

KUNDENVERSPRECHEN

Neuwagengarantien gelten zwar als Standardangebot der Fahrzeughersteller, deren Umfang kann aber im Wettbewerb das Zünglein an der Waage sein. Auch Garantieverlängerungen haben sich mittlerweile im Markt etabliert und deren Fehlen könnte sich zu einem Wettbewerbsnachteil auswirken. Ein Überblick.



Die meisten Fahrzeughersteller verkaufen ihre Produkte heutzutage mit Garantie. Der Unterschied zur gesetzlich verankerten Gewährleistung besteht darin, dass der Kunde nach Ablauf der Halbjahresfrist nicht nachweisen muss, dass der Mangel bei Übergabe schon bestanden hat. Der Kunde kann die volle Garantiezeit darauf bauen, dass er bei einem Mangel eine für ihn kostenlose Reparatur oder einen kostenlosen Ersatz erhält. Die überwiegende Zahl der Fahrzeughersteller gewährt zwei Jahre Garantie, drei Jahre oder mehr geben insbesondere Importeure. Herausragend stellt sich Kia mit sieben Jahren auf, Hyundai, Mitsubishi und die Nissan Nut- und einige Elektrofahrzeuge folgen mit fünf. Alfa Romeo, Jeep, Lancia und Tesla garantieren den Kunden jeweils vier Jahre Mängelhaftung. Drei Jahre sind bereits bei Jaguar/Land Rover, Maserati, Mazda, Nissan Pkw und einigen Elektrofahrzeugen sowie Toyota/Lexus Standard. Bei einigen ausgewählten Fahrzeugmodellen versprechen die Hersteller ebenfalls längere Fristen, beispielsweise beim Fiat Sedici oder dem Renault Talisman.

Die großzügigen Zusagen sprechen jedenfalls dafür, dass die Hersteller von der Qualität ihrer Produkte überzeugt sind. Bei 14 Herstellern decken die Fristen die üblichen Fuhrparklaufzeiten von drei Jahren ab und funktionieren so als Kundenbindungsinstrument, da sie während der Nutzungsdauer die Loyalität des Kunden, gerade im Reparaturfall, zur Marke wahren und ausbauen, wie Heidrun Brubacher, Leiterin Kundenbetreuung bei der Jaguar Land Rover Deutschland GmbH, erklärt. Doch der temporäre Aspekt ist eine Sache, die Kilometerlaufleistung eine andere, denn einige Fahrzeugproduzenten schränken den Garantiezeitraum durch eine bestimmte Laufleistungsobergrenze, mindestens aber mit 100.000 Kilometern, ein. Ein Blick in die Garantiebedingungen oder zur schnellen Übersicht in unsere beistehende Tabelle ist also unerlässlich.

Planungssicherheit spielt im Fuhrpark eine große Rolle. Fahrzeugausfälle durch Mängel bedeuten nicht nur Kosten, sondern auch Aufwand. Die

insbesondere im Privatkundenbereich erfolgreichen Anschlussgarantien spielen im Fuhrpark nicht überall eine vorrangige Rolle, in erster Linie aufgrund der begrenzten Laufzeiten und im Full-Service-Leasing je nach Fahrzeughersteller integrierten Modulen oder kostengünstigen Pauschalen, beispielsweise bei Mazda, bei denen entsprechende Module sämtliche Dienst- und Serviceleistungen einer Garantieverlängerung enthalten. Dennoch gilt ein fehlendes Angebot dieser für einen Hersteller als Wettbewerbsnachteil, denn beim Trend zu längerer Fahrzeugnutzung im Fuhrpark bietet die Garantieverlängerung zusätzliche Sicherheit. „Bei Iveco hieß das Programm früher ‚sorglos fahren‘, das beschreibt den Kundenwunsch sehr gut. Heute ist die Bezeichnung ‚sorglos‘ mittlerweile durch ‚risikolos‘ ersetzt worden“, so ein Unternehmenssprecher. Das wiederum gibt den derzeitigen Trend in der Flottenverwaltung noch präziser wieder. Fuhrparks mit finanzierten oder gekauften Fahrzeugen fragen Garantieverlängerungen stärker nach als Fuhrparks mit Full-Service-Leasing, weiß Stefan Wieber, Direktor Flottenverkauf und Remarketing der Ford-Werke GmbH. Kleinere und mittlere Flotten gelten zudem als Zielgruppe der Garantieverlängerung, analysiert Frank Kemmerer, Leiter Flottenmanagement Mercedes-Benz Pkw und smart im Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland. „Bei Porsche-Kunden sind die Approved-Garantie-Versicherungspakete vor allem bei den Nutzern beliebt, die ihren Dienstwagen nach der Leasingzeit übernehmen möchten“, so Reinhold Knott, Leiter Key-Account-Management.

In der Regel sind diese Garantieverlängerungen nichts anderes als eine Versicherung, die der Fahrzeuginhaber abschließt, um sich gegen unerwartete Kosten abzusichern. Alexander Schröder, MOPAR Service Marketing Program Manager, zuständig für Kundendienst, Customer Care, Originalersatzteile und Zubehör für alle Marken der FAC Germany AG, bringt es für seine Marken auf den Punkt: „Mit einem vergleichsweise geringen Betrag lässt sich hier ein Schutz vor Reparaturkosten erreichen, die unter Umständen sehr teu-

er werden können. Dies wird natürlich noch verstärkt, wenn die Marke sich dazu entscheidet, die Raten für die Versicherung zu subventionieren, wie es häufig getan wurde.“

Häufig gehören die Garantieverlängerungsangebote auch zum Portfolio von Tochtergesellschaften, beispielsweise der Volkswagen Versicherungs AG und der Mercedes-Benz Versicherung AG, oder externen Versicherern. Die Bedingungen, unter denen der Hersteller die Mängelhaftung beziehungsweise die Kosten für Reparatur oder Teiletausch übernimmt, weichen häufig von denen der Neuwagengarantie ab. Auch ist die Kostenübernahme nicht bei allen Anbietern mit 100 Prozent veranschlagt. Je nach Laufleistung kommen Abstriche bei Teilleistungen zum Tragen. Da haben diejenigen Hersteller die besten Argumente, die eine uneingeschränkte Neuwagengarantie für mehr als zwei Jahre gewähren. Nichtsdestotrotz, Garantieverlängerungen bieten nicht nur dem Kunden Planungssicherheit, der sie abschließt, auch ein potenzieller Gebrauchtwagenkäufer kommt in den Genuss der Anschlussgarantie. Denn sie gilt fuhrparkbezogen.

Von einer der marktführenden Institutionen zur Ermittlung von Fahrzeugrestwertprognosen, die EurotaxSchwacke GmbH, kommt folgendes Fazit: „Verlängerte Neuwagengarantien sind ein wichtiger Treiber stabiler Restwerte. Übertragbarkeit vorausgesetzt, bieten sie dem Käufer Kostensicherheit und Sorgenfreiheit. Unsere statistischen Auswertungen zeigen nachweislich, dass diese Faktoren einen deutlichen Restwerteffekt haben – bei einzelnen Modellen von bis zu sechs Prozent des Restwerts. Das macht bei dreijährigen Gebrauchten mindestens einen dreistelligen Betrag aus, weshalb diese Analysen wichtige Bausteine in den Garantie-Business-Cases der Hersteller sind“, fasst Michael Kleber, Product Manager Consulting bei Automotive Intelligence & Consulting, einer internationalen Schwestereinheit von Schwacke aus der EurotaxGlass's Group, zusammen. All das hat für Fuhrparkkunden einen durchaus positiven Effekt.

(Tabelle auf Seite 26)

NEUWAGENGARANTIE UND GARANTIEVERLÄNGERUNGEN AUSGEWÄHLTER HERSTELLER

Hersteller	Neuwagengarantie	Garantieverlängerung, Laufzeit/Laufleistung	Bedingungen für Anschlussgarantien
Audi	2 Jahre	1 Jahr/max. Laufleistung (LL) 30.000 km, 60.000 km, 90.000 km, 120.000 km oder 150.000 km; 2 Jahre/max. LL 40.000 km, 80.000 km oder 120.000 km; 3 Jahre/max. LL 50.000 km, 100.000 km oder 150.000 km	bei Neuwagenkauf; nach Ablauf d. Anschlussgarantie Abschluss der Gebrauchtwagengarantie über Volkswagen Versicherung AG möglich; autom. verlängerbar, o. Kilometerbegrenzung
BMW/Mini	2 Jahre	1, 2 oder 3 Jahre	Abschluss bis spät. 24 Monate nach EZ
Citroën	2 Jahre	frei wählbar bis max. 60 Monate ab Erstzulassung (EZ) bzw. 200.000 km	innerhalb der ersten 24 Monate ab EZ bei der Citroën Deutschland GmbH; im Anschluss möglicher Abschluss der Citroën-
Ford	2 Jahre	3. Jahr/max. LL 90.000 km, 120.000 km oder 150.000 km, 3. bis 4. Jahr/max. LL 120.000 km, 160.000 km oder 200.000 km; Flotten und Gewerbekunden: Erwerb des FGS aus dem Privatkundenbereich möglich	Abschluss spät. nach 9 Monaten über Vertragspartner; verlängerbar um bis zu 2 weitere Jahre bis zu einer max. LL von 200.000 km
FCA (Abarth, Alfa Romeo, Fiat, Fiat Professional, Jeep, Lancia)	Fiat Sedici: 3 Jahre (100.000 km), alle anderen Modelle 2 Jahre (ohne km-Begrenzung)	Alfa Romeo, Fiat Professional, Jeep, Lancia: 2 Jahre Garantieverlängerung o. km-Begrenzung inkl.; andere: 12 bis 36 Monate/max. LL von 100.000 km bis unbegrenzt, mit und ohne europaw. Mobilität	bis 24. Monat nach Garantiebeginn, über autor. Handel, im Anschluss Servicegarantie mögl. nach Inspektion, max. Deckung für insges. bis zu 13 Jahre
Hyundai	5 Jahre o. km-Begrenzung (nicht für Taxen und Mietfahrzeuge, H-1 und H350)	1, 2 oder 3 weitere Jahre	entfällt
Infiniti	3 Jahre/100.000 km	(569 Euro, 919 Euro, 1.399 Euro)	innerhalb Neuwagengarantie über das Center
Iveco	2 Jahre	Daily, 3 Jahre Garantieverlängerung o. km-Begrenzung, 4 Jahre Garantieverlängerung, max. LL 80.000 km, 120.000 km od. 160.000 km	über Vertriebspartner, bis zu 18 Monate von EZ an verlängerbar
Jaguar/Land Rover	Jaguar: 3 Jahre ohne km-Begrenzung Land Rover: 3 Jahre oder 100.000 km	Jaguar: 12 od. 24 Monate; Land Rover: 12 od. 24 Monate, max. bis 150.000 km LL; Preis abhängig von Motorisierung	Fahrzeugalter bis zu 12 Monate, LL max. 150.000 km Laufleistung, über Vertragshändler
Kia	7 Jahre, bis max. 150.000 km	7 Jahre Kia Herstellergarantie, darüber hinaus keine Verlängerung	entfällt
Maserati	3 Jahre	4. und 5. Jahr verlängerbar in vollem Umfang wie Neuwagenwerksgarantie, 6. und 7. Jahr nur für Antriebsstrang	innerhalb der ersten 3 Jahre bis max. 100.000 km über das Händlernetz
Mazda	3 Jahre bis 100.000 km	1 od. 2 Jahre bis 150.000 km	innerhalb Laufzeit d. Neuwagengarantie, verlängerbar bis 2 Jahre/150.000 km; danach jährlich bis max. 10 Jahre/200.000 km
Mercedes-Benz/smart	2 Jahre	1 od. 2 Jahre, jährlich optional bis 10 Jahre gesamt verlängerbar, bis 200.000 km bei Verlängerung	im Anschluss an Herstellergarantie, nach Wartung/HU, Gebrauchtfahrzeuggarantie, mit Komplettservice-Paket, Pakete bis ins 10. Laufjahr verlängerbar, Abschluss über Mercedes-Benz Versicherungs AG
Mitsubishi	5 Jahre bis 100.000 km (bei EZ ab 01.01.2015)	Anschlussgarantie für 12 od. 24 Monate bis 150.000 km, Preise abhängig v. Modell ab 153 € (12 Monate) bzw. 266 € (24 Monate), jährl. Verlängerungsmöglichkeit für Anschlussgarantie bis zu 10 Jahre/200.000 km	innerhalb der Laufzeit der Neuwagengarantie bzw. Anschlussgarantie
Nissan	Pkw: 3 Jahre/100.000 km Nfz: 5 Jahre/160.000 km EV: 3 Jahre/100.000 km bzw. 5 Jahre/100.000 km	Pkw: Anschluss 12/24 Monate (LL bis 100.000/150.000 km); Nfz: Anschluss 0 od. 12 Monate (LL bis 225.000 km); EV: Anschluss 12, 24 od. 48 Monate (LL 100.000 km), Kosten fahrzeugspezifisch	innerhalb der Laufzeit der Herstellergarantie über den Händler
Opel	2 Jahre	Opel FlexCare: 1 Jahr mit max. LL 45.000 km/60.000 km/75.000 km; 2 Jahre: max. LL 90.000 km/120.000 km/150.000 km; 3 Jahre: max. LL 120.000 km/160.000 km/200.000 km, Opel Anschlussgarantie: 1 Jahr bis max. LL 60.000 km/150.000 km; 2 Jahre bis max. LL 120.000 km/200.000 km	FlexCare: bis spät. 2 Wochen nach EZ od. bei ehem. Händlerfahrzeugen bis 8 Monate und bis max. 10.000 km; Anschlussgarantie: bis 6 Monate nach EZ, max. 40.000 km LL
Peugeot	2 Jahre	Laufzeit bis max. 60 Monate (ab EZ)/LL max. 200.000 km	innerhalb der ersten 24 Monate ab EZ (je nach Vertragstyp auch länger), bei Peugeot Deutschland GmbH; im Anschluss möglicher Abschluss der Peugeot-Langzeitmobilität
Porsche	2 Jahre	auf bis zu 10 Jahre verlängerbar	Fahrzeug bis zu 9 Jahre alt mit weniger als 200.000 km LL, Abschluss über offiziellen Porsche Partner nach vorheriger techn. Überprüfung
Renault/Dacia	Renault: 2 bis 3 Jahre (modellabhängig), Dacia: 3 Jahre	Renault: bis 6 Jahre/100.000 km ab EZ für Pkw, bis 7 Jahre/120.000 km ab EZ für Nfz; Dacia: bis 7 Jahre/120.000 km ab EZ	innerhalb der ersten 12 Monate ab EZ über Händler
Seat	2 Jahre	Werksgarantie max. 3 Jahre verlängerbar, Kosten abhängig von Modell/Motorisierung	bis zwei Jahre/100.000 km
Škoda	2 Jahre	1 Jahr 50.000 km/60.000 km/90.000 km; 2 Jahre 60.000 km/90.000 km/120.000 km; 3 Jahre 50.000 km/100.000 km/150.000 km	in Verbindung mit dem Neuwagenkauf, derzeit ohne Verlängerungsoption
Tesla	4 Jahre od. 80.000 km, Batterie und Antrieb 8 Jahre ohne km-Begrenzung	aktuell nicht angeboten	entfällt
Toyota/Lexus	3 Jahre	12 und 24 Monate, Kosten abhängig v. Fahrzeugtyp Sonderkonditionen bei Abschluss bis 12 Monate od. 10.000 km nach EZ	Abschluss bis spät. 36 Monate n. EZ/LL max. 100.000 km, über CarGarantie im Joint Venture mit der Aioi Versicherung
Volkswagen	2 Jahre	um bis zu 3 Jahre verlängerbar/max. LL 150.000 km	Abschluss bei Neuwagenkauf über Händler
Volvo	2 Jahre	1 bis 3 Jahre	vor Ablauf der Herstellergarantie od. d. Moduls „Wartung, Verschleiß und Garantie“, Abschluss über Händler, jährlich verlängerbar bis 10 Jahre/200.000 km

Selbstbeteiligung	Garantieumfang	Besonderheiten
keine	Umfang der Herstellergarantie	keine
k. A.	k. A.	Hybridfahrzeuge: 5 Jahre Garantie auf Hochvoltspeicher
keine	Leistungen stark an die Herstellergarantie angelehnt	europaweite Pannenhilfe, Mobilitätsserviceenthalten
keine	Kostenübernahme für Reparatur od. Austausch garantierelevanter Teile bei Material- od. Herstellerfehler innerhalb d. Laufzeit d. Garantie-Schutzbriefs	Garantieschutz auch im europ. Ausland
Alfa/Jeep/Lancia: keine, Fiat: keine bis 100.000 km, Fiat Prof.: übliche Materialkostenstaffel	Alfa/Lancia: gleichwertige Neuwagenanschlussgarantie; Fiat, Fiat Prof., Jeep: untersch. Varianten von Basic bis Premium	Ausschluss für Taxen, Fahrschulen, Autovermietungen
entfällt	entfällt	keine
anteilig 10 bis 60 Prozent der Ersatz	100 Prozent Lohnkostenübernahme	Einschränkung bei Kabelbaum und Glasbruch
keine	komplettes Fahrzeug außer Verschleißteilen	k. A.
keine	Garantie auf Lack; europaw. Mobilitätsgarantie; 6 Jahre Garantie auf Durchrostern; Reparatur durch Vertragspartner; keine km-Begrenzung; Jaguar Care: 3 Jahre kostenfreie Inspektion	keine
entfällt	entfällt	entfällt
keine	Pannenhilfe, Ersatzfahrzeug, Taxibenutzung od. öffentl. Verkehrsmittel z. Abholung u. Rückgabe d. Ersatzfahrzeuges etc.	k. A.
prozentuale Beteiligung abhängig von LL	gemäß Versicherungsbedingungen	gemäß Versicherungsbedingungen
keine bis 100.000 km	MB-100 entspr. Neufahrzeuggarantie, MB-80 ist Funktions-/Baugruppengarantie ohne km-Begrenzung	regelmäßige Wartung im autorisierten Servicebetrieb
Lohnkosten: 100 Prozent, Materialkostenübernahme gestaffelt nach LL	Baugruppen ab: Motor, Achs-/Verteilergetriebe, Schalt-/Automatikgetriebe, Kraftübertragung, Bremsanlage, Lenkung, Kraftstoffanlage, elektrische Anlage, Kühlsystem, Abgasanlage, Sicherheitssystem, Klimaanlage, Komfortelektrik, Elektroantrieb	Fahrbatterie: 8 Jahre Herstellergarantie
keine	Pkw: Funktionsgarantie auf die meisten elektronischen/mechanischen Bauteile; Nfz: zahlreiche Komponenten und Fahrgestell-Elemente inkl. Original-Zubehör; EV: 8 Jahre (30 kW/h) od. 5 Jahre (24 kW/h) Funktionsgarantie auf die z. elektr. Antriebsstrang gehörenden Bauteile, 3 Jahre auf die übrigen elektr./mech. Bauteile	keine
keine	Comfort Level: Baugruppen: Motor, Schalt-/Automatikgetriebe, Achs-/Verteilergetriebe, Kraftübertragungswellen, Lenkung, Bremsen, Kraftstoffanlage, Kühlsystem, elektrische Anlage, Sicherheitssysteme, Klimaanlage, Komfortelektrik	nicht für Taxen, Mietwagen, Einsatzfahrzeuge od. Fahrschulfahrzeuge, spez. Anschlussgarantien f. Sonderfahrzeuge verfügbar
keine, nur bei optiway Basis ab 50.000 km gestaffelte Zeitwertbeteiligung bei Ersatzteilen	Leistungen stark an die Herstellergarantie angelehnt	Peugeot Assistance (europaweite Pannenhilfe, Mobilitätsservice) bzw. Peugeot Professional Assistance (erweiterte Leistungen) ist enthalten
keine	weltweite Gültigkeit in jedem Porsche Zentrum, Deckung aller Komponenten (ausgenommen Wartungs- und Verschleißteile), Übernahme von 100 Prozent Lohn- und Materialkosten bis zum Fahrzeugzeitwert, keine km-Begrenzung während der Laufzeit	optische u. akustische Veränderungen sowie Alterung u. Verschleiß sind keine Sachmängel, somit von Garantie ausgeschlossen
keine	gleichwertige Neuwagenanschlussgarantie	keine Einschränkungen
keine	auf Herstellerniveau	keine
keine	gleichwertige Neuwagenanschlussgarantie	keine
k. A.	Reparatur und Austausch bei Material- und Herstellungsfehlern	k. A.
nur Selbstbeteiligung bei Materialkosten, gestaffelt nach Betriebsleistung des beschädigten Bauteils	gleicher Umfang wie die Herstellergarantie inkl. Mobilitätsgarantie	Hybridsystem werksseitig 5 Jahre Garantie, verlängerbar durch Inspektion mit Hybrid Servicecheck bis max. 11 Jahre n. EZ
keine	auf Herstellerniveau	keine
keine Lohnkosten, ab 100.000 km Eigenanteil bei Materialkosten	Baugruppendeckung	europaweit gültig