

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 Mangelanerkennnis
- 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

Kosten:	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.