedenheit tun. Nennen Sie in einem **formlosen Brief** die Beteiligten, Ihren Fahrzeugtyp mit Baujahr sowie Laufleistung und schildern Sie die Streitpunkte kurz. Legen Sie Kopien der Auftragsbestätigung sowie die Rechnung und anderer Belege vor. Sobald die Schiedsstelle eingeschaltet wurde, ist die **Verjährung der Ansprüche für die Dauer des Verfahrens gehemmt** und die betroffene Werkstatt ist an den Schiedsspruch gebunden (kein Rechtsweg mehr zulässig). Im Gegensatz dazu können Sie als Kunde bei einem für Sie nachteiligen Schiedsspruch immer noch vor Gericht ziehen.

Nur bei Auseinandersetzungen mit Werkstätten, die Mitglieder der Kfz-Innung sind, kann die Schiedsstelle eingeschaltet werden. Das Karosserie-Handwerk hat ein eigenes Schiedsstellen-System eingerichtet. Wenn eine Werkstatt keiner Innung angehört (wie z. B. A.T.U-Betriebe), so bleibt nur der Gang vor Gericht.

Die für Sie nächstgelegene Schiedsstelle erfahren Sie unter **O 800 5 10 11 12**, auf [adac.de](https://www.adac.de) oder unter [kfz-schiedsstelle.de](https://www.kfz-schiedsstelle.de)

So hilft der ADAC

Wenn Sie Schwierigkeiten mit einer Werkstatt haben, dann sollten Sie sich mit dem ADAC in Verbindung setzen.

Wählen Sie **0 800 5 10 11 12** (Mo.–Sa.: 8:00–20:00 Uhr) für Ihre technischen Rückfragen.

ADAC Technikspezialisten sagen Ihnen beispielsweise, wann es sinnvoll ist, sich an einen von über 340 ADAC Vertrags-Sachverständigen in Ihrer Nähe zu wenden.

Die Adressen der ADAC Vertragssachverständigen finden Sie online unter adac.de/der-adac/regionalclubs/
Wählen Sie hier den für Sie zuständigen ADAC Regionalclub aus.

Bei rechtlichen Fragen zum Werkstattrecht beraten Sie die ADAC Juristen gerne unter der Telefonnummer **089 76 76 24 23** oder online unter adac.de/rechtsberatung