

Risikomanagement

Fuhrparks im Blindflug – Neuwagenvorteil adé

Warum Rückrufe explodieren / verkürzte Gewährleistung für Geschäftskunden sind hohes Risiko / Handlungsempfehlungen für Fuhrparkverantwortliche, Management und Einkauf /

Mannheim, Februar 2026. Die Zeiten, in denen Neuwagen als „sorgenfreie“ Produkte galten, sind vorbei. „Rückrufe sind heute Alltag – kurze Gewährleistungsfristen einzelner Händler passen aus Sicht vieler Unternehmen nicht und verschieben das Risiko auf die gewerblichen Kunden“, sagt Axel Schäfer, Geschäftsführer des Bundesverband Betriebliche Mobilität e. V. (BBM). Wer die AGB nicht genau prüft, riskiert unter Umständen nicht nur die Sicherheit der Fahrer, sondern auch das Budget des Unternehmens – insbesondere bei Herstellern mit besonders kurzen Gewährleistungsfristen.

Früher galt ein Rückruf als peinliche Ausnahme – heute vergeht kaum ein Tag ohne eine solche Meldung. Laut einer ADAC-Untersuchung hat die Zahl der Rückrufaktionen in den letzten Jahren dramatisch zugenommen. Allein im Jahr 2025 wurden 532 Rückrufe registriert. Das entspricht fast einer Verdreifachung gegenüber den 185 Fällen im Jahr 2010. Gleichzeitig stieg die Zahl der betroffenen Fahrzeuge massiv: 2024 mussten rund 2,84 Millionen Autos in die Werkstatt, ein Plus von 48 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Besonders volumenstarke und komplex ausgestattete Modelle sind betroffen; ein einzelner technischer Fehler kann hunderttausende Fahrzeuge betreffen. Gleichzeitig scheinen einzelne Hersteller wie Mercedes-Benz die Gewährleistungsfristen für gewerbliche Kunden vertraglich auf ein Minimum zu verkürzen. „Wenn das stimmt, dann tragen Fuhrparkverantwortliche das technische und finanzielle Risiko unter Umständen viel zu früh alleine, wenn sie nicht genau hinschauen“, meint Schäfer.

Rückrufe sind Alltag – für Flotten ein strategisches Risiko

Die technische Komplexität moderner Flottenfahrzeuge steigt – und mit ihr das Fehlerpotenzial. Für Flotten bedeutet das: Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Dienstwagen von einem Rückruf betroffen ist, war noch nie so hoch. Einerseits ist es positiv, dass Mängel tatsächlich behoben werden und die Sicherheit auf den Straßen steigt. Andererseits verschärfen Rückrufe die Diskussion um Standzeiten, Fahrzeugverfügbarkeit und Haftung erheblich.

Prominente Skandale wie manipulierte Abgassysteme oder fehlerhafte Takata-Airbags haben die Gesamtzahlen der Rückrufe zusätzlich nach oben getrieben. Trotz dieser Ausreißer zeigt sich: Rückrufe sind heute fester Bestandteil des Produktlebenszyklus. Hersteller

rufen inzwischen auch kleinere Fehler ab Werk zurück, um Qualität und Sicherheit zu gewährleisten.

„Wenn, wie zum Beispiel im letzten Rückruf zu EQA/eqb-Modellen von Mercedes wegen erheblicher Batterieprobleme geschehen, im vorliegenden Rückrufschreiben davon gesprochen wird, man würde mit einem Softwareupdate Probleme „mitigieren“ könnte die Absicht sein, erhebliche Probleme zu verharmlosen. Mitigieren heißt lediglich abschwächen oder mildern. Beseitigt werden Probleme im Beispielfall scheinbar nicht“, so Schäfer.

Das eigentliche Problem: Rückruf trifft verkürzte Gewährleistung

Rückrufe sind grundsätzlich ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung. Kritisch wird es, wenn sie auf Konstruktionen treffen, bei denen die vertragliche Gewährleistungsfrist für gewerbliche Kunden reduziert wurde.

Konkrete Beispiele aus den aktuellen Neuwagen-Verkaufsbedingungen:

- **Mercedes-Benz** vereinbart bei Neuwagenverkäufen an Unternehmer eine Gewährleistungsfrist von nur **einem Jahr**; Sachmängelansprüche verjähren für gewerbliche Kunden deutlich früher als für Verbraucher.
- Andere Hersteller verbleiben bei **zwei Jahren** Gewährleistung oder ergänzen diese um umfangreiche, mehrjährige Herstellergarantien, ohne die Verjährungsfrist für Geschäftskunden aktiv zu verkürzen.

Für Unternehmen heißt das: Trifft ein später auftretender Serienfehler auf eine durch AGB verkürzte Gewährleistungsfrist, bleibt die Firma auf Kosten und Ausfallzeiten sitzen oder kann gegebenenfalls die Regulierung von Mängeln nur mit zusätzlichem juristischen Aufwand bewirken – selbst wenn der Mangel offensichtlich konstruktions- oder produktionsbedingt ist.

Klare Handlungsempfehlungen für Fuhrparkverantwortliche: Gründlich prüfen

Wer heute Fahrzeuge für den Unternehmensfuhrpark einkauft, darf sich nicht mit Prospekten und Leasingraten zufriedengeben. Notwendig ist eine gründliche Prüfung von Gewährleistung und Rückrufprüfung vor Vertragsabschluss:

- **AGBs prüfen und Hersteller vergleichen:** Wer bietet echte zwei Jahre oder mehr für gewerbliche Kunden? Und wer verkürzt die Frist nach rechtlichen Möglichkeiten?
- **Rückrufhistorie auswerten:** Hohe Rückrufzahlen und kurze Gewährleistung sind eine toxische Kombination für Verfügbarkeit und TCO.

- **Gewährleistung aktiv verhandeln:** Bei Großabnahmen und Rahmenverträgen kann eine schriftliche Verlängerung der Frist im Schadensfall schnell hohe Kosten sparen.
- **Interne Prozesse verankern:** Rückrufinformationen zeitnah erfassen, Fahrzeuge schnell in die Werkstatt bringen und Mobilitätsersatz konsequent einfordern.

Der ADAC betont zudem, dass Rückrufinformationen klar und verständlich sein müssen, damit Fahrzeughalter wissen, welcher Fehler vorliegt, wann und in welche Werkstatt das Auto muss, und welche Maßnahmen durchgeführt werden. Hersteller sollten längere Werkstattaufenthalte begleiten und Mobilität sicherstellen, auch wenn der Rechtsanspruch darauf begrenzt ist.

www.mobilitaetsverband.de

Über den Bundesverband Betriebliche Mobilität e.V. (BBM)

Der Bundesverband Betriebliche Mobilität (BBM) ist das größte Netzwerk für nachhaltige betriebliche Mitarbeitermobilität in Deutschland. Seit seiner Gründung im Oktober 2010 als Bundesverband Fuhrparkmanagement bündelt der BBM die Expertise für Fuhrpark- und Mobilitätsmanagement. Er setzt sich aktiv für die Belange seiner rund 650 Mitglieder ein und gestaltet die Zukunft der betrieblichen Mobilität mit. Als Mitbegründer und Mitglied der FMFE Fleet and Mobility Management Federation Europe ist er auch auf europäischer Ebene stark vernetzt.

Vorstandsmitglieder des Verbandes sind Marc-Oliver Prinzing (Vorsitzender), Can Baltaci (stv. Vorsitzender, Fleet-Management Eppendorf Group SE & Co. KG), Heinrich Coenen (stv. Vorsitzender, Fuhrparkleiter Berliner Verkehrsbetriebe BVG), Dieter Grün (stv. Vorsitzender, Fuhrparkleiter Stadtwerke Heidelberg Netze), Axel Schäfer (Geschäftsführer und Vorstandsmitglied). Sitz des Verbandes und der Geschäftsstelle ist Mannheim.

Axel Schäfer, Bundesverband Betriebliche Mobilität e.V., presse@mobilitaetsverband.de