

# Themenplan:

## Rechtssicherheit im Werkstattgeschäft – Onlineworkshop

### Modul I: Werkstattauftrag, Auftragserweiterung und Co.

1. **mündlicher oder schriftlicher Werkstattauftrag?**
2. **Auftragserweiterung – rechtssichere Vorgehensweise**
3. **Kfz-Reparaturbedingungen, das nervige Kleingedruckte**
  - Kfz-Reparaturbedingungen: Die „Spielregeln“ zwischen Werkstatt und Kunde.
  - Rechtssichere Einbeziehung in den Werkstattauftrag
  - Einbeziehung im Rahmen der Nachannahme
4. **Praxisprobleme bei Erstellung und Durchführung des Werkstattauftrages**
  - Eigentümer, Halter, Fahrzeugführer: Wer ist eigentlich der Auftraggeber?
  - Gestaltung des Werkstattauftrags – Welcher Inhalt, welcher Umfang?
  - Warum ist der Vermerk „Symptombeschreibung lt. Kunde“ sinnvoll?
  - Nachträgliche Ergänzungen auf dem Werkstattauftrag. Urkundenfälschung?
  - Auftragserteilung für einen Dritten (sog. Stellvertretung)
  - Werkstattauftrag oder Garantierantrag?
  - Aushändigung des Werkstattauftrags an den Kunden?
  - Werkstattauftrag mit vom Kunden angelieferten Ersatzteilen.
  - Auftragsüberschreitung - Reparatur ohne Kundenauftrag.
  - Unbestimmte Aufträge und Pauschalaufträge
  - Fehlersuchaufträge und Reparaturaufträge mit verdeckter Fehlerursache
  - Ausgetauschte Teile und Entsorgung
  - Vorauszahlungen des Kunden. Rechtlich möglich?

### Modul II: Kostenvoranschläge, Beratungspflichten und Einbehaltung des Kundenfahrzeugs

1. **Kostenvoranschläge**
  - Unverbindliche und verbindliche Kostenvoranschläge.
  - Welche Folgen hat eine „Überschreitung“ des Kostenvoranschlags
  - Rechtssichere Gestaltung von Kostenvoranschlägen
  - Vergütung für die Erstellung eines Kostenvoranschlags?
2. **Beratungs-, Hinweis-, und Warnpflichten**
  - Diagnosefehler. Kunde zahlt Werkstattrechnung nicht. Zu Recht?

- Kunde wünscht keine Eigendiagnose der Werkstatt. Vorgehensweise?
- Prüfung von Mängeln über den Werkstattauftrag hinaus?
- Zahnriemenwechsel/Herstellerwarnungen/Reifenwechsel. Welche Beratung ist notwendig?
- Reparatur markenfremden Fahrzeuge: Einholung von Produktinformationen des Herstellers erforderlich?
- Warnpflicht bei betriebssicherheits- oder verkehrssicherheitsrelevanten Mängeln. Welche Art der Dokumentation ist sinnvoll?
- Das Kundenfahrzeug als „tickende Zeitbombe“.
- Arbeiten, die die Betriebserlaubnis zum Erlöschen bringen.
- Durchführung von „Notreparaturen“. Erlaubt?
- Wirtschaftliche Beratungspflicht: Reparaturen über Zeitwert des Fahrzeugs?

### **3. Obhutspflichten**

- Beschädigung des Kundenfahrzeugs während des Werkstattaufenthalts. Wer haftet?
- Entwendung von Gegenständen aus dem Kundenfahrzeug. Kann Kunde Ersatz verlangen?
- Entwendung des Kundenfahrzeugs vom Betriebsgelände. Haftung der Werkstatt?
- Der „steckende“ Zündschlüssel. Wie sollte Kundenfahrzeug während Reparatur verwahrt werden?
- „Der Kunde in der Werkstatthalle“

### **4. Einbehaltung des Kundenfahrzeugs bei Zahlungsverweigerung**

- Darf die Werkstatt das Kundenfahrzeug einbehalten?
- Wie verhält es sich mit „Altforderungen“
- Was bedeutet eigentlich der Begriff „Eigentumsvorbehalt“

## **Modul III: Reklamationsmanagement in der Werkstatt – Sachmängelhaftung, Garantie und Kulanz**

### **1. Sachmängelhaftung, Gewährleistung, Garantie und Kulanz**

- Wie definiert sich Sachmängelhaftung, Gewährleistung, Garantie und Kulanz?
- Welche Voraussetzungen hat ein Sachmängelhaftungs- bzw. Garantieanspruch?
- Haftungsausschluss und Haftungsverkürzung

### **2. Zusammenspiel von Sachmängelhaftung und Garantie im Neuwagenverkauf?**

- Die sog. „Beweislastumkehr“. Was steckt dahinter?

### **3. Zusammenspiel von Sachmängelhaftung und Garantie im Gebrauchtwagenverkauf?**

- Sachmängelhaftung beim Verkauf von Gebrauchtfahrzeugen an Unternehmer
- Management von Kundenreklamationen beim Gebrauchtfahrzeugverkauf an Verbraucher
- Sachmangel und normaler Verschleiß
- Vorliegen des Sachmangels bei „Gefahrenübergang“. Was heißt das?
- Beweislast und Beweislastumkehr

### **4. Rechtsfolgen im Rahmen der Sachmängelhaftung**

- Recht des Kunden auf Nacherfüllung. Nachbesserung oder Ersatzlieferung?
- Rücktritt oder Minderung?
- Schadenersatz?

### **5. Nachbesserung in der Werkstattpraxis**

- Nachbesserung in einer Fremdwerkstatt. Kunde begehrt Kostenerstattung. Zu Recht?
- Prüfung von Kundenreklamationen und Mangelerkenntnis
- Ort der Nachbesserung. Werkstatt oder Wohnort des Kunden?
- Kostenvorschuss bei der Nachbesserung?

### **6. Sachmängelhaftung und Garantie im Rahmen der Reparatur von Kraftfahrzeugen**

- Haftungsverkürzung durch Kfz-Reparaturbedingungen
- Beweislastumkehr im Werkstattbereich?
- Eintritt eines Folgeschadens infolge fehlerhafter Reparatur. Welche Ansprüche hat der Kunde?

## **Modul IV: Unfallschadenmanagement – eigene Haftung vermeiden, Werkstattrechnungen optimieren**

### **1. Haftpflichtschaden – Hilfe bei Kürzungen, Möglichkeiten weitere Schadenspositionen in Rechnung zu stellen**

- Haftungslage: Kunde, Versicherung Unfallgegner und Werkstatt – wer schuldet wem was?
- Rechtsfragen des Kunden vs Rechtsberatungsgesetz
- Kooperationen im Bereich der Unfallregulierung
- Rechtssichere Gestaltung des Werkstattauftrages um „Kürzungswut“ der Versicherer entgegen zu treten
- RKÜ – Abtretung sinnvoll?
- Häufig übersehene Schadenspositionen

2. **Mietfahrzeuge – warum der eigene Führerschein „auf dem Spiel steht“ – Vermeidungsstrategie zur Haftung sowie Tipps für diverse abrechenbaren Positionen**
  - Haftungsgefahren allgemein
  - Mietfahrzeug bei Unfällen: Dauer? Umfang? Höhe?
  
3. **Kaskoversicherung –interessanten Optionen als Alternative und Ergänzung bei der Schadensregulierung; Abrechnung von Kaskofällen: wie und wann lohnt es sich gegen Kürzungen vorgehen**
  - Grundlagen
    - Vollkasko vs Teilkasko
    - Wer schuldet was?
    - Unterschiede zum Haftpflichtschaden
      - Werkstattbindung
      - Sachverständigengutachten vs Kostenvoranschlag
  - Vorteile im Unfallschadensbereich
    - Haftung
    - Regulierungsverzögerungen
    - Auslandsunfälle
    - Quotenvorrecht
    - Besserer Leistungsumfang
  - Effektives Vorgehen gegen Kürzungen – wann lohnt es sich zu kämpfen- und vor allem wie?
  
4. **Brennpunkt Regressforderungen der Versicherungen ggü. dem reparierenden Betrieb – droht den Werkstätten die große Klagewelle?**
  - Einführung in die Grundproblematik
  - Vermeidungsstrategie

**Die Module sind einzeln oder als Paket buchbar**

**Dauer:** 2,5 Std. je Modul

**Teilnehmerzahl:** max. 15

<b>Kosten:</b>	Modul einzeln	netto EUR 129,00 zzgl. MwSt./je Teilnehmer
	Paket 1 (zwei Module)	netto EUR 238,00 zzgl. MwSt./je Teilnehmer
	Paket 2 (drei Module)	netto EUR 327,00 zzgl. MwSt./je Teilnehmer
	Paket 3 (alle Module)	netto EUR 396,00 zzgl. MwSt./je Teilnehmer

Die Seminarpräsentation sowie die Zugangsdaten werden den Teilnehmern vorab zur Verfügung gestellt.