

Praktische Übungen

Automobilkaufmann *Automobilkauffrau*

- Hinweise zur Prüfung
- 55 Prüfungsaufgaben mit Lösungsvorschlägen
- Prüfungsspiel

Herausgeber: Dr. Helmut Lungershausen

5. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 82618



Die Verfasser

Dr. Helmut Lungershausen	OStD a. D.	Mitglied der ersten KMK-Rahmenlehrplan-Kommission für den Beruf Automobilkaufmann/-kauffrau
Thorsten Muschkeit	OStR	Berufsbildende Schule 1 Wolfsburg Mitglied des Arbeitskreises Automobilkaufmann/-kauffrau bei der IHK Lüneburg-Wolfsburg und Prüfungskommissionsmitglied für den Beruf Automobilkaufmann/-kauffrau bei der IHK Wolfsburg
Ralf Wischnewski	OStR	Berufsbildende Schulen Burgdorf-Lehrte Prüfungskommissionsvorsitzender für den Beruf Automobilkaufmann/-kauffrau bei der IHK Hannover und der HWK Hannover
Georg Rohde	Lehrer i. T.	Berufskolleg Borken (Westfalen) stellvertretender Prüfungskommissionsvorsitzender für den Beruf Automobilkaufmann/-kauffrau bei der IHK Westfalen Nord

Herausgeber und Lektorat

Dr. Helmut Lungershausen

Die in diesem Buch genannten Marken-, Software- und Handelsnamen sind – sofern es sich nicht um fiktive Bezeichnungen handelt – eingetragene Warenzeichen.

ISBN 978-3-8085-8267-1

5. Auflage 2014

Druck 5 4 3 2

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2014 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlaggestaltung, Satz und Layout: Satz + Layout Werkstatt Kluth GmbH, 50374 Erftstadt

Umschlagfoto: © xy – Fotolia.com

Druck: Medienhaus Plump GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4	23 Elektrofahrzeuge	57
Prüfung im Fach Praktische Übungen		24 Zubehör-Aktionswoche	59
Grundlagen	5	25 Fahrradträgersysteme	61
Inhalte der Prüfung	5	26 Produktpalette des Herstellers	63
Ablauf der Prüfung	6	27 Nutzfahrzeuggeschäft	65
Prüfungsvorbereitung	7	28 Gebrauchtwagengeschäft	67
Training für die Prüfung	10	29 Zeitwertgerechte Reparatur	69
Prüfungsaufgaben mit Lösungsvorschlägen		30 Marktentwicklung	71
A Kundenorientierte Kommunikation		31 Klimaanlagen	73
1 Gewährleistung, Garantie, Kulanz	13	32 Navigationssysteme	75
2 Kupplung, Einwandbehandlung	15	33 Fahrzeugentsorgung/ Anschlussgeschäft	77
3 Glasschaden	17	34 Neuwagenverkaufsberatung	79
4 Reklamation, AGB für Teile	19	C Dienstleistungen	
5 Inspektionen/HU	21	35 Ablauf einer Fahrzeugfinanzierung	81
6 Verkauf an Werksangehörige	23	36 Finanzierungsalternativen	83
7 Zahlungssysteme	25	37 Kreditvergabe, Kreditsicherung	85
8 Reparaturannahme und -abrechnung in Englisch	27	38 Finanzierung, Kundenorientierung	87
9 Kundenbetreuung nach dem Verkauf	29	39 Leasingvertrag	89
10 Mailings	31	40 Finanzierung, Leasing	91
11 Events	33	41 Leasing und Bürgschaft	93
12 Werbung	35	42 Schlussratenkauf	95
13 Marketing	37	43 Versicherungen rund um das Kfz	97
14 Umweltschutz	39	44 Autoversicherungen	99
15 Gebrauchtwagenverkauf	41	45 Kfz-Versicherungstarife	101
16 Gewährleistung bei Gebrauchtfahrzeugen	43	46 Paketangebot	103
B Produkte		47 Unfall-Ersatzwagengeschäft	105
17 Winterreifengeschäft	45	48 Mietwagengeschäft	107
18 Reifengeschäft und Produkthaftung	47	49 Fahrzeugflotte Handwerksbetrieb	109
19 Zahnriemen	49	50 Fahrzeugflotte und Telematik	111
20 Defektes Heizgebläse	51	51 Carsharing	113
21 Kraftstoffeinsparung	53	52 Inspektion, Fahrermobilität	115
22 Hybridtechnologie	55	53 Abwicklung eines Schadensfalles	117
		54 Erwerbbarer Garantieleistungen	119
		55 Motorrad-Winterservice	121
		Prüfungsspiel 8 x 8	123

Vorwort

„**Praktische Übungen – Automobilkaufmann/Automobilkauffrau**“ bietet eine vielfach bewährte Unterstützung für die erfolgreiche Vorbereitung auf die Abschlussprüfung im Fach „Praktische Übungen“ und richtet sich insbesondere an

- **Auszubildende zum/r Automobilkaufmann/-frau**
- **Lehrende für den Ausbildungsberuf**
- **Mitglieder von Prüfungsausschüssen**
- **Ausbilderinnen und Ausbilder in den Betrieben**

Das Buch enthält wichtige **Hinweise zum Ablauf der Prüfung** und leitet zu einer gezielten Vorbereitung der Prüfung an. Es bietet eine umfassende **Aufgabensammlung** und ein **Prüfungsspiel**.

Ein besonderer Vorteil dieses Buches liegt in der übersichtlichen Gestaltung: Die dreiteiligen Aufgaben sind jeweils mit einer **praktischen Situation** und einer anregenden Abbildung verbunden. Erst durch das Umblättern der Aufgabenseite kommt man zu den Lösungshinweisen. Darüber hinaus bietet das Prüfungsspiel weitere **64 Situationen**, die als **Prüfungstraining** bearbeitet werden können.

Die Lösungsvorschläge ermöglichen den **Auszubildenden** den Abgleich mit ihren persönlichen Lösungen. Sie kommen zu einer realistischen Einschätzung der eigenen Kenntnisse und können ihre Stärken und Verbesserungsbereiche selbstständig erkennen.

Den **Prüfungsausschüssen** dienen die Aufgaben als Orientierung und Hilfestellung. Die Mitglieder der Ausschüsse überblicken anhand der Aufgaben den allgemeinen Erwartungshorizont und können das Prüfungsniveau entsprechend einstellen. Außerdem erhalten sie bewährte Standards als Vorlage bei der Formulierung von eigenen Aufgaben.

Für die 5. Auflage wurde das Buch aktualisiert sowie mit **neuen Aufgaben und Abbildungen** versehen.

Ihre Anmerkungen, Hinweise und Verbesserungsvorschläge zu dieser Prüfungsvorbereitung nehmen wir gerne auf – schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de.

Die Verfasser

Mai 2014

Prüfung im Fach „Praktische Übungen“

Grundlagen

Durch die Ausbildung zur Automobilkauffrau oder zum Automobilkaufmann werden Sie auf eine kundenbezogene Tätigkeit in Autohäusern oder verwandten Unternehmen vorbereitet. In der **Abschlussprüfung** werden Ihre berufsbezogenen **Fähigkeiten und Kenntnisse** festgestellt. Neben der Prüfung in den drei schriftlichen Prüfungsfächern (Prüfungsbereiche Vertriebs- und Serviceleistungen, Finanzdienstleistungen sowie Wirtschafts- und Sozialkunde) müssen Sie dabei eine mündliche Prüfung im Fach **„Praktische Übungen“** ablegen. Die rechtliche Grundlage der Prüfungen ist der § 8 der „Verordnung über die Berufsausbildung zum Automobilkaufmann/zur Automobilkauffrau“ vom 26.5.1998.

Inhalte der Prüfung

Im Prüfungsfach „Praktische Übungen“ sollen Sie zeigen, dass Sie Gespräche **kundenorientiert** und **situationsbezogen** führen und betriebliche Leistungen anbieten können.

Die praxisbezogenen Aufgaben sind aus den Gebieten **kundenorientierte Kommunikation, Produkte und Dienstleistungen** zu stellen.

In dem Prüfungsgespräch, das sich während der Ausführungen des Prüflings entwickelt, ist das **Einsatzgebiet** im Bereich „Betriebspezifische Dienstleistungen“ zu berücksichtigen.

Dabei hängt es vom Ausbildungsbetrieb ab, welches Einsatzgebiet für den Prüfling angegeben wurde, z. B. Flottenmanagement, Kommunikationseinrichtungen, Fahrzeugvermietung oder ein anderes Einsatzgebiet.

Ablauf der Prüfung

Prüfungsausschuss

Die Prüfung wird von einem Prüfungsausschuss durchgeführt.

Der Ausschuss ist mit je einem Vertreter oder einer Vertreterin der **Arbeitgeber**, der **Arbeitnehmer** (Gewerkschaften) und der **Berufsschule** besetzt.

Die Prüfungsbestimmungen lassen dem Prüfungsausschuss einen gewissen Spielraum zur Gestaltung des Ablaufes der einzelnen Prüfungen.

In den meisten Fällen wird der Prüfungsausschuss aber nach dem folgenden Schema vorgehen.

Prüfungsaufgaben

Im Fach Praktische Übungen werden Ihnen **zwei Aufgaben zur Wahl** vorgelegt. Sie können auswählen, welche der beiden Aufgaben Sie bearbeiten wollen. Die Aufgaben hat der Prüfungsausschuss vorbereitet. Sie werden Ihnen schriftlich vorgelegt.

Vorbereitung

Für die Bearbeitung der ausgewählten Aufgabe ist ein Zeitraum von **höchstens 15 Minuten** vorgesehen.

Der Prüfling erhält die Gelegenheit, Aufzeichnungen zu machen und Material hinzuzuziehen, soweit das zur Bearbeitung der Aufgabe erforderlich ist.

Prüfung

In der Prüfung soll der Prüfling zeigen, dass er kundenorientiert und situationsbezogen Gespräche führen kann. Deshalb erhält er Gelegenheit zur **selbstständigen und zusammenhängenden Darstellung** anhand seiner Aufzeichnungen.

Der Prüfungsausschuss stellt je nach Notwendigkeit vertiefende Fragen, um die Prüfungsleistung genau feststellen zu können. Die Prüfung dauert **maximal 20 Minuten**.

Prüfungsergebnis

Die Feststellung des Prüfungsergebnisses erfolgt durch den Prüfungsausschuss. Der Prüfling ist dabei nicht anwesend. Ihm wird das Ergebnis anschließend mitgeteilt.

Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses haben die Prüfungsbereiche Vertriebs- und Serviceleistungen sowie **Praktische Übungen** gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das **doppelte Gewicht**.

Prüfungsvorbereitung

Das Prüfungsergebnis wird bei dieser Form der Prüfung nicht nur durch das beeinflusst, **was** der Prüfling sagt, sondern auch dadurch, wie er seine Leistung erbringt. Einen besonders positiven Eindruck erreichen Prüflinge durch

- freundliches und höfliches Auftreten,
- geordnete und gut gegliederte Ausführungen,
- klare und deutliche Sprache,
- Anschaulichkeit und Verdeutlichungen, z. B. mit Material und durch Nutzung vorhandener Präsentationsmittel.

Eine wirksame Vorbereitung für die mündliche Prüfung bezieht deshalb diese Punkte mit ein.

Die 55 Prüfungsaufgaben in diesem Buch und das Kombinationsspiel bieten Ihnen die Möglichkeit, sich zielgerichtet auf Ihre Abschlussprüfung im Fach „Praktische Übungen“ vorzubereiten.

Trainieren Sie deshalb diese Aufgaben gemeinsam mit anderen Auszubildenden, mit Ihrem Ausbilder oder erfahrenen Kollegen.

Beachten Sie dabei die Tipps.

Lernen Sie schnell entscheiden

Ihnen werden zwei Aufgaben vorgelegt, von denen Sie eine bearbeiten müssen. Je mehr Zeit Sie für die Entscheidung benötigen, umso weniger Zeit steht Ihnen für die Bearbeitung zur Verfügung.

Lesen Sie zwei Aufgaben durch und unterstreichen Sie die zentralen Begriffe. Wählen Sie die Aufgabe, über deren Fragestellungen Sie besser Bescheid wissen. Legen Sie die andere Aufgabe aus Ihrer Reichweite.



Tipp 1

Üben Sie das Erfassen des Wesentlichen

Markieren Sie die wichtigsten Bestandteile der einzelnen Aufgabenteile. Dazu gehören meistens Inhalte in der Form von Nomen (Gegenstand oder Sachverhalt) und eine Aufforderung, was damit zu tun ist, in der Form von Verben.



Tipp 2

Beispiel:

Ein Kunde ist sich unschlüssig, ob er das Model XYZ mit Dieselmotor nehmen soll.

Erläutern Sie ihm die **Vor- und Nachteile des Dieselmotors**.

Wie soll der Sachverhalt oder Gegenstand bearbeitet werden?

Um welchen Sachverhalt oder Gegenstand geht es?

Tipp 3 

Trainieren Sie Konzepte verfassen

Konzepte sind Notizen, nach denen Sie Ihren Vortrag gestalten können. Konzepte können sehr unterschiedlich aussehen.

Hier werden Ihnen Stichworte, Tabellen oder Übersichten und Mindmaps vorgestellt. Wählen Sie die Form, mit der Sie am besten arbeiten können.

a) Stichworte

Stichworte geben das Wesentliche wieder, ohne dass vollständige Sätze gebildet werden. Stichworte werden durchnummeriert und/oder gegliedert.

Vor- und Nachteile des Dieselmotors

1. Technik

- Vorteile:
Drehmoment, Verbrauch, einfacher Bau (z. B. keine Zündkerzen, Verteiler)
- Nachteile
Höhere Kompression = schwergewichtigere Bauweise, Rußentwicklung, Laufgeräusch (insb. bei Kaltstart), Probleme bei Betrieb unter -10 Grad Celsius

2. Wirtschaftlichkeit

Höhere Beschaffungskosten (Fixkosten), geringerer Verbrauch (variable Kosten)
 Vorteil bei Jahreskilometerleistung von mehr als XXXXX km,
 Nachteil bei Jahreskilometerleistung darunter.
 Steuerliche Vor-/Nachteile

b) Tabellen oder Übersichten

In der Form von Tabellen oder Übersichten lassen sich viele Sachverhalte sehr klar und eindeutig darstellen. Das gilt besonders dann, wenn in der Aufgabenstellung Gesichtspunkte genannt werden, die sich zu einer entsprechenden Umsetzung anbieten, z. B. Vor- und Nachteile, Neufahrzeuge/Gebrauchtwagen, Leasing/Kreditfinanzierung.

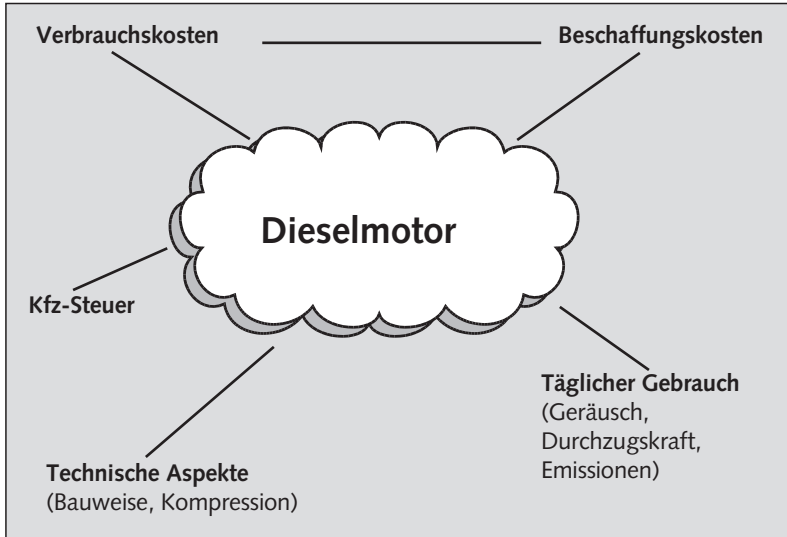
Dieselmotor	Vorteile	Nachteile
Technik	Drehmoment Verbrauch Einf. Bau	Höhere Kompression Schwererer Bau Emission (Ruß) Geräusche (Nageln)
Wirtschaftlichkeit	Geringe variable Kosten durch niedrigeren Verbrauch	Höhere Anschaffungskosten

c) Mindmaps

Mindmaps sind auf den ersten Blick nicht so klar strukturiert wie Übersichten.

Sie bieten aber den Vorteil, dass man jederzeit Ergänzungen einfügen kann.

Es wird sogar behauptet, dass die Arbeit mit Mindmaps den Prozess der menschlichen Informationsverarbeitung am besten unterstützt („gehirngerechtes“ Lernen).



Training für die Prüfung

Lassen Sie sich zwei Aufgaben vorlegen oder wählen Sie sich selbst zwei Aufgaben nach dem Zufallsprinzip aus.

Halten Sie die Startzeit fest.

Die Vorbereitung sollte ca. 15 Minuten dauern.

So bereiten Sie sich vor:

1. Beide Aufgaben unter dem Gesichtspunkt der Wahl lesen.
2. Rasch entscheiden, welche Aufgabe bearbeitet werden soll.
3. Aufgabe gründlich lesen, wichtige Punkte unterstreichen.
4. Aufgabe bearbeiten:
 - a) Konzept erstellen (Stichworte, Übersicht/Tabelle oder Mindmap).
 - b) Möglichkeiten zur Veranschaulichung einplanen (Prüfer als Kunden ansprechen, Material zeigen, Vorgang demonstrieren).

Nach der Vorbereitung können Sie anhand des Lösungsvorschlags überprüfen, ob Sie die wesentlichen Anforderungen dieser Aufgabe erfasst haben.

Besser ist es jedoch, auch die Durchführung zu trainieren. Dazu benötigen Sie sachkundige Zuhörer, welche die Rolle als Prüfer spielen, z.B. Ausbilderinnen oder Ausbilder, Kolleginnen oder Kollegen. Selbstverständlich können Sie Ihr Training auch per Video aufnehmen und Ihre Leistung selbst überprüfen.

Die Durchführung sollte ebenfalls ca. 15 Minuten dauern. Das beachten Sie dabei:

1. Selbstständig anhand der Notizen sprechen.
2. Ausführungen verdeutlichen und veranschaulichen.
3. Auf Fragen und Stichworte der „Prüfer“ eingehen.

Nachbereitung

1. Anmerkungen und Kritik zu den Ausführungen verarbeiten.
2. Ergebnisse mit Lösungshinweisen vergleichen.
3. Fehler verbessern, Ergänzungen aufnehmen.

Tragen Sie die verbesserte Fassung beim nächsten Trainingstermin vor. Achten Sie diesmal besonders auf eine deutliche Sprache und ein freundlich-zuvorkommendes Auftreten.

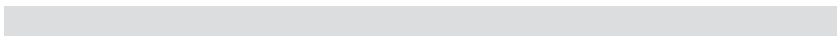
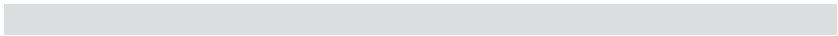
Viel Erfolg beim Training und im „Ernstfall“!

Prüfungsaufgaben mit Lösungsvorschlägen

Teil A Kundenorientierte Kommunikation (Seiten 13 bis 44)

Teil B Produkte (Seiten 45 bis 80)

Teil C Dienstleistungen (Seiten 81 bis 122)



Situation

Der Kunde Labenski erreicht mit einem Abschleppfahrzeug das Autohaus, sein Wagen huckepack. „Es war, als ob der Motor plötzlich blockieren würde, und es gab laute Geräusche wie mit vielen Hämmern auf den Motorblock geschlagen. Dann kuppelte ich aus und der Motor starb sofort ab.“ Schon die erste Diagnose ergibt das „Aus“ für den Motor. „Geben Sie mir gleich einen neuen Wagen, ich hab ja noch Gewährleistung!“

Laut Kfz-Schein wurde der Wagen vor acht Monaten ausgeliefert.



© Karin & Uwe Annas – Fotolia.com

Aufgaben

- ① Nennen Sie mögliche Ursachen für diesen Motorschaden.
- ② Erläutern Sie dem Kunden, ob hier tatsächlich noch die „Gewährleistung“ gilt und welche Rechte er bzw. das Autohaus in diesem Fall haben.
- ③ Gehen Sie auch auf die Frage ein, wie bei einem solchen Schaden z.B. 26 Monate nach Auslieferung des Fahrzeugs zu verfahren ist.

Lösungsvorschlag

① Hier sind mehrere Ursachen möglich, z. B. könnte der Zahnriemen gerissen sein: Er ist die Verbindung zwischen Kurbel- und Nockenwelle und bestimmt dadurch die Öffnungs- und Schließzeiten der Ventile. Sind diese Zeiten nicht synchron zur Kolbenbewegung, stößt der Kolben bei seiner Aufwärtsbewegung gegen ein geöffnetes Ventil und wird beschädigt. Der Motor stirbt ab, da das Viertakt-Prinzip nicht mehr funktioniert.

② Die Sachmangelhaftung ist eine gesetzlich geregelte Pflicht des Verkäufers einer Sache, hier: des Autohauses, für Mängel, die beim Verkauf vorhanden waren, einzustehen. Ein Privatkunde kann innerhalb einer Frist von 24 Monaten einen solchen Mangel reklamieren. In den ersten sechs Monaten muss im Zweifelsfall der Verkäufer beweisen, dass der Mangel beim Verkauf noch nicht vorhanden war. Nach Ablauf der sechs Monate muss der Käufer beweisen, dass der Mangel beim Verkauf schon existierte („Beweislastumkehr“).

Der Käufer hat ein Recht auf Nacherfüllung, das kann eine Nachbesserung (Reparatur) oder Neulieferung sein. Der Verkäufer kann eines dieser beiden Rechte ausschließen, wenn der Aufwand zu groß sein würde (z. B. Neulieferung eines Autos, wenn der Scheibenwischermotor defekt ist). Erst wenn (in der Regel) zwei Versuche der Nacherfüllung fehlschlagen, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten und ggf. Schadenersatz verlangen.

In diesem schweren Fall eines Mangels müsste festgestellt werden, ob die Ursache des Motorschadens schon beim Kauf vorhanden war oder der Kunde durch unsachgemäßen Umgang dazu beitrug.

③ Ein so schwerwiegender Schaden kurz nach Ablauf der Garantie ist eine Negativwerbung gegenüber dem betroffenen Kunden wie auch allgemein. Üblicherweise wird in solchen Fällen eine Kulanz gewährt, die sich an der km-Leistung, dem Fahrzeugalter und der betroffenen Baugruppe orientiert. Das Autohaus könnte, um den Kunden nicht zu verlieren, z. B. den neuen Motor kostenlos einbauen.

Situation

Die Studentin Sabrina Fuhrmann vermutet, dass die Kupplung ihres Wagens nach ca. 120000 km verschlissen ist. Sie ist sich aber nicht ganz sicher und scheut die Kosten für einen Austausch.



© Kzenon – Fotolia.com

Aufgaben

- ◇ Erläutern Sie Frau Fuhrmann die Funktionsweise einer Kupplung sowie deren Komponenten.
- ◇ Geben Sie Frau Fuhrmann Tipps, wie sie selbst feststellen bzw. prüfen kann, ob die Kupplung noch in Ordnung ist.
- ◇ Sie haben den Preis für den Austausch der Kupplung in der Werkstatt herausgesucht (190,00 € für Teile, 130,00 € für die Arbeit). Frau Fuhrmann hat einen Einwand gegenüber der Höhe insbesondere der Arbeitskosten. In einer Tankstellenwerkstatt sei der Austausch günstiger. Gehen Sie auf diesen Einwand ein.

Lösungsvorschlag

- ① Die Kupplung ist die flexible Verbindung zwischen Motor und Getriebe. Sie muss sowohl den Kraftschluss zwischen diesen herstellen als auch beide Bauteile trennen, um Leerlauf, Anfahren und Gangwechsel zu ermöglichen. Dazu wird zum Kraftschluss die Kupplungsscheibe durch starke Federn oder eine Lamelle zwischen der Schwungscheibe des Motors und der Druckplatte der Kupplung eingeklemmt, sodass die Rotation der Schwungscheibe übertragen wird. Durch Treten des Kupplungspedals wird die Druckplatte zurückgezogen, die Kupplungsscheibe läuft frei, der Kraftschluss ist unterbrochen.
- ② Ein Hinweis wäre, wenn während der Fahrt, z.B. an einer Steigung, der Motor höherdreht und sich gleichzeitig die Geschwindigkeit verringert. Ein weiterer Hinweis wäre ein Kratzen beim Schalten, weil die Kupplung nicht mehr vollständig trennt.
- ③ In den Stundensätzen der Werkstatt sind nicht nur der Stundenlohn des hochqualifizierten Mechanikers und die entsprechenden Nebenkosten wie z. B. Verwaltung und Gebäude enthalten, sondern auch die Kosten für Zusatzdienstleistungen wie z. B. Ersatzwagenstellung, Fahrdienste, Bereitschaft zur Übernahme auftauchender anderer, auch schwierigerer Reparaturen, Wartezeitangebote ... Der Prüfling sollte hier in angemessener Form, z. B. mit der „Ja, aber“-Technik, argumentativ auf die Kundin eingehen und den Preis selbstbewusst, aber nicht arrogant vertreten.

Situation

Am Pkw von Carola Weber wurde bei Tempo 130 die Windschutzscheibe beschädigt. Ein Stein – vermutlich von einem vorwegfahrenden Lkw aufgewirbelt – prallte wie ein Geschoss auf die Frontscheibe und hinterließ einen kleinen Krater. Der Verursacher konnte nicht festgestellt werden.

Ein Austausch würde etwa 460,00 € kosten.



© eelrosiva – Fotolia.com

Aufgaben

- ① Beraten Sie Frau Weber, indem Sie ihr eine preiswertere Alternative zum Austausch der Frontscheibe anbieten.
- ② Bei welchen Schäden muss die Frontscheibe auf jeden Fall getauscht werden?
- ③ Frau Weber möchte wissen, welche Kosten auf sie zukommen. „Nach Auskunft unserer Werkstatt kostet die Schadensbehebung 98,75 €. Diese Kosten können Sie dann Ihrer Teilkaskoversicherung in Rechnung stellen.“ „Davon habe ich leider nichts, denn ich habe eine Selbstbeteiligung von 150,00 €.“

Beraten Sie Frau Weber.

Lösungsvorschlag

- ① Die preiswertere Alternative ist die Reparatur der Frontscheibe mit transparentem Kunstharz. Nach Säuberung der Schadstelle wird das Kunstharz durch Unterdruck bis in die kleinste Ritze der Schadstelle verteilt und anschließend mit UV-Licht ausgehärtet.
- ② Die Scheibe muss erneuert werden, wenn
 - der Riss sternförmig ist,
 - der Riss länger als 5 cm ist,
 - sich der Schaden im unmittelbaren Gesichtfeld des Fahrers befindet (14,5 cm links und rechts des Lenkrades).
- ③ Nahezu alle Versicherungen bezahlen diese Ausbesserung, die deutlich preiswerter als der Austausch einer Frontscheibe ist. Außerdem entfällt häufig die kaskoübliche Selbstbeteiligung.

Situation

Herr Wellmann kommt erbost ins Autohaus: „Diesen Anlasser habe ich gestern bei Ihnen gekauft. Das Teil funktioniert nicht richtig! Und das bei dem Preis! Von wegen Herstellerqualität. Hätte ich doch gleich beim freien Teilehandel kaufen können, die sind doch viel billiger. Geben Sie mir mein Geld wieder!“



Aufgaben

- ① Gehen Sie auf den Einwand bezüglich des Preises ein.
- ② Erläutern Sie Herrn Wellmann, ob er einen rechtlichen Anspruch auf einen solchen Rücktritt vom Vertrag hat, und schlagen Sie ihm die weitere Vorgehensweise vor.
- ③ Erklären Sie Herrn Wellmann, was allgemeine Geschäftsbedingungen sind und welche Vorteile die Kundinnen und Kunden von den vom Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK) formulierten AGB haben.

Lösungsvorschlag

- ① Der Prüfling sollte hier in angemessener Form argumentativ auf den Kunden eingehen und den Preis selbstbewusst – aber nicht arrogant – vertreten. Teile aus einem Markenautohaus sind i. d. R. Originalteile des Kfz-Herstellers mit dessen Qualität und Garantie. Nachbauteile können von Drittherstellern kommen, bei denen die Qualitätsansprüche nicht immer erfüllt werden.
- ② Das Autohaus hat ein Recht auf Nacherfüllung, d.h. auf Nachbesserung (= Reparatur) oder Neulieferung. Dies kann sich wiederum der Kunde aussuchen. Erst wenn die Nacherfüllung zweimal ergebnislos sein sollte (z. B. keine Neulieferung möglich, Reparatur erfolglos), kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten und sich außerdem einen evtl. entstandenen Schaden und auch vergebliche Aufwendungen ersetzen lassen.
- ③ AGB sind vorformulierte, genormte Verträge für ständig auftretende Rechtsgeschäfte, z.B. einen Teileverkauf. Durch einheitliche AGB in der Kfz-Branche besteht eine gleiche Grundlage für den Wettbewerb der Autohäuser. Der Kunde darf darauf vertrauen, dass die AGB in der Form auch in anderen Autohäusern gelten und er sich also nicht sorgen muss, woanders einen rechtlichen Vorteil zu verpassen. AGB sind im BGB (§§ 305–310) geregelt. Diese Regelungen dienen in erster Linie dem Verbraucherschutz.