

Quelle: oeamtc.at

Adresse: <https://www.oeamtc.at/presse/digitales-serviceheft-schafft-transparenz-fuer-konsumenten-36269045>

Datum: 20.04.2024 (Da es immer wieder Änderungen gibt, bitte für aktuelle Infos die Website besuchen.)

Digitales Serviceheft schafft Transparenz für Konsumenten

Vorteile für lückenlose Dokumentation der Wartungsgeschichte eines Pkw

Auch im Kfz-Bereich ist die Digitalisierung eines der wichtigsten Themen. Ein Beispiel dafür ist das digitale Serviceheft, das die Papiervariante mehr und mehr ablöst. Der Mobilitätsclub hat untersucht, wie die elektronische Version in der Praxis funktioniert und welche Hersteller schon umgestellt haben. ÖAMTC-Experte Andrej Prosenc erklärt: "Das digitale Serviceheft ist eine zentral geführte Datenbank, in der sämtliche Wartungsdaten eines Fahrzeuges gespeichert werden. Unsere Recherchen zeigen, dass praktisch alle deutschen und rund die Hälfte der internationalen Hersteller bereits ein digitales Serviceheft eingeführt haben. Viele weitere Marken arbeiten an der Umstellung. Kundenportale, in denen Fahrzeugbesitzer die Service- und Reparaturhistorie ihres Fahrzeuges einsehen können, sind hingegen noch selten."

Die Vorteile der digitalen Variante liegen auf der Hand: Im Gegensatz zum klassischen Serviceheft können die Daten kaum verloren gehen. Werkstätten können die lückenlose Wartungsgeschichte eines Autos auf Knopfdruck abrufen. Auch werden dadurch Gebrauchtwagenkauf und -verkauf transparenter. Übrigens: Nur der ausführende Servicebetrieb kann seine Einträge im Nachhinein ändern oder löschen, eine Rückdatierung oder ähnliche Manipulationen sind laut Herstellerangaben nicht möglich. "Wer ganz auf Nummer sicher gehen will, kann sich in der Regel auch Bestätigungen und Ausdrucke geben lassen, sodass die Möglichkeit zur Dokumentation in Papierform weiterhin besteht", hält Prosenc fest.

ÖAMTC für nutzerfreundlichen Zugriff für Kunden, Werkstätten und Konsumentenschutzorganisationen

Freilich hat das digitale Serviceheft nicht nur Vorteile. "Freie Werkstätten müssen sich – im Gegensatz zu Vertragswerkstätten – beispielsweise nach jeder Wartung zum Speichern beim Hersteller einloggen. Dieser Vorgang ist häufig kompliziert und bei jedem Hersteller mit anderen Vorgaben verbunden", kritisiert der ÖAMTC-Experte. Außerdem können für die Werkstatt Kosten anfallen, wenn ein etwaiger Eingabefehler korrigiert werden muss. Daraus ergibt sich ein wesentlich größerer finanzieller und zeitlicher Aufwand als beim Papier-Serviceheft, der meist auf den Kunden abgewälzt wird.

Der Mobilitätsclub fordert die Hersteller daher auf, den Zugang für freie Werkstätten – aber auch den Lese-Zugang für Autobesitzer – zur Verfügung zu stellen und so anwenderfreundlich wie möglich zu gestalten. Letztlich sollten auch Konsumentenschutzorganisationen wie der ÖAMTC Lese-Zugriff auf die Daten im digitalen Serviceheft haben, weil diese bei der Gebrauchtwagenüberprüfung hilfreich sein können. Da die Vorteile die Nachteile deutlich überwiegen, fordert ÖAMTC-Experte Prosenc abschließend, dass alle Hersteller so bald wie möglich auf das digitale Serviceheft umstellen.