

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

X
X
X
X

XXXXXXXXXXXX

Ersatzfahrzeug

Sehr geehrter Herr x,

heute wende ich mich an Sie, weil eine Frage zu klären ist, welche die Kompetenzen meines bisherigen Gesprächspartners, Herrn y, offensichtlich überschreitet.

Am Mittwoch und Donnerstag wird mein Fahrzeug E320T in Ihrem Hause repariert. Folgende Arbeiten stehen an:

1. Undichtigkeit im Kühlkreislauf (Gebrauchtwagengarantie)
2. Entrostung und Konservierung des Vorderachsträgers (Kulanz des Herstellers)
3. Tausch der Heckscheibe (Sachmängelhaftung; erfolgt auf Rechnung der NL z)
4. Abdichtung des Hinterachsantriebs (Gewährleistung; erfolgt auf Rechnung der NL z)

Auf meine entsprechende Anfrage verneinte Herr y, daß ich ein kostenfreies Ersatzfahrzeug für Stadtfahrten erwarten dürfe. In der Tat kann ich keinen rechtlichen Anspruch geltend machen. Lediglich bei Punkt 2 kann argumentiert werden, daß diese Arbeit an der bekannten Schwachstelle eine sonst unausweichliche Durchrostung verhindern soll; bei Durchrostung greift aber die Mobilo-Life-Garantie einschließlich Ersatzfahrzeug.

Man könnte also sagen. Alles klar. Was will der Mann?

Ganz einfach: Was in anderen Niederlassungen, z.B. in w, der Standard ist: Wenn die Reparatur so offensichtlich auf Produktmängel und nicht auf normalen Verschleiß zurückzuführen ist, zeigt man sich nicht kleinlich und hält den Kunden mobil.

Selbstverständlich ist mir sehr bekannt, daß die Bereitstellung von Ersatzfahrzeugen Kosten verursacht, die letztlich von den Kunden zu tragen sind. Insofern ist eine restriktive Haltung in aller Interesse. Dies müßte sich dann aber auch in niedrigen Kostensätzen der jeweiligen Niederlassung widerspiegeln ...

Kurz und gut: Ich bitte Sie um Ihre Entscheidung, welche Haltung Sie jetzt und in Zukunft mir gegenüber einnehmen möchten. Jegliche Antwort werde ich akzeptieren, behalte mir aber vor, daraus meine Schlüsse zu ziehen und dies auch weiterzuerzählen. Ich bin des öfteren in w und kann meine Werkstattaufenthalte auch dort einplanen. Die bisherigen Erfahrungen waren positiv.

Sollten Sie sich entschließen können, eine Zusage für ein Ersatzfahrzeug zu geben, werde ich auch den anstehenden Regelservice Assyst A in Auftrag geben. Wenn nicht, wird diese Arbeit jetzt und in Zukunft in w durchgeführt werden.

Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit und verbleibe

mit freundlichen Grüßen