
Ratgeber Rückrufe: Das sollten Autobesitzer wissen

Immer häufiger rufen Autohersteller Fahrzeuge zur Mängelbeseitigung in die Werkstatt. Im Jahr 2015 ordnete das Kraftfahrt-Bundesamt noch 326 Rückrufe an, ein Jahr zuvor waren es lediglich 235. Millionen Fahrzeuge sind betroffen – und natürlich auch deren Halter. Die wissen allerdings oft nicht, welche Rechte sie haben und was zu tun ist. Marion Nikolic, Rechtsexpertin beim Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe in Bonn, beantwortet die wichtigsten Fragen.

Rückrufaktionen sind freiwillige Maßnahmen des Automobilherstellers oder vom Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) verordnete aktive Maßnahmen, die der Hersteller zur Beseitigung von Produktmängeln durchführen muss. Dafür muss für Fahrer oder Fahrzeug ein über das normale Maß hinaus deutlich erhöhtes Schadenrisiko bestehen. Rückrufaktionen sollen Schäden vorbeugen oder abwenden und damit zivilrechtliche Haftungsansprüche der Autofahrer, strafrechtliche Konsequenzen für die Mitarbeiter der Hersteller, aber auch Imageverluste der betroffenen Marke vermeiden.

Bei den sogenannten „stillen“ Rückrufen handelt es sich um weniger schwerwiegende, nicht sicherheitsrelevante Mängel. Autohersteller nennen sie häufig „Serviceaktion“ oder „Produktoptimierung“ und beseitigen die Mängel während planmäßiger Werkstattaufenthalte wie Inspektionen.

Dürfen auch freie Werkstätten Arbeiten im Rahmen einer Rückrufaktion durchführen?

Diese Leistungen erfolgen ausschließlich in den von den Herstellern autorisierten Markenwerkstätten.

Wer informiert über die Aktionen?

Die Fahrzeughalter bekommen Post vom jeweiligen Autohersteller, in besonderen Fällen außerdem vom KBA. Drohen ernsthafte Gefahren, kann das KBA dem Hersteller auch die Nutzung der Halterdaten auferlegen und die Rückrufaktion überwachen. Dann melden häufig bereits die Medien vorab den Rückruf. Von den „stillen“ Aktionen erfahren die Fahrzeughalter in der Regel nichts.

Können sich Autofahrer auch selbst schlau machen?

Hersteller, Vertragswerkstätten, das KBA und der ADAC geben Auskunft.

Müssen Autofahrer der Aufforderung zum Rückruf Folge leisten?

Auf jeden Fall. Schließlich besteht häufig ein erhöhtes Unfallrisiko.

Was passiert, wenn sie es nicht tun?

Sie riskieren, dass ihre Fahrzeuge bei einem sicherheitsrelevanten oder sonstigen schwerwiegenden Rückruf über die örtliche Zulassungsbehörde vom KBA stillgelegt werden. Weil der Autobesitzer vor einem Wiederverkauf über den nicht wahrgenommenen Rückruf informieren muss, kann sich das außerdem nachteilig auf den Verkaufspreis niederschlagen, jedenfalls dann, wenn die Frist zur Fehlerbeseitigung abgelaufen ist.

Wie schnell sollten Betroffene reagieren?

Das hängt vom Gefahrenpotenzial des Mangels ab. Danach bestimmt sich, ob der Hersteller eine Ausschlussfrist für die kostenlose Beseitigung festlegen darf. Nach Ablauf

der Frist ist die Fehlerbehebung nur noch im Rahmen einer bestehenden Garantie oder der gesetzlichen Sachmängelhaftung gegenüber dem Verkäufer möglich.

Welche Kosten tragen die Autobesitzer?

Keine. Auch nach Ablauf der Herstellergarantie übernehmen die Autobauer in der Regel die Kosten aus Imagegründen und um das Vertrauen der Kunden nicht zu verlieren. Das gilt auch unabhängig davon, ob dem Käufer gesetzliche Sachmängelhaftungsansprüche zustehen oder nicht.

Haben die Kunden in der Reparaturzeit einen Anspruch auf Mietwagen oder Nutzungsausfall?

Nein. Das trifft auch für Unternehmer zu, die das Fahrzeug während dieser Zeit gewerblich nicht nutzen können und somit Umsatz- und Gewinneinbußen hinnehmen müssen. Die Autobesitzer sind hier auf die Kulanz der Hersteller oder der Werkstätten angewiesen.

Woran erkennen Gebrauchtwagenkäufer, dass das Objekt der Begierde zur Rückrufaktion war?

Die Teilnahme wird sowohl im Serviceheft als auch in der Datenbank des Herstellers vermerkt. Meist erhalten die Fahrzeuge darüber hinaus auch einen Hinweisaufkleber beispielsweise in der Reserveradmulde. (ampnet/Sm)

