

# Sie lassen Ihr Fahrzeug reparieren



**Die Autowerkstatt hat Sie mündlich über den  
Reparaturpreis unterrichtet.**

**Es wurden Reparaturarbeiten ohne Ihr Einverständnis  
durchgeführt.**

**Ihr Fahrzeug hat eine erneute Panne.**

## Verhalten Sie sich richtig!

## Vor der Reparatur

> Bestehen Sie immer auf einen **Reparaturauftrag** (*ordre de réparation*), in dem die vorzunehmenden Eingriffe detailliert werden. Dieses Dokument muß auf Firmenpapier erstellt, datiert und vom Kunden und der Reparaturwerkstatt unterschrieben werden. Verlangen Sie außerdem bei kostspieligeren Reparaturen einen **Kostenvoranschlag**.

### > Erkundigen Sie sich nach **den Preisen**

Das Preisverzeichnis inkl. MwSt. muß außen und in dem Raum, in dem die Kunden empfangen werden, ersichtlich sein:

– **als Stundensatz** entweder für die tatsächlich erbrachte Arbeitsleistung, oder auf der Grundlage der vom Hersteller festgesetzten Preislisten (Sie können diese Preislisten einsehen);

- **als Pauschale inklusive Ersatzteile und Arbeitslohn** (Sie können die ausführliche Liste der in der Pauschale enthaltenen Eingriffe einsehen).

> Zögern Sie nicht, Angebote von mehreren Werkstätten einzuholen, um einen Preisvergleich zu haben.

## Nach der Reparatur

> Sie sollten unbedingt Ihre Rechnung überprüfen. Diese muß das Datum, den Namen und die Anschrift der Werkstatt, das Fahrzeugkennzeichen, den Kilometerstand, die ausführliche Beschreibung jeder einzelnen Leistung, d. h. den Preis der eingesetzten Ersatzteile oder die Stückzahl, die Herkunft der neuen Teile sowie den zu zahlenden Gesamtbetrag ohne MwSt. und inkl. MwSt. betragen.

> Überprüfen Sie anhand des Reparaturauftrags, daß keine Reparaturen oder Ersatzteile in Rechnung gestellt wurden, die Sie nicht verlangt hatten. Sie haben das Recht, die Bezahlung dieser Leistungen abzulehnen.

> Die Werkstatt ist verpflichtet, Ihnen ein Fahrzeug zu übergeben, an dem alle mit der Sicherheit des Fahrzeugs verbundenen Reparaturen durchgeführt wurden.

> Die Werkstatt unterliegt einer Ergebnispflicht: das Fahrzeug, das ihr anvertraut wurde, muss Ihnen fahrtüchtig übergeben werden.

## Im Falle einer Streitigkeit

Im Falle einer Beanstandung der Qualität der ausgeführten Reparaturarbeiten oder des Rechnungsbetrags müssen Sie die Rechnung zunächst bezahlen. Notieren Sie Ihre Vorbehalte auf die Rechnung und dessen Duplikat.

### Weitere Infos

- > die Homepage der DGCCRF / [www.dgccrf.minefi.gouv.fr](http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr)
- > verbraucherinfo: 3939 „**Allô, Service Public**“ (0,12 € pro Minute)
- > die Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes des Départements
- > das Institut national de la consommation / [www.conso.net](http://www.conso.net)
- > die Verbraucherverbände des Départements