



Immer mehr Werkstätten machen die Erfahrung, dass Kunden Ersatzteile in die Kfz-Werkstatt mitbringen, wenn eine Reparatur am Fahrzeug ansteht. Mit Sicherheit hat auch Ihre Werkstatt erste oder vielleicht auch häufiger entsprechende Erfahrungen gemacht. Wie soll mit diesen Kunden umgegangen werden?

## **Vom Kunden in die Werkstatt mitgebrachte Teile**

Viele Werkstätten lehnen es grundsätzlich ab, vom Kunden mitgebrachte (Ersatz-)Teile in Fahrzeugen zu verbauen. Zu Recht! Es ist unklar, wo das Teil herkommt, welche Qualität es hat und ob es den vorgeschriebenen Normen entspricht. Besonders bei sicherheitsrelevanten Bauteilen dürfen auf keinen Fall Kompromisse eingegangen werden; viel zu groß ist das Risiko eines Unfalls. Der Einbau mitgebrachter Ersatzteile bringt Haftungsrisiken für die Werkstatt mit sich, z. B. im Gewährleistungsfall oder bei einem Unfall mit Personenschaden. Falls Herkunft und Qualität von Teilen nicht eindeutig geklärt sind und von Ihrer Werkstatt nicht sicher festgestellt werden kann, sollten Sie kein Risiko eingehen. Mit minderwertigen Ersatzteilen können die Allgemeine Betriebserlaubnis (ABE) des entsprechenden Fahrzeugs und auch der Versicherungsschutz erlöschen.

### **Mögliche Ausnahme: Neu-Reifen**

Mögliche Ausnahmen können bei mitgebrachten Neu-Reifen gemacht werden, da hier Fälschungen unüblich sind, d. h. in aller Regel keine Plagiate im Umlauf sind. Um dem Mitbringen eigener Reifen entgegenzuwirken und einen Kauf in der Werkstatt zu forcieren, sollten in diesem Fall Dienstleistungspreise angepasst werden. Denn wenn die Montage mitgebrachter Neu-Reifen verhältnismäßig hoch ausfällt im Vergleich zu Reifen, die in der Werkstatt gekauft wurden, werden Fahrzeughalter die Kombination Kauf der Reifen in

Verbindung mit einer Montage in Ihrer Werkstatt als vorteilhaft erkennen und diese Dienstleistung in Anspruch nehmen.



### **Vorsicht bei Ausnahmen bei „guten Kunden“**

Häufig hört man bei Werkstätten aber auch das Argument, dass Ausnahmen für gute Kunden gemacht werden, weil „man ja schließlich den Umsatz bräuchte“. Einige Werkstätten setzen dann einen so genannten Haftungsausschluss ein, um auf der sicheren Seite zu sein. Das ist allerdings eine falsche Annahme - als verbauende Kfz-Werkstatt sind Sie in der Verantwortung, egal was der Kunde unterschreibt. Gehen Sie deshalb auf Nummer sicher und lehnen Sie den Einbau mitgebrachter Ersatzteile kategorisch ab.

### **Qualität ist Mehrwert-Tipp:**

Würden sich alle freien Werkstätten konsequent an diese Empfehlung halten, wäre es für diese Kunden extrem aufwändig jemanden zu finden, der die Ersatzteile verbaut. Möglicherweise so aufwändig, dass der Kunde künftig nicht mehr auf die Idee kommt Ersatzteile selbst zu kaufen.

Übrigens: Auch andersherum wird ein Schuh daraus: Bauen Sie einmal mitgebrachte Ersatzteile ein, geht die Spirale los. Denn natürlich gibt das der entsprechende Kunde an seine Bekannten weiter, so dass nach kurzer Zeit immer mehr Kunden mit mitgebrachten Teilen zu Ihnen kommen.

Nehmen Sie gerne unser Plakat als Hilfestellung für die Argumentation und weisen Sie den Kunden darauf hin, weshalb Sie keine mitgebrachten Teile verbauen. Weisen Sie auf die Sicherheitsrisiken hin, die mit der Fälschung von No-Name-Ersatzteilen verbunden sind. Setzen Sie auch gerne mit unserem Plakat „Wir nehmen es genau!“ ein Zeichen und weisen Sie auf die dort aufgeführten Aspekte hin. Letztlich sollte jedem Kunden daran liegen, dass er eine Werkstatt hat, bei der die Sicherheit der Kunden an erster Stelle steht. Das Werkstattpaket einschließlich der Plakate können Sie unter dem nachstehenden Link

bestellen: <https://qualitaet-ist-mehrwert.de/werkstatt-unterstuetzung/werkstattpakete/>