

Onderhoud tijdens de fabrieksgarantie

Het blijkt dat vaak nog de nodige onduidelijkheid heerst over onderhoud tijdens de fabrieksgarantie. We proberen hierin met deze informatie helderheid te scheppen. Ook voor de klant is dit onderwerp nog vaak onduidelijk. U kunt deze informatie daarom ook gebruiken om aan uw klant te laten lezen. Hiervoor kunt u het best een aantal kopieën maken die u achter de balie bewaart en aan de klant geeft als hij of zij vragen heeft over de fabrieksgarantie.

Ook blijkt in de praktijk nogal eens dat de klant elders verkeerde voorlichting krijgt over de fabrieksgarantie. In de meeste gevallen is dat geen opzet maar gewoon onwetendheid.

Hoe zit het dan wel in elkaar?

Een nieuwe auto heeft fabrieksgarantie van het merk. Vaak is dit een uitgebreide garantie die 2-3 jaar geldig is. Deze garantie hoort bij de auto en is overdraagbaar op de volgende eigenaar. In het verleden stelden veel merken de eis dat een auto binnen het “merkkanaal” (dus bij de officiële merkdealer) in onderhoud moest zijn. Gebeurde dit niet, dan verviel de garantie. Dit vervallen van de garantie vanwege onderhoud elders is niet meer toegestaan. In de Europese Wetgeving 1400/2002 staat duidelijk dat een consument vrij dient te zijn in de keuze van zijn onderhoudsadres.

BOVAG ABA heeft enige tijd terug alle garantievoorwaarden van nieuwe auto's bekeken en de importeurs die op dit punt onjuiste voorwaarden hanteerden hierop aangesproken.

Inmiddels zijn deze garantievoorwaarden aangepast aan de nieuwe wetgeving. Dat betekent dat een consument zijn auto ook tijdens de fabrieksgarantie gewoon elders in onderhoud mag geven. Wettelijk was dat al zo, maar nu zijn ook de garantievoorwaarden daarop aangepast.

Mobiliteitsgarantie

Bij veel merken krijgt een klant bij de aankoop van een nieuwe auto ook een jaar mobiliteitsgarantie. Voor deze mobiliteitsgarantie ligt de zaak genuanceerder. Deze garantie mag volgens de wet wel vervallen zodra de klant zijn auto elders in onderhoud brengt.

Dat is ook een belangrijke reden voor ABA om zelf een mobiliteitsgarantie te ontwikkelen. U kunt daarmee immers het nadeel voor de klant ondervangen. De ABA mobiliteitsgarantie biedt net als de andere aanbieders een prima pechhulp-service voor heel Europa, gedurende een heel jaar lang, 24 uur per dag 7 dagen per week.

Juiste voorlichting geven

ABA zet zich in om samen met u de onafhankelijke autobedrijven in Nederland beter op de kaart te zetten bij de consument. Eerlijke en juiste voorlichting geven is daarbij essentieel.

Wees dus ook transparant over de mobiliteitsgarantie. Zeg eerlijk tegen uw klant dat hij het pasje van het merk weg kan gooien als hij bij u in onderhoud komt. Maar geef hem tegelijkertijd ook het prima alternatief in handen, namelijk de ABA mobiliteitsgarantie.

U kunt dit veel beter zelf aan de orde stellen bij uw klant. Doet u dit niet, dan loopt u immers het risico dat uw klant dit een keer bij een bezoek aan zijn dealer te horen krijgt. Wees daar dus gewoon open en eerlijk over. U heeft niks te verbergen, want u biedt immers een prima alternatief.

Helpt u ons de fabels te ontcrachten?

Helaas komt het nog wel eens voor dat de klant vanuit het merkkanaal verkeerde voorlichting krijgt over fabrieksgarantie. Er worden dan fabeltjes verteld. Dat kan komen omdat een verkoper niet precies weet hoe het zit en nog niet goed op de hoogte is van de nieuwe regels.

Ook zien we soms een mailing van de importeur waarin gewoon onjuistheden staan.

Onlangs heeft ABA hier de Daihatsu importeur op aangesproken. In dat geval stond er in hun mailing dat de fabrieksgarantie vervalt zodra een klant buiten het merkkanaal in onderhoud gaat. Dat is natuurlijk niet goed, vooral omdat we daarmee voor onafhankelijke bedrijven kansen mis kunnen lopen.

ABA vindt het heel belangrijk deze fabels actief uit de wereld te helpen. ABA zal daarom de komende tijd dealers en importeurs erop aanspreken als ze hierover verkeerde voorlichting geven. Wilt u ons daarbij helpen? **We zouden graag een kopie willen krijgen als u stuit op zo'n verkeerde voorlichting.** Dat kan variëren van een dealermailing of een persoonlijke brief of offerte aan uw klant. Helaas kunnen we alleen iets doen als het ook echt op schrift is gezet. De importeur van Daihatsu heeft inmiddels haar excuus aangeboden, maar we houden hun in de gaten.