

## Situation

Im Rahmen Ihrer Ausbildung zur Automobilkauffrau/zum Automobilkaufmann im Autohaus Fahrgut e. K. in Singen werden Sie zurzeit im Kundendienst eingesetzt. Während Ihrer kurzen Abwesenheit nehmen mehrere Kundinnen und Kunden auf verschiedene Art und Weise mit dem Autohaus Kontakt auf, worüber Ihnen die Gesprächsnotizen vorliegen. Ihr Ausbilder beauftragt Sie, die Kundenanliegen zu bearbeiten.



Da Ihnen nicht bei allen Anliegen sofort klar ist, um welche Auftragsarten es sich handelt, nimmt Ihr Ausbilder dies zum Anlass, das Mitarbeiterhandbuch des Unternehmens um diese Thematik zu erweitern. Zukünftig sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens das Mitarbeiterhandbuch als Nachschlagewerk nutzen können.

## Aufträge

1. Erstellen Sie eine Übersicht, in der die verschiedenen Auftragsarten einer Werkstatt mit Merkmalen dargestellt werden. Ordnen Sie in Ihrer Übersicht die eingegangenen Gespräche und Werbeanzeigen zu.
2. Entscheiden Sie situationsbedingt und interessenausgleichend für jeden einzelnen Fall, wie Sie im Autohaus vorgehen und erklären Sie Ihrem Ausbilder in wörtlicher Rede Ihre Entscheidung.
3. Beantworten Sie mögliche Fragen von Frau Spord, Frau Ohnesorg und Herrn Arme in Rollenspielen.

**Datenkranz**

Ihnen liegen zur Bearbeitung folgende Gesprächsnotizen vor:

1. Frau Dorscher hat gerade angerufen. Sie bittet um Rückruf. Sie hat Erinnerungspost von uns erhalten wegen der bald fälligen Hauptuntersuchung. Sie möchte einen Termin vereinbaren, allerdings benötigt sie ihr Fahrzeug wochentags.
2. Herr Mayenfeldt möchte, nachdem er ein Schreiben von unserem Hersteller wegen des in seinem Fahrzeugmodell verbauten defekten Airbags bekommen hatte, einen Termin zum Austausch des Airbags ausmachen. Er klingt sehr besorgt und benötigt offensichtlich ein erklärendes Gespräch.
3. Herr Gscheit rief aus seinem Fahrzeug an. Sein Bordcomputer hatte ihm angezeigt, dass er wegen des anstehenden Services Kontakt mit der Werkstatt aufnehmen soll. Er nahm das Angebot, direkt anzurufen, dankbar an. Bitte eine E-Mail schreiben, da er unter der Woche ganztags unterwegs ist.
4. Herr Gschwind rief aufgeregt an. Er kündigt das Einschleppen seines verunfallten Cabrios an; er wird mitkommen und muss dringend beruhigt werden!
5. Frau Spord ist aus Versehen mit ihrem SUV gegen einen Bordstein gefahren und hat ihre Felge beschädigt. Sie wirkt hilflos und benötigt kurzfristig einen Rückruf und einen Lösungsvorschlag, wie das Problem behoben werden kann. Sie muss in vier Stunden zu einem wichtigen Termin fahren.
6. Bitte Frau Ohnesorg anrufen. Während der Inspektion ihres Fahrzeugs wurde festgestellt, dass ihre Bremsbeläge einseitig abgefahren sind. Zu klären ist auch, wie sie mobil bleiben kann, denn sie hatte sich darauf verlassen, am Abend ihr Fahrzeug zurück zu bekommen.
7. Der Auszubildende Herr Arme ist verzweifelt. Die neue Batterie seines zehn Jahre alten Kleinwagens entlädt sich ständig. Er bittet um eine kostengünstige Reparatur.
8. Frau Kinderreich wartet an dem heißen Tag aufgebracht und verschwitzt im Aufenthaltsbereich des Autohauses: Die Klimaanlage funktioniert bei ihrem ein Jahr alten Kombi nicht mehr.
9. Anruf von Herrn Wagner: Sein Mittelklassekombi lief 24 Monate lang einwandfrei, doch kurz danach tritt ein Schaden auf: Das Getriebe schaltet nicht mehr. Er bittet um Abholung des Fahrzeugs und Schadensbehebung. Er verweist auf die 36 Monate dauernde Garantie.
10. Das 38 Monate alte Fahrzeug unseres langjährigen Kunden Herr Treut benötigt einen neuen Fensterhebermotor. Prüfen Sie, ob wir ihm mit den Kosten entgegenkommen können.

**Professionelle  
Fahrzeugaufbereitung**  
Fahrzeugaufbereitung & -pflege • Motorreinigung  
Lackaufbereitung & -reparatur • Polster- &  
Dachhimmelreinigung • Scheibenversiegelung



**INSPEKTIONEN**  
Prüfen von Bremsen, Motor- und  
Getriebeöl, Batterie, Kühlwasser,  
Luftfilter, Reifen, Abgasanlage,  
Unterboden, Fahrwerk



**Behebung und  
Abwicklung eines  
Unfallschadens in unserer  
Werkstatt**



**Sicherheits-Check**  
Damit Sie sicher voran kommen



Winter- und Sommerreifen, Reifendruck  
Brems Scheiben, Bremsbeläge, Motoröl  
Scheibenwischer, Wischwasser, Forstschutz

**HU / AU**  
Vorbereitung und Abnahme der  
Haupt- und Abgasuntersuchung durch  
Sachverständige in unserem Betrieb



**Klimaservice**  
Wir sorgen für prima Klima  
Inkl. Durchsicht der Klimaanlage,  
Kältemittelergänzung, Dichtigkeitsprüfung  
und Desinfektion



**Fahren Sie sorgenfrei  
24 Monate Reifengarantie**



**Airbag kann auslösen**  
Rückruf für 1 Million Fahrzeuge



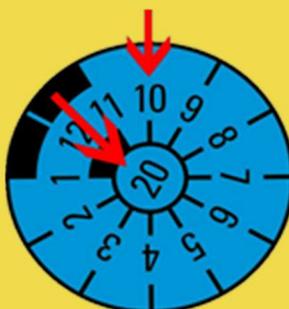
Weltweit muss der Fahrzeughersteller  
über 1 Mio. Fahrzeuge in die Werkstätten  
zurückrufen, weil sich der Airbag beim  
Rangieren auslösen kann

**10 Jahre  
Durchrostungsgarantie**

Persönliche Notizen:

Bei selbstgenutzten PKWs gilt, dass sie alle zwei Jahre zur Hauptuntersuchung müssen. Nur Neufahrzeuge müssen beim ersten Mal nach drei Jahren ihre Prüfplakette erneuern lassen. Wann eine Hauptuntersuchung fällig ist, kann in der Zulassungsbescheinigung Teil 1 oder auf der HU-Plakette, die auf dem hinteren Nummernschild befestigt ist, abgelesen werden.

Wie auf der abgebildeten Prüfplakette zu sehen ist, ist das Fahrzeug im Oktober 2020 zur nächsten Hauptuntersuchung vorzustellen (das Jahr steht im Zentrum der Prüfplakette, der fällige Monat oben (siehe Pfeile)).



An:	Azubi@autohaus-fahrgut.de
Betreff:	Klimacheck
<p>Liebe/Lieber &lt;Schüler/innenname&gt;,</p> <p>der Sommer ist im Anmarsch und unsere Werkstatt ist nicht zu 100 Prozent ausgelastet. Wie in den vergangenen Jahren auch, sollten wir wieder unseren beliebten Klimacheck anbieten, denn eine funktionierende Klimaautomatik erhöht an heißen Tagen die Sicherheit im Straßenverkehr und den Komfort der Fahrerin/des Fahrers; das sollten wir unseren Kundinnen und Kunden in Erinnerung rufen!</p> <p>Bei der Gelegenheit können wir die Kundenfahrzeuge auch bei einer Dialogannahme auf den ordnungsgemäßen Zustand untersuchen und bei Mängel diese beheben – Zeit in der Werkstatt haben wir ja.</p> <p>Kümmern Sie sich bitte darum, dass unsere Kundinnen und Kunden angeschrieben werden. Vergessen Sie bitte nicht, zusätzlich im Schwarzwälder Tageblättchen eine Anzeige zu schalten, damit auch mögliche Neukunden angesprochen werden.</p> <p>Vielen Dank und einen guten Arbeitstag heute wünsche ich Ihnen.</p> <p>Ernst Fahrgut</p>	

## Auszüge aus dem BGB

### § 434 Sachmangel

(1) Die Sache ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang die vereinbarte Beschaffenheit hat. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, ist die Sache frei von Sachmängeln,

1. wenn sie sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet, sonst
2. wenn sie sich für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen der gleichen Art üblich ist und die der Käufer nach der Art der Sache erwarten kann.

Zu der Beschaffenheit nach Satz 2 Nr. 2 gehören auch Eigenschaften, die der Käufer nach den öffentlichen Äußerungen des Verkäufers, des Herstellers (§ 4 Abs. 1 und 2 des Produkthaftungsgesetzes) oder seines Gehilfen insbesondere in der Werbung oder bei der Kennzeichnung über bestimmte Eigenschaften der Sache erwarten kann, es sei denn, dass der Verkäufer die Äußerung nicht kannte und auch nicht kennen musste, dass sie im Zeitpunkt des Vertragsschlusses in gleichwertiger Weise berichtigt war oder dass sie die Kaufentscheidung nicht beeinflussen konnte.

(2) Ein Sachmangel ist auch dann gegeben, wenn die vereinbarte Montage durch den Verkäufer oder dessen Erfüllungsgehilfen unsachgemäß durchgeführt worden ist. Ein Sachmangel liegt bei einer zur Montage bestimmten Sache ferner vor, wenn die Montageanleitung mangelhaft ist, es sei denn, die Sache ist fehlerfrei montiert worden.

### § 437 Rechte des Käufers bei Mängeln

Ist die Sache mangelhaft, kann der Käufer, wenn die Voraussetzungen der folgenden Vorschriften vorliegen und soweit nicht ein anderes bestimmt ist,

1. nach § 439 Nacherfüllung verlangen,
2. nach den §§ 440, 323 und 326 Abs. 5 von dem Vertrag zurücktreten oder nach § 441 den Kaufpreis mindern und
3. nach den §§ 440, 280, 281, 283 und 311a Schadensersatz oder nach § 284 Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

### § 438 Verjährung der Mängelansprüche

(1) Die in § 437 Nr. 1 und 3 bezeichneten Ansprüche verjähren

1. in 30 Jahren, wenn der Mangel
    - a) in einem dinglichen Recht eines Dritten, auf Grund dessen Herausgabe der Kaufsache verlangt werden kann, oder
    - b) in einem sonstigen Recht, das im Grundbuch eingetragen ist, besteht,
  2. in fünf Jahren
    - a) bei einem Bauwerk und
    - b) bei einer Sache, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise für ein Bauwerk verwendet worden ist und dessen Mangelhaftigkeit verursacht hat, und
  3. im Übrigen in zwei Jahren.
- (2) Die Verjährung beginnt bei Grundstücken mit der Übergabe, im Übrigen mit der Ablieferung der Sache.

### § 476 Abweichende Vereinbarungen

(1) Auf eine vor Mitteilung eines Mangels an den Unternehmer getroffene Vereinbarung, die zum Nachteil des Verbrauchers von den §§ 433 bis 435, 437, 439 bis 443 sowie von den Vorschriften dieses Untertitels abweicht, kann der Unternehmer sich nicht berufen. Die in Satz 1 bezeichneten Vorschriften finden auch Anwendung, wenn sie durch anderweitige Gestaltungen umgangen werden.

(2) Die Verjährung der in § 437 bezeichneten Ansprüche kann vor Mitteilung eines Mangels an den Unternehmer nicht durch Rechtsgeschäft erleichtert werden, wenn die Vereinbarung zu einer Verjährungsfrist ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn von weniger als zwei Jahren, bei gebrauchten Sachen von weniger als einem Jahr führt.

(3) Die Absätze 1 und 2 gelten unbeschadet der §§ 307 bis 309 nicht für den Ausschluss oder die Beschränkung des Anspruchs auf Schadensersatz.

**Genehmigung**

Garantie-/Kulanzanfrage beim Hersteller

<b>Fahrzeug</b>	<b>Typ/Fab-Nr</b>	<b>Modell</b>	<b>Lieferdatum</b>	<b>KM</b>
S-Modell	FQUM7655	ABC	30.05.2016	53.283

**Antriebsbatterie 123456RF01**

<b>Batterietyp</b>	<b>kWh gesamt</b>	<b>Beginn der Garantie</b>
XY4MR1	9125	30.05.2016

**Problemeschreibung/Symptome am 15.09.2018:**

BATTERIEAUFLADUNG NICHT MÖGLICH

**Kostenübernahme am 15.09.2018**

Hersteller zu übernehmen:	50 %
Kunde bzw. Autohaus	50 %

# GERECHT UND PARTNER

● ————— A n w a l t s k a n z l e i ————— ●

Gerecht & Partner, Kenigstr. 100, 70173 Stuttgart

Autohaus Fahrgut e. K.  
Forscherstr. 123  
78224 Singen

Ihr Zeichen: MM  
Ihre Nachricht vom: 01.03.20xx  
Unser Zeichen: GP  
Unsere Nachricht vom: 05.03.20xx

Name: Sandra Gerecht  
Telefon: 0711 27143-0  
Telefax: 0711 27134-12  
E-Mail: stuttgart@gerecht-partner.de  
Internet: www.gerecht-partner.de

Datum: 05.03.20xx

## Information zum Schuldrecht

Sehr geehrte/geehrter <Schueler/innenname>,

gerne komme ich Ihrem Wunsch aufgrund Ihres aktuellen Anlasses nach Information nach. Folgendes dürfte in diesem Falle für Ihr Handeln von Bedeutung sein:

- Der Kulanzantrag erfolgt unter der Annahme, der Vertragspartner komme allein aus gutem Willen einer Leistung nach, ohne dass ein unmittelbarer Anspruch auf Leistungserfüllung besteht, d. h. die Gewährleistungsfrist und die Herstellergarantie sind abgelaufen.
- Voraussetzung dafür, dass der Hersteller mindestens einen Teil der Kosten übernimmt, ist grundsätzlich eine regelmäßig durchgeführte Wartung und ein guter Pflegezustand des Fahrzeugs.
- Inwieweit Sie sich für Ihre Kundin/Ihren Kunden einsetzen, bleibt natürlich Ihnen überlassen.
- Die positiven Effekte einer gewährten Kulanzanfrage für die Kundin/den Kunden als auch für Ihr Autohaus sind keinesfalls zu unterschätzen.

Hoffentlich sind mit diesen kurzen Informationen alle Ihre Fragen beantwortet.

Mit freundlichen Grüßen

Gerecht und Partner

Sandra Gerecht  
Rechtsanwältin

## Z11 Wartungs- und Reparaturmarkt

	Markenwerkstatt		Freie Werkstatt + Tankstelle		Do-it-yourself	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Reparatur- und Wartungsaufträge	36,4 Mio.	39,1 Mio.	28,0 Mio.	30,9 Mio.	5,4 Mio.	7,2 Mio.
Durchführung						
Große Inspektion	67 %	66 %	29 %	29 %	3 %	4 %
Kleine Inspektion	64 %	56 %	29 %	31 %	6 %	11 %
Sonst. Inspektion	45 %	46 %	47 %	44 %	7 %	7 %
Reparaturarbeiten	40 %	36 %	47 %	47 %	12 %	14 %
Unfallarbeiten	50 %	50 %	42 %	46 %	7 %	4 %
Gesamt	52 %	52 %	39 %	35 %	8 %	11 %

ID: 09851079 Quelle: DAT

Quelle: DAT Report 2017 (S. 81)

### Informationsblatt für den Kundendienst

Herr Mayenfeldt hat heute Morgen angerufen. Er reagierte damit auf ein Schreiben unseres Herstellers, das ihn auffordert, sein Fahrzeug wegen der Rückrufaktion in die Werkstatt zu bringen.

**Folgendes gilt es zu beachten:**

- Die Rückrufaktion erfolgt von Herstellerseite.
- Für Herrn Mayenfeldt entstehen keine Kosten, da der Defekt durch einen Fehler im Produktionsablauf verursacht worden ist.
- Die Prüfung, ob sein Fahrzeug tatsächlich betroffen ist, habe ich schon anhand unserer Kundendatei erledigt:  
**Die Baureihe ist betroffen.**

- Der Hersteller veranschlagt für die Reparatur zwei Stunden.
- Der Rückruf wird vom Kraftfahrt-Bundesamt überwacht. Eine besondere Kennzeichnung bereits überprüfter Fahrzeuge gibt es nicht. Lediglich im Hersteller-Garantiesystem wird ein Eintrag gespeichert.
- **Wichtig: Er ist besorgt.**
- **Sorgen ausräumen!**
- **Mobilität prüfen!**

**Danke und Gruß**  
*S. Scolli*

## Intranet-Mitteilung

## Kundendienst

[Neues Element](#) | [Element bearbeiten](#) | [Element löschen](#) | [Berechtigungen verwalten](#) | [Benachrichtigen](#)**Titel** Reparatur „in die Jahre gekommener“ Fahrzeuge**Textkörper** Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

mit dieser Mitteilung möchte ich Sie nochmals daran erinnern, dass Sie unseren Kundinnen und Kunden, deren Fahrzeuge schon älter sind und deren Fahrzeugrestwerte häufig niedriger sind als die veranschlagten Reparaturkosten, unsere beliebte zeitwertgerechte Reparatur anbieten.

Zur Erinnerung:

- Wir halten unsere Kundinnen und Kunden im Haus; sie suchen keine konkurrierenden, vermeintlich kostengünstigeren Werkstätten auf.
- Der Stundenverrechnungssatz ist zeitwertgerecht und damit niedriger als bei neueren Fahrzeugen.
- Da wir aufbereitete Teile verwenden können, die qualitativ dem Neuprodukt entsprechen und für die unser Hersteller auch eine Garantie einräumt, können wir auch die Ersatzteilkosten für unsere Kundinnen und Kunden senken und damit die Reparaturkosten insgesamt dem Restwert der Fahrzeuge anpassen.

Wir zählen auf Ihr Wissen und Ihre Erfahrung, denn Sie kennen Ihren Arbeitsplatz am besten. Bitte kommen Sie unseren Kundinnen und Kunden mit ihren individuellen Wünschen entgegen!

Die Geschäftsleitung