



Bild: Audi AG

Kulanz-Fall Audi A5

# Licht und Schatten

**Kulanz ist eine freiwillige Leistung, abhängig vom Einzelfall. So besagen es die Vorgaben vieler Automobilhersteller. Dass Kunden, die fremdwarten lassen, grundsätzlich von solchen Leistungen ausgeschlossen sind, gilt vielen freien Werkstätten als sicher. Unser aktueller Fall zeigt: stimmt nicht, vorausgesetzt, man ist hartnäckig.**

**H**ans W., Inhaber einer freien Werkstatt in Südbayern, ist ein solch hartnäckiger Fall. Die Kfz Werkstatt W. betreut alle Marken und Fahrzeuge im Service. Dabei richtet sich Kfz-Meister W. streng nach den Vorgaben der GVO und führt den Service an Fahrzeugen grundsätzlich nach den Vorgaben des jeweiligen Herstellers durch. So auch an dem Audi A5 seines Kunden. Der war mit dem Service und der Arbeit der Kfz-Werkstatt auch äußerst zufrieden. Bis zu dem Tag, an dem das Xenon-Licht an dem Premium-Produkt den Geist aufgibt. Beim Kilometerstand von knapp 63.000 und einem Fahrzeugalter von vier Jahren quittiert die rechte Gasentladungslampe den Dienst.

Nachdem der Kunde die linke Lampe erst wenige Monate zuvor bei knapp 50.000 Kilometern von Kfz-Meister W. wechseln ließ, wird er stutzig. Um zu erfahren, ob Audi ein generelles Problem hat und die eigentlich als langlebig bekannten Xenon-Lampen möglicherweise infolge von Spannungsschwankungen

vorzeitig kaputtgehen, wendet er sich an das örtliche Audi-Zentrum.

## Händler vor Ort lehnt ab

Dabei fragt er auch einen Tausch der rechten Lampe im Wege einer Kulanzregelung an. Doch der Besuch verläuft für den A 5-Besitzer enttäuschend. Beim Blick ins Servicecheckheft teilt ihm ein Mitarbeiter mit, dass in seinem Fall eine kulante Regelung für den Ersatz der immerhin knapp 190,- Euro teuren Lampe (zzgl. Einbaukosten) auszuschließen sei. Zur Begründung heißt es: In seinem Fall komme eine Prüfung erst gar nicht in Frage, denn das Fahrzeug sei während der Garantiezeit zum Service in einer nicht zur Audi-Organisation gehörenden Werkstatt gewesen und damit scheidet hier eine Kulanzregelung generell aus.

Mit der Auskunft wendet sich der Kunde an seine freie Werkstatt. Schließlich hatte die ihm gesagt, dass er durch den Service seines Fahrzeugs während der Herstellergarantie im freien Betrieb

keine Nachteile zu befürchten habe. Werkstattunternehmer W. unternimmt seinerseits einen Vorstoß beim Audi-Zentrum, erzielt aber dasselbe Ergebnis wie zuvor sein Kunde. Verärgert wendet er sich daraufhin an die asp-Redaktion, denn bei uns hatte er gelesen, dass Audi in einer Befragung angegeben hatte, Fremdwartung, sofern sie nach Herstellervorgaben erfolgt sei, sei kein grundsätzliches Kriterium dafür, einem Kunden Kulanzregelungen zu verweigern.

Wir haben daraufhin den Fall im März der Audi-Presseabteilung vorgetragen, die den Sachverhalt von den zuständigen Stellen im Unternehmen prüfen ließ. Nach gut drei Wochen bestätigte sich dann, was uns die Pressestelle bereits beim ersten Kontakt mitgeteilt hatte. An der Haltung des Unternehmens, Kunden nicht grundsätzlich von Kulanzregelungen auszuschließen, wenn sie ihr Fahrzeug während der Garantiezeit in nicht zur Audi-Organisation gehörenden Fachwerkstätten warten ließen, habe sich nichts geändert, hieß es darin. „Kulanz

wird bei Audi immer im Rahmen einer Einzelfallentscheidung gewährt, abhängig von Faktoren wie Schadensbild, Alter, Laufleistung, etc. Ein pauschales Ausschlusskriterium wie von Ihnen nahegelegt, ist dabei nicht ausschlaggebend.“

### Audi AG bewertet anders

Nach Übermittlung aller Kunden- und Fahrzeugdaten versprach man bei Audi, den Fall noch einmal zu prüfen. Anfang April erhielten wir dann die Nachricht, dass man zu dem Ergebnis gekommen sei, dem Kunden im Wege einer Kulanzlösung die Kosten für den Ersatz der rechten Gasentladungslampe zu erstatten, immerhin 187,43 Euro. Die Einbaukosten muss der Kunde tragen.

Dass man sich nach zunächst erfolgter Ablehnung doch für eine kulante Lösung entschied, begründete ein Audi-Anwalt gegenüber dem Kunden von Kfz-Meister W. mit der geringen Laufleistung des Fahrzeugs. Die habe in der erneuten Einzelfallprüfung den Ausschlag für die Kulanzlösung gegeben.

Aber warum dann erst die Ablehnung durch das örtliche Audi-Zentrum? Auf diese Frage antwortete die Presseabteilung der Audi AG wie folgt: „Die erstmalige Bewertung des Falls erfolgte durch den von Ihnen genannten Audi-Partner. Er ist – wie nahezu jeder unserer Handelsbetriebe – ein rechtlich und wirtschaftlich selbständiger Unternehmer und selbstverständlich berechtigt, eigene Kulanzentscheidungen zu treffen.“

### Fazit

Die Audi AG steht nach wie vor zu der Aussage, dass Fremdwartung eines Audi während der Garantiezeit für den Kunden nicht grundsätzlich zum Ausschluss von Kulanzlösungen führt. Aber: Jeder Audi-Partner entscheidet eigenverantwortlich, ob er im Einzelfall Kulanz gewährt oder nicht. Dabei kann er durchaus zu einer anderen Bewertung kommen als der Hersteller selbst.

Die Aussage, Kulanzregelungen nicht davon abhängig zu machen, wo ein Audi gewartet wurde, gilt auch für so genannte Service-Aktionen. Denn wir haben Audi auch gefragt, wie bei Massentauschaktionen, hervorgerufen durch erst im Feld aufgetretene technische Unzulänglichkeiten (Bsp. knarrende Querlenker beim Audi A4 der ersten Generation) verfahren wird, die keine offiziellen Rückrufe sind, vom Werk aus Qualitätssicherungsgründen aber dennoch freiwillig durchgeführt werden. Antwort von Audi: „Ein solches Ausschlusskriterium (Anm. d. Red. generell wg. Fremdwartung) gibt es nicht. Die Service-Aktionen werden jederzeit automatisch vom Audi-Partner durchgeführt.“

### Garantie-Umfrage: Ergebnisse auf asp online

Übrigens: Wie Hersteller und Importeure mit dem Thema Garantie und Kulanz generell umgehen, welche Regelungen sie vorschreiben und was sie zum Thema Fremdwartung sagen, finden Sie in unserer großen Umfrage „Garantie und Kulanz 2013“ unter [www.autoservicepraxis.de/garantie-kulanz-2013-1238089.html](http://www.autoservicepraxis.de/garantie-kulanz-2013-1238089.html). fs

[www.autoservicepraxis.de](http://www.autoservicepraxis.de)

# Die Komplettlösung für den Klimageservice!

NEU!

**Klimageservice** mit integrierter **Steuergerätediagnose** für über 8.000 verschiedene Klimasysteme. Ab sofort für die Modelle **KONFORT 760R, 770S und 780R** verfügbar.



-  **Integrierte Klimasystemdiagnose**  
für das Auslesen und Löschen des Fehlerspeichers, Anzeigen von Systemparametern sowie die Ansteuerung von Stellgliedern.
-  **Automatische Kältemittel-Analyse**  
für die sichere Erkennung von verunreinigten Kältemitteln.
-  **Service für 134a und R1234yf**  
für den schnellen Service ohne Umbaumaßnahmen.
-  **Multiples Ölmanagement**  
mit interner Spülfunktion für die Abdeckung aller Herstelleranforderungen.
-  **Externes Spülkit**  
zur einfachen Spülung von Fahrzeugkomponenten.
-  **2 x 12 Kg Kältemittel tank**  
für eine kompromisslos hohe Einsatzbereitschaft.
-  **Updatefähige Fahrzeugdatenbank**  
sowie Dokumentation der Servicearbeiten.

Die Serie KONFORT 700 ist empfohlen von Chevrolet, Hyundai, Jaguar, Kia, Land Rover, Mazda, Mitsubishi, Mercedes-Benz, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, Toyota und weiteren...

[www.texadeutschland.com](http://www.texadeutschland.com)

TEXA