

Sehr geehrter Herr Audorf,

ich bin Mitglied in der Reisemobil-Union, deren Pressereferent Herr Hirtschultz ist. Herr Hirtschultz bat mich, zu der im folgenden beschriebenen Problematik, der sich jetzt auch die RU annehmen wird, den Kontakt zu Ihnen zu suchen:

Bei Messen, besonders natürlich der aktuellen Caravan, werben viele Händler im Beisein und mit Wissen der benachbarten Hersteller beim Kauf eines neuen Wohnmobils mit günstig zu erwerbenden Zusatzpaketen (Sat-Schüssel, Markise, Fahrradträger etc.), die dann von ihnen vor Auslieferung an den Kunden installiert werden.

Bei keinem dieser Anlässe wird man als Kunde auf folgende Problematik vorab hingewiesen, die wir selbst nun schmerzlich erleben mussten: die vielfach umworbene Dichtigkeitsgarantie gilt nur für das vom Hersteller ausgelieferte Wohnmobil ohne zusätzliche Installationen. Werden diese vorgenommen, behält sich der Hersteller im Falle einer Garantieanfrage vorzuüberprüfen, ob die Installation fachgerecht war und dies auch bei von ihm autorisierten Fachhändlern. So ist es uns ergangen, als Challenger die Undichtigkeit an der Rückwand unter Verweis darauf, dass der Challenger Fachhändler die falsche Dichtungsmasse bei der Installation des Fahrradträgers verwandt habe, als nicht unter die Dichtigkeitsgarantie fallend abgelehnt hat, wir bleiben auf den Kosten sitzen. Wird vom Hersteller die Meinung vertreten, die nicht fachgerechte Installation sei (mit) Ursache für die Undichtigkeit, wird die Garantie abgelehnt.

Als nächstes droht eine Auseinandersetzung darüber, ob die nach 6 Jahren aufgetretenen Risse im Dach auf die unsachgemäße Installation der Sat-Schüssel durch denselben Challenger Fachhändler zurückzuführen seien.

Um Missverständnissen vorzubeugen: mir ist natürlich bewusst, dass die Dichtigkeitsgarantie anders als die gesetzliche Gewährleistung eine freiwillige Angelegenheit ist, und der Garantiegeber die Bedingungen selbst festlegen kann. Ebenso ist mir bewusst, dass sogar die gesetzliche Gewährleistung, geschweige denn die freiwillige Garantie verfällt, wenn unsachgemäß eingegriffen wird.

Was jedoch so gut wie kein Wohnmobilbesitzer weiß, ist, dass selbst der Gang zum vom Hersteller autorisierten Händler vor diesem Risiko nicht schützt. Ein Endkunde wird im Regelfall nicht beurteilen können, ob die Installation fachgerecht ist. Ebenso problematisch ist es m.E., dass man vor der Beauftragung der Installationen auf dieses Risiko mit keinem Wort hingewiesen wird, sondern dies erst nach Auslieferung des mit der Installation vervollständigten Fahrzeuges mit den Garantieunterlagen erfährt.

Deshalb habe ich initiiert, dass die RU im Sinne von Verbraucherschutz darauf hinweist und warnt.

Meines Erachtens müsste das Problem so gelöst werden, dass während der Dichtigkeitsgarantie oben beschriebene Probleme zwischen Händler und Hersteller (der den Händler ja in Regress nehmen könnte) geklärt werden und nicht dem Endkunden zur Last fallen. Auch der Hersteller muss ein Interesse daran haben, dass seine Händler fachgemäß arbeiten.

Von den Details dieser Angelegenheiten habe ich anlässlich eines Gutachtens bei Ihrem Kollegen Steinacker in Koblenz erfahren, den ich aufgrund meiner Klage gegen Challenger aufsuchen musste. Challenger verweigert die Dichtigkeitsgarantie auf unser SkyView Fenster unter Verweis darauf, dass wir gegen das Verbot des vollständigen Schließens des Rollos verstoßen hätten – das kleine Einmaleins für uns, die seit 30 Jahren Wohnmobile fahren. Nach 6 Jahren, in denen wir rund 9 Monate pro Jahr in der Sonne sind, hatte sich das doppelwandige Fenster so aufgebläht (es sind keine luftdurchlässigen Stopfen vorhanden), dass es an den Ecken undicht wurde.

Auch dies ist ein Beispiel dafür, dass die Hersteller (möglichweise sehr unterschiedlich) extrem unkulant mit ihren viel beworbenen Garantien umgehen, und der Endkunde letztlich das Prozessrisiko im Streitfall eingehen muss.

Interessanterweise haben weder die Zeitschrift „promobil“ noch „Reisemobil“, denen ich diese Problematik zweimal zugesandt habe, sich dieses Themas angenommen....

An Ihrer Einschätzung bin ich sehr interessiert.

Vielen Dank vorab und freundliche Grüße