

Wie verbindlich ist der Schiedspruch für beide Parteien?
Dem Kunden steht der Klageweg noch offen, für den Kfz-Betrieb ist der Schiedspruch bindend.

Es gibt rund 100 Kfz-Schiedsstellen. Welche schlichtet für wen?
Dafür gibt es regionale Zuständigkeiten. Ausschlaggebend ist der Geschäftssitz der Werkstatt oder des Autohauses. Auf der Webseite der Kfz-Schiedsstellen (www.kfz-schiedsstellen.de) sind die einzelnen Schiedsstellen nach Bundesländern gelistet.

Worin unterscheiden sich Kfz-Schiedsstellen und Verbraucherschlichtungsstellen?

Die Kfz-Schiedsstellen sind eine freiwillige und branchenspezifische Institution des Kfz-Gewerbes für den Verbraucherschutz. Darüber hinaus können Verbraucher nach Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) 2016 jetzt auch zusätzliche, gesetzlich geregelte Streitbeilegungsstellen wie die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle im badischen Kehl anrufen.

Ist der Kfz-Betrieb verpflichtet, am Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen?
Nein, die Teilnahme am Verfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG ist freiwillig.

Kfz-Schiedsstellen – diese Betriebe machen mit:



Mit freundlicher Empfehlung von Ihrem Meisterbetrieb der Kfz-Innung:



Herausgeber:
Wirtschaftsgesellschaft des
Kraftfahrzeuggewerbes mbH
Bonn

Im Auftrag:
Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe
Zentralverband (ZDK)
Franz-Lohe-Str. 21
53129 Bonn

Mohrenstr. 20/21
10117 Berlin

www.kfzgewerbe.de

Fotos: ProMotor, iStock

© Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung des Herausgebers.

Schlichten statt richten

Kfz-Schiedsstellen:
Wirksamer Verbraucherschutz



Wir können Auto.



Wir können Auto.

Schlichten statt richten

Die Rechnung scheint zu hoch, an der Reparatur gibt es was zu mäkeln, und die Werkstatt hat mehr gemacht als verabredet. Bei rund 70 Millionen Serviceaufträgen und etwa 3,5 Millionen Gebrauchtwagenverkäufen über den Handel pro Jahr bleiben Streitfälle zwischen Autokunden und Kfz-Betrieben nicht aus.

Das ist jedoch kein Grund, gleich vor Gericht zu ziehen. Seit 1970 klären die Kfz-Schiedsstellen Differenzen bei Serviceleistungen und beim Gebrauchtwagenkauf – sachkundig, unbürokratisch und kostenlos. Vorausgesetzt, der betroffene Kfz-Betrieb ist Mitglied der Kfz-Innung – erkennbar am blau-weißen Meisterschild.

Welche Vorteile hat die außergerichtliche Streitschlichtung durch Kfz-Schiedsstellen?

Kunden können in einem zeitsparenden Verfahren und ohne Kostenrisiko eines Gerichtsprozesses ihre Rechte gegenüber Kfz-Betrieben überprüfen lassen und durchsetzen. Hierfür sind die Kfz-Schiedsstellen als branchenspezifische Institution kompetente Ansprechpartner für Kunden und Kfz-Betriebe.

Was zeichnet die Arbeit einer Kfz-Schiedsstelle aus?

Die Kfz-Schiedsstellen arbeiten...

- **fachlich kompetent:** Zur Schiedskommission gehören Vertreter des Kfz-Gewerbes und des ADAC sowie ein öffentlich bestellter und vereidigter Kfz-Sachverständiger der Deutschen Automobil Treuhand (DAT). Geht es um Reparaturaufträge, ergänzt der Sachverständige einer anerkannten Prüforgani-sation das Team. Die Leitung übernimmt ein zum Richteramt befähigter Vorsitzender.
- **schnell und unbürokratisch:** Die Anrufung der Schiedsstelle ist mit einem Formblatt unkompliziert. Die Wege sind kurz, die Schlichtung ebenso. Nach ein bis drei Monaten steht am Ende ein Ergebnis. Vor Gericht dauert das Verfahren in der ersten Instanz in der Regel bis zu zwölf Monate.

Mitgliedsbetriebe der Kfz-Innungen demonstrieren mit ihrer Teilnahme an Verfahren der Kfz-Schiedsstellen ein besonders kundenfreundliches Beschwerdemanagement und heben sich damit von der Konkurrenz ab.

Wie erkennt der Kunde, ob die Werkstatt oder das Autohaus am Schlichtungsverfahren der Kfz-Schiedsstelle teilnimmt?

Ganz plakativ an den Schildern: „Meisterbetrieb der Kfz-Innung“, „Mitgliedsbetrieb der Kfz-Innung“, „Autohandel mit Qualität und Sicherheit“ und „Gebrauchtwagen mit Qualität und Sicherheit“. Damit signalisieren die Unternehmen, dass sie Mitglied einer Kfz-Innung sind – nur die nehmen am Schiedsverfahren teil – und den Spruch der für sie zuständigen Kfz-Schiedsstelle anerkennen.

Schwarz auf weiß finden Autofahrer einen entsprechenden Passus in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und auf der Webseite www.kfz-schiedsstellen.de.

In welchen Fällen helfen die Kfz-Schiedsstellen?

Wenn es Probleme beim Gebrauchtwagenkauf oder bei den Werkstattleistungen gibt. Das können unsachgemäß ausgeführte oder nicht notwendige Reparaturen, aber auch zu hohe Rechnungen sein. Streitpunkte im Gebrauchtwagenhandel betreffen häufig technische Mängel am Auto, Unfallschäden oder Probleme mit dem Kaufvertrag.

Keine Chance auf Schlichtung haben Auseinandersetzungen, die den Preis von Gebrauchtwagen, den Verkauf von Fahrzeugen über 3,5 Tonnen oder den Verkauf von Neufahrzeugen betreffen. Ausgeschlossen sind ebenfalls Streitigkeiten, die bereits bei Gericht anhängig sind.

Wie bringen Autokunden und Kfz-Meisterbetriebe das Verfahren ins Rollen?

Für den Fall, dass eine Einigung über einen Sachverhalt zwischen Kunde und Kfz-Betrieb nicht zustande kommt, kann sich einer von beiden mit einer sogenannten „Anrufungsschrift“ an die Kfz-Schiedsstelle wenden. Und das rechtzeitig, damit eventuelle Ansprüche nicht verjähren. Rechtzeitig bedeutet: bei Reparaturaufträgen nach Kenntnis des Streits, in Garantiefällen spätestens acht Tage nach Ablauf der Frist, in allen anderen Fällen spätestens vor Ablauf von 13 Monaten seit Übergabe des Fahrzeugs. Das Formblatt für die Anrufung der Schiedsstelle gibt es unter www.kfz-schiedsstellen.de.

Mit dem Einreichen des Antrags wird die Verjährung der Ansprüche für die Dauer des Verfahrens ausgesetzt.



■ **effizient:** Nur rund zehn Prozent der jährlich etwa 12.000 Schiedsverfahren landen vor der Schiedskommission. Das Gros wird bereits im Vorfeld zwischen Schiedsstelle, Kunde und dem Kfz-Meisterbetrieb gütlich geklärt.

- **kostengünstig:** Für das Schiedsverfahren werden keine Kosten erhoben. Sollten aufwändige Gutachten notwendig sein, wird dies mit den beteiligten Parteien vorab geklärt.
- **offen:** Im Gegensatz zur Allgemeinen Verbraucher-schlichtungsstelle können sich beide Parteien, also auch die Firmen, an die Kfz-Schiedsstelle wenden.

