

## 11 669 Streitfälle vor den Kfz-Schiedsstellen

**Die bundesweit 130 Kfz-Schiedsstellen wurden im vergangenen Jahr stärker gefordert. Insgesamt 11 669 Anträge von Werkstattkunden und Gebrauchtwagenkäufern bedeuten einen Zuwachs von 17,4 Prozent bzw. 1725 Anträgen gegenüber dem Vorjahr. Fast 89 Prozent und damit 10 370 Anträge wurden bereits im Vorverfahren geregelt. Die Schiedskommissionen befassten sich mit 1299 Fällen, das waren 11,1 Prozent mehr als 2012.**

Von den 1299 Anträgen, die vor eine Schiedskommission gelangten, wurden 569 Verfahren (43,8 %) durch einen Vergleich beendet. In 180 Fällen (13,9 %) entschied die Kommission für den Antragsteller, in 326 Fällen (25,1 %) ging das Verfahren zugunsten der Werkstatt beziehungsweise des Gebrauchtwagenhändlers aus. Die restlichen Verfahren (224 oder 17,2 Prozent) waren zum Ende des Berichtsjahres 2013 noch nicht abgeschlossen gewesen.

Im Bereich Reparatur und Wartung gingen vergangenes Jahr insgesamt 9914 Anträge ein, das sind rund 85 Prozent aller Fälle. Hauptgründe waren die Rechnungshöhe (3617 Beschwerden) und „unsachgemäße Arbeit“ (3524). Um nicht in Auftrag gegebene und trotzdem durchgeführte Arbeiten ging es in 2635 Fällen. Bei den Gebrauchtwagen-Schiedsstellen wurden im Jahr 2013 insgesamt 1755 Anträge. Als den mit Abstand wichtigsten Grund nannten die Verbraucher laut ZDK in 1452 Fällen „technische Mängel“. Bei 205 Anträgen führten die Kunden „Unfallschaden“ und in 43 Fällen eine „fehlerhafte Gesamtfahrleistung“ an.

Trotz des Anstiegs bewegte sich das Aufkommen im vergangenen Jahr nach Angaben des Zentralverbands Deutsches Kfz-Gewerbe (ZDK) im Rahmen. Zwischen 11 000 und 13 000 Anträge pro Jahr sind die Regel. Das Jahr 2012 bildete hier mit unter 10 000 Anträgen eine Ausnahme.

Mit den Kfz-Schiedsstellen lassen sich Streitigkeiten zwischen Kunde und Kfz-Innungsbetrieb gütlich regeln, ohne dass es gleich zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung kommen müsse. Trotz des Anstiegs der Antragszahl im

vergangenen Jahr sei die Reklamationsquote der Kunden mit 0,01 Prozent verschwindend gering, teilte der ZDK mit. Das Kfz-Gewerbe wickelte im Jahr 2013 insgesamt rund 74 Millionen Wartungs- und Reparaturaufträge sowie über vier Millionen Gebrauchtwagenverkäufe ab.

Den Schiedskommissionen gehören der zum Richteramt befähigte Vorsitzende sowie je ein Vertreter des Kfz-Gewerbes, des ADAC, ein öffentlich bestellter und vereidigter Kfz-Sachverständiger der Deutschen Automobil Treuhand (DAT) und gegebenenfalls der Sachverständige einer anerkannten Prüfinstitution an. Dadurch finden sowohl die Handwerks- als auch Verbraucherinteressen gleichermaßen Berücksichtigung. Wer als Kunde einem Mitgliedsbetrieb der Kfz-Innung sein Vertrauen schenkt, kann sich im Streitfall an die Schiedsstelle wenden. Kosten entstehen dem Kunden dabei nicht. Innungsbetriebe sind am blau-weißen Meisterschild zu erkennen. Zu finden sind die Schiedsstellen im Internet unter [www.kfz-schiedsstellen.de](http://www.kfz-schiedsstellen.de). (ampnet/jri)

## Bilder zum Artikel

---



Die Kfz-Schiedsstellen schlichten Streitfälle zwischen Kunden und Autowerkstätten sowie Gebrauchtwagenhändlern.

---