



9. Mai 2011

Genug Arbeit für Kfz-Schiedsstellen

**Zahl der Anträge auf hohem Niveau stabil – Fast 90 Prozent im Vorverfahren
geklärt – Knapp 80 Prozent Anträge im Bereich Reparatur und Wartung**

Bonn. Fast 13 300 Anträge von Werkstattkunden und Gebrauchtwagenkäufern gingen im Jahr 2010 bei den bundesweit 130 Kfz-Schiedsstellen ein. Das waren 200 Anträge weniger als im Jahr zuvor. 88 Prozent und damit 11 720 Anträge wurden bereits im Vorverfahren geregelt. Das ergab die Schiedsstellenbilanz des Zentralverbands Deutsches Kfz-Gewerbe (ZDK) in Bonn. Insgesamt 1 565 Verfahren gelangten vor eine Schiedskommission. Davon wurden knapp 46 Prozent durch einen Vergleich beendet. In 16 Prozent der Fälle entschied die Kommission für den Antragsteller, in 20 Prozent ging das Verfahren zugunsten der Werkstatt beziehungsweise des Gebrauchtwagenhändlers aus. Die restlichen Verfahren waren zum Ende des Berichtsjahres 2010 noch nicht abgeschlossen gewesen.

Die auf hohem Niveau stabile Zahl der Anträge mache deutlich, dass die Funktion der Kfz-Schiedsstellen als Instrument des Verbraucherschutzes bei den Autofahrern mehr und mehr ins Bewusstsein rücke, sagte ZDK-Hauptgeschäftsführer Axel Koblitz. Nur wer bei Service und Gebrauchtwagenkauf einem Mitgliedsbetrieb der Kfz-Innung sein Vertrauen schenke, könne im Streitfall die Schiedsstelle anrufen. Diese Betriebe seien am blau-weißen Meisterschild zu erkennen, so Koblitz.

Im Verhältnis zu den 72 Millionen Reparatur- und Wartungsaufträgen sowie den mehr als 3,5 Millionen Gebrauchtwagenverkäufen über den automobilen Fachhandel sei die Zahl der Anträge jedoch verschwindend gering: So gab es im Jahr 2010 lediglich in knapp 0,02 Prozent der Fälle Grund zur Beanstandung. Daher bestätige die Kfz-Schiedsstellenbilanz 2010 einmal mehr die hohe Qualität in den Kfz-Betrieben. Diese Einschätzung würde auch durch die Ergebnisse des „Kundenmonitors 2010“

unterstrichen, der auf der repräsentativen Befragung von nahezu 32 000 deutschen Verbrauchern basiere. Sie vergaben die Note 1,91, das heißt "vollkommen zufrieden" für die Kfz-Betriebe, und das brachte Platz 3 in der Gesamtwertung und eine Notenverbesserung von 0,2 Punkten gegenüber dem Vorjahr. Besser wurden lediglich die Versanddienstleister für Bücher und Apothekenprodukte bewertet.

Knapp 80 Prozent Anträge im Bereich Reparatur und Wartung

Bezüglich der Wartungs- und Reparaturaufträge gingen im Jahr 2010 insgesamt 10 716 Anträge (Vorjahr 10 870) bei den Schiedskommissionen ein. Davon gelangten 1 367 Anträge (Vorjahr 1 435) vor die Kommission. Bei 612 Vorgängen (Vorjahr 728) kam es zum Vergleich, und in 219 Fällen (Vorjahr 213) wurde zugunsten des Kunden entschieden. Bei den Beweggründen für die Anträge sei die Rechnungshöhe im Jahr 2010 mit 3 922 Fällen weniger häufig beanstandet worden als im Jahr 2009 (4 278). „Unsachgemäße Arbeit“ wurde in 3 538 Fällen bemängelt (Vorjahr 3 636), und um die Durchführung nicht in Auftrag gegebener Arbeiten ging es in 2 802 Fällen (Vorjahr 2 871).

Bei den Gebrauchtwagen-Schiedsstellen gingen im Jahr 2010 insgesamt 2 573 Anträge ein (Vorjahr 2 664). Als Hauptgrund nannten die Verbraucher laut Koblitz in 1 632 Fällen "technische Mängel" (Vorjahr 1 576). Bei 254 Anträgen (Vorjahr 416) führten die Kunden "Unfallschaden" und in 58 Fällen (Vorjahr 1175) eine "falsche Gesamtleistung" an.

Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK)

Der ZDK in Bonn und Berlin vertritt die berufsständischen Interessen von 38 000 Kfz-Meisterbetrieben mit rund 450 000 Beschäftigten. Darunter sind fast 88 000 Auszubildende in technischen und kaufmännischen Berufen. Im Jahr 2010 erzielte das Deutsche Kfz-Gewerbe einen Umsatz von 130 Milliarden Euro mit dem Verkauf neuer und gebrauchter Fahrzeuge sowie mit Wartung und Service. Die 38 000 Betriebe sind in 240 Innungen und 14 Landesverbänden sowie 40 Fabrikatsverbänden organisiert. Auf europäischer Ebene ist der ZDK Mitglied im Verband CECRA (Conseil Européen du Commerce et de la Réparation Automobiles) in Brüssel, der die berufsständischen Interessen der 380 000 Kfz-Betriebe in Europa mit rund 2,9 Millionen Beschäftigten vertritt.

Ansprechpartner: Ulrich Köster
Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Tel.: 0228/ 91 27 270
Fax: 0228/ 91 27 154
E-Mail: koester@kfzgewerbe.de
Internet: www.kfzgewerbe.de