



*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*

# Garantie und Gewährleistung:

## Ein Leitfaden für Fuhrparkmanager

### Wichtige Informationen zu Garantien für Fuhrparkmanager

# Agenda der Präsentation



- Grundlagen der Garantie und Gewährleistung
- Arten von Garantien
- Gewährleistungspflichten
- Verwaltung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen
- Strategien zur Maximierung von Garantie- und Gewährleistungsleistungen



# Grundlagen der Garantie und Gewährleistung

# Definition und Abgrenzung



## Beschwerde

Ausdruck der  
Unzufriedenheit  
Kein Rechtsanspruch



## Reklamation

Existierender Sachmangel:  
Fehlerhaftes Produkt oder  
mangelhafte Dienstleistung  
Kunde nimmt sein Recht auf  
Gewährleistung wahr  
(Rechtsanspruch)



## Konflikt

Auseinandersetzung  
zwischen mind. zwei  
Parteien aufgrund  
widerstreitender  
Auffassungen, Interessen,  
etc.

# Definitionen und Unterschiede



## **Definition von Garantie**

Eine Garantie ist meist eine freiwillige Zusage des Herstellers, die bestimmte Reparaturen oder den Austausch von Produkten abdeckt.

## **Definition von Gewährleistung**

Die Gewährleistung ist eine gesetzliche Verpflichtung, die dem Käufer Rechte bei mangelhaften Produkten gewährt und bestimmte Fristen umfasst.

## **Wesentliche Unterschiede**

Garantie und Gewährleistung unterscheiden sich in ihrer Natur und den Rechten, die sie dem Verbraucher bieten. Es ist wichtig, diese Unterschiede zu verstehen.

# Rechtliche Rahmenbedingungen



## **Bedeutung von Garantie**

Die Garantie regelt die Ansprüche der Fuhrparkmanager auf Reparatur und Ersatz bei Mängeln. Es ist wichtig, die Bedingungen zu verstehen, die die Garantie abdecken.

## **Gewährleistungsrechte**

Die Gewährleistung schützt die Rechte der Fuhrparkmanager bei fehlerhaften Fahrzeugen. Wir werden die relevanten gesetzlichen Vorgaben in Österreich untersuchen.

## **Relevante Gesetze**

Wir werden uns mit den spezifischen Gesetzen und Vorschriften befassen, die für Fuhrparkmanager in Österreich von Bedeutung sind. Diese Informationen sind entscheidend für die Einhaltung der Vorschriften.

# Bedeutung für Fuhrparkmanager



## **Wichtigkeit von Garantie**

Die Garantie hilft Fuhrparkmanagern, unerwartete Kosten durch Fahrzeugreparaturen zu minimieren und damit die Gesamtkosten zu senken.

## **Maximierung der Fahrzeugverfügbarkeit**

Ein gutes Verständnis von Gewährleistung und Garantie ermöglicht eine bessere Planung der Fahrzeugnutzung und minimiert Ausfallzeiten.

## **Kenntnis von Rechten und Pflichten**

Fuhrparkmanager sollten ihre Rechte und Pflichten kennen, um teure Reparaturen und unangemessene Ausfallzeiten zu vermeiden.

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*



# Arten von Garantien

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*

# Herstellergarantie



## **Bedeutung der Herstellergarantie**

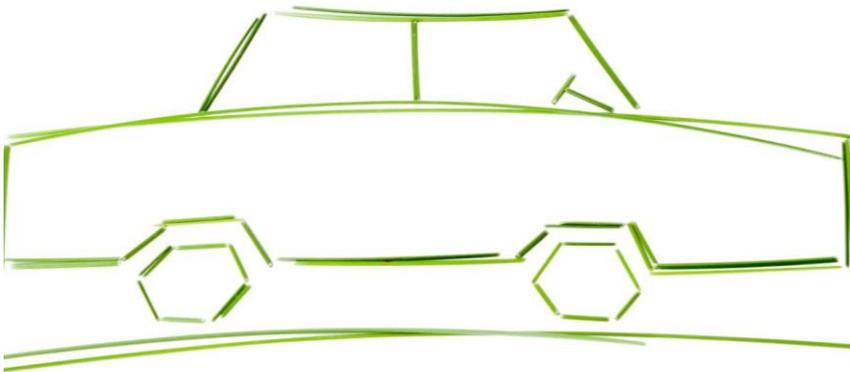
Die Herstellergarantie gibt Käufern Vertrauen in die Qualität neuer Fahrzeuge, indem sie Herstellungsfehler abdeckt.

## **Deckung von Mängeln**

Die Garantie deckt typischerweise Mängel und Fehler ab, die während der Herstellung eines Fahrzeugs auftreten können.

## **Typische Bedingungen**

Es gibt spezifische Bedingungen und Ausnahmen, die bei der Herstellergarantie berücksichtigt werden müssen, um den Schutz zu erhalten.



# Beginn & Gültigkeitsdauer der Neuwagengarantien



Die **Garantiezeit beginnt** am Tag der **Erstzulassung** oder der **Übergabe** des Neuwagens an den ersten Kunden, je nach dem, was zuerst eintritt.

Bei **umgerüsteten Fahrzeugen**, wie z. B. Wohnmobilen, die einem speziellen Umbau- und Vertriebsverfahren außerhalb des Händler-Netztes unterliegen, entspricht das Datum des Garantiebeginns dem **Datum der Auslieferung des Fahrzeugs** an den ersten Endkunden.

Das korrekte Datum des Garantiebeginns darf nicht geändert werden.

Im Falle einer **Abweichung** zwischen dem in den Garantiesystemen gespeicherten Datum des Garantiebeginns und dem auf der Garantieurkunde vermerkten Datum gelten folgende Bestimmungen:  
Fügen Sie eine Kopie der Garantieurkunde (sofern vorhanden) und eine Kopie der Zulassungsbescheinigung bei.

**Reparaturen** im Rahmen der Garantie **bewirken keine Verlängerung** dieser Garantie;

Die im Rahmen der Garantie **ausgetauschten Teile** oder Aggregate sind nur bis zu deren Ablauf abgedeckt.

# Beginn & Gültigkeitsdauer der Neuwagengarantien



Die Garantiepolitik definiert die freiwilligen Leistungen des Herstellers.

- Der Hersteller bestimmt ...
  - was ist in der Garantie enthalten, was ausgeschlossen und was eingeschränkt ist (z.B. Verschleißteile).
  - die Garantiedauer.
  - die Pflichten eines Kunden, um garantiebezugsberechtigt zu sein.
- Die Ansprüche erschließen sich aus den Garantiebedingungen.

# Händlergarantie



## **Angebotene Dienstleistungen**

Händlergarantien bieten oft zusätzliche Dienstleistungen, wie kostenlose Wartungen oder erweiterte Reparaturabdeckung, die den Kunden zugutekommen.

## **Bedingungen prüfen**

Es ist wichtig, die genauen Bedingungen jeder Händlergarantie zu prüfen, um sicherzustellen, dass sie den spezifischen Bedürfnissen des Fuhrparks entsprechen.

## **Vorteile der Händlergarantie**

Händlergarantien können erhebliche Vorteile bieten, die Kosten und Zeit für den Fuhrpark reduzieren, indem sie unerwartete Ausgaben minimieren.

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*

# Zusatzgarantien und - versicherungen



## **Schutz über Standardgarantien**

Zusatzgarantien bieten zusätzlichen Schutz über die standardmäßigen Garantien hinaus und decken unerwartete Probleme ab.

## **Pannenhilfe**

Pannenhilfe ist eine wichtige Zusatzgarantie, die Versicherungsschutz bei Fahrzeugproblemen bietet und schnelle Hilfe sichert.

## **Erweiterte Garantien**

Erweiterte Garantien treten nach Ablauf der Herstellergarantie in Kraft und bieten zusätzlichen Schutz gegen technische Defekte.

# Teilegarantie



## Herstellergarantie

- Thekenverkäufe und Werkverträge
- Beginn Datum: Übergabe an den Kunden  
(privat oder gewerblich)
- 24 Monate Laufzeit

# Teilegarantie



Diese Garantie deckt **Original- und wiederaufbereitete Teile, Zubehör, Merchandising und Werkzeuge** ab, sofern sie nicht unter die Direktgarantie fallen.

Die **Deckung** von Teilen bezüglich Herstellungsfehlern ist gültig:

- bei **technischen Mängeln**;
- bei **Konformitätsmängeln**; (erfüllt nicht die vertraglich vereinbarten Anforderungen)
- vor** der Übergabe des Fahrzeugs und/oder des Teils an den Kunden;
- während** der Reparatur des Fahrzeugs und/oder des Teils;
- nach** der Übergabe des Fahrzeugs und/oder des Teils an den Kunden;
- für „Kundendienst“-**Zubehörteile**, die von einer autorisierten Vertragswerkstatt nach der Übergabe des Fahrzeugs an den Kunden eingebaut wurden;
- für **frei verkaufte Teile**.

# Teilegarantie



Die Teile-Garantie **gilt nur, wenn:**

- der Kauf des Teils **zumindest teilweise auf Kosten des Kunden** erfolgte;
- die entsprechende **Rechnung**, die von einer Reparaturwerkstatt ausgestellt wurde, als Beleg vorgelegt wird (die **Teilenummer** muss auf der Rechnung erscheinen);
- ein Teil, das eine regelmäßige Wartung erfordert, defekt ist – dann muss der Kunde den Nachweis erbringen, dass **alle vorgeschriebenen Wartungsarbeiten durchgeführt** wurden;
- die **Montage des Teils und/oder die Reparatur muss gemäß den technischen Vorgaben durchgeführt** worden sein.



# Gewährleistungspflichten

# Gesetzliche Gewährleistungsfristen



## Gewährleistungsfrist in Österreich

Die gesetzliche Gewährleistungsfrist für neue Fahrzeuge in Österreich beträgt in der Regel zwei Jahre, was den Käufern wichtigen Schutz bietet.

## Einfluss auf Fahrzeugverwaltung

Diese Fristen beeinflussen die Fahrzeugverwaltung, indem sie die Verantwortung der Verkäufer und die Rechte der Käufer festlegen.



# Pflichten der Verkäufer und Hersteller



## **Gewährleistungspflichten**

Verkäufer und Hersteller sind verpflichtet, Mängel an Fahrzeugen zu beheben, entweder durch Reparatur oder Austausch.

## **Bedeutung für Fuhrparkmanager**

Die Gewährleistungspflichten haben direkte Auswirkungen auf Fuhrparkmanager, die für die Instandhaltung und Betriebssicherheit verantwortlich sind.

# Rechte und Pflichten der Fuhrparkmanager



## Rechte der Fuhrparkmanager

Fuhrparkmanager haben das Recht, Gewährleistungsansprüche geltend zu machen und somit die Qualität ihrer Fahrzeuge zu gewährleisten.



## Pflichten der Fuhrparkmanager

Sie sind verpflichtet, die Fahrzeugwartung zu überwachen und sicherzustellen, dass alle gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.



## Interessen schützen

Es ist wichtig, dass Fuhrparkmanager proaktiv handeln, um ihre Interessen und die des Unternehmens zu schützen.

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*



# Verwaltung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen

# Dokumentation und Nachweisführung



## **Wichtigkeit der Dokumentation**

Eine gründliche Dokumentation ist entscheidend, um Garantie- und Gewährleistungsansprüche erfolgreich durchzusetzen und rechtliche Probleme zu vermeiden.

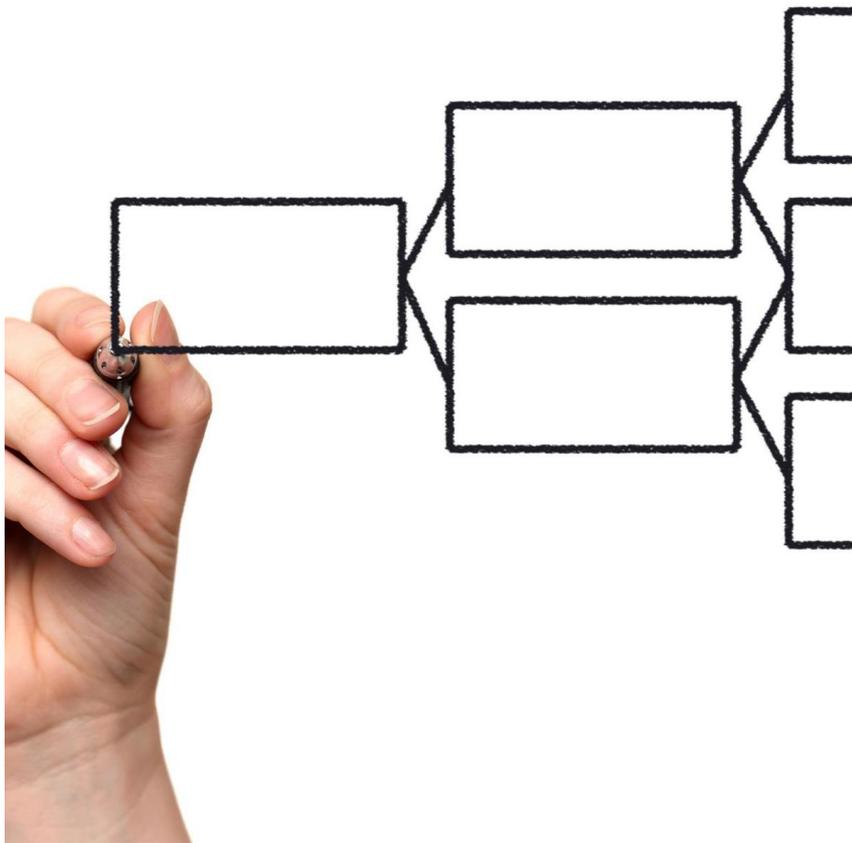
## **Dokumentationspraktiken**

Wir werden bewährte Praktiken für die Dokumentation von Fahrzeugwartungen und Reparaturen besprechen, um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

## **Rechtliche Anforderungen**

Die richtige Dokumentation erfüllt nicht nur Anforderungen, sondern schützt auch vor möglichen rechtlichen Auseinandersetzungen im Falle eines Anspruchs.

# Prozess der Inanspruchnahme



## **Verständnis der Ansprüche**

Fuhrparkmanager müssen die Grundlagen von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen verstehen, um erfolgreich zu sein.

## **Dokumentation sammeln**

Die richtige Dokumentation ist entscheidend für die Geltendmachung von Ansprüchen. Dazu gehören Rechnungen, Berichte und Fotos.

## **Anspruch einreichen**

Nach dem Sammeln aller notwendigen Informationen müssen Fuhrparkmanager den Anspruch bei dem entsprechenden Anbieter einreichen.

# Zusammenarbeit mit Werkstätten und Herstellern



## Wichtigkeit der Zusammenarbeit

Eine enge Zusammenarbeit mit Werkstätten und Herstellern ist für die effiziente Verwaltung von Garantieansprüchen unerlässlich.



## Strategien für Fuhrparkmanager

Fuhrparkmanager sollten Strategien entwickeln, um ihre Beziehungen zu Werkstätten und Herstellern zu optimieren und zu stärken.



## Effektive Kommunikation

Eine offene und effektive Kommunikation ist der Schlüssel zur Stärkung der Beziehungen zu Partnern und zur erfolgreichen Garantieverwaltung.

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*

# Kulanz



... ist eine über die  
Garantieleistung  
hinausgehende freiwillige  
Leistung des Verkäufers- und  
/ oder des Herstellers /  
Importeurs!

Sie ist ein Instrument zur  
Kundenbindung und dient der  
Steigerung der  
Kundenzufriedenheit.

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*



# Strategien zur Maximierung von Garantie- und Gewährleistungsleistungen

# Proaktive Wartung und Pflege



## **Minimierung von Garantieansprüchen**

Durch regelmäßige Wartung können potenzielle Probleme frühzeitig erkannt und behoben werden, was die Anzahl der Garantieansprüche verringert.

## **Verlängerung der Fahrzeuglebensdauer**

Proaktive Pflege und Wartung führen zu einer längeren Lebensdauer der Fahrzeuge, indem sie den Verschleiß reduzieren und die Leistung verbessern.

## **Wartungsplanung**

Bewährte Methoden für die Wartungsplanung helfen, die Wartungsintervalle effizient zu gestalten und unerwartete Ausfälle zu vermeiden.

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*

# Schulung und Sensibilisierung des Fuhrparkteams



## **Wichtigkeit der Schulung**

Die Schulung des Fuhrparkteams ist entscheidend, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter die Garantie- und Gewährleistungsfragen verstehen und korrekt handeln.

## **Strategien zur Sensibilisierung**

Die Implementierung effektiver Strategien zur Sensibilisierung ist notwendig, um die Mitarbeiter über wichtige Informationen zu informieren und auf dem Laufenden zu halten.

## **Korrekte Handhabung von Informationen**

Es ist wichtig, dass alle Informationen zu Garantie- und Gewährleistungsfragen korrekt gehandhabt und dokumentiert werden, um Missverständnisse zu vermeiden.

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*

# Verhandlung von Garantieberingungen



## **Vorteile der Verhandlung**

Die geschickte Verhandlung von Garantieberingungen kann zu Kosteneinsparungen und besseren Dienstleistungen führen, was den Fuhrpark effizienter macht.

## **Effektive Verhandlungstechniken**

Durch das Verständnis von Verhandlungstechniken können Fuhrparkmanager bessere Ergebnisse erzielen und ihre Position stärken.

## **Zukunft der Garantien**

Die Entwicklung von Garantieberingungen kann sich auf zukünftige Geschäftsentscheidungen auswirken. Langfristige Beziehungen sind entscheidend.

*Gemeinsam zu Ihrer Stärke finden...*

# Schlussfolgerung



## **Verwaltung von Ansprüchen**

Eine effiziente Verwaltung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen ist entscheidend für die Kostenkontrolle im Fuhrpark.

## **Fahrzeugverfügbarkeit maximieren**

Durch das Management von Garantien kann die Verfügbarkeit der Fahrzeuge maximiert werden, was die Betriebsabläufe verbessert.

## **Rechtliche Rahmenbedingungen**

Ein tiefes Verständnis der rechtlichen Rahmenbedingungen ist wichtig, um alle Ansprüche korrekt und rechtzeitig geltend zu machen.