

Checkliste Für Die Bearbeitung Von Garantieansprüchen Im Automobilbereich

Antragstellung und -prüfung

Erste Schritte, um den Garantieantragsprozess einzuleiten und die Anspruchsberechtigung zu bestätigen.

Anforderungsnummer

Datum der Einreichung des Anspruchs

Art der Garantie

- ☐ Begrenzte Garantie
- ☐ Verlängerte Garantie
- ☐ Bundesweite Emissionsgarantie

Status der Anfrage

- ☐ Neu
- ☐ In Bearbeitung
- ☐ Ausstehende Überprüfung
- ☐ Genehmigt
- ☐ Abgelehnt

Fahrzeug-Identifikationsnummer (FIN)

Etwas schreiben...

Kurze Beschreibung des Problems (anfängliche Beschreibung)

Etwas schreiben...

Kundeninformationen und Fahrzeugdaten

Erfassung und Überprüfung aller erforderlichen Kunden- und Fahrzeugdaten.

Vorname des Kunden

Etwas schreiben...

Nachname des Kunden

Etwas schreiben...

Telefonnummer des Kunden

Etwas schreiben...

E-Mail-Adresse des Kunden

Etwas schreiben...

Fahrzeug-Identifikationsnummer (FIN)

Eine Zahl eingeben...

Baujahr des Fahrzeugs

Etwas schreiben...

Fahrzeugmarke

Etwas schreiben...

Fahrzeugmodell

Etwas schreiben...

Fahrzeugkilometerstand

Eine Zahl eingeben...

Beschreibung des Fehlers und Diagnose

Dokumentation des Problems, der durchgeführten Diagnose und Bestätigung der Garantieabdeckung.

Detaillierte Beschreibung des Fehlers

Etwas schreiben...

Kilometerstand zum Zeitpunkt des Ausfalls

Eine Zahl eingeben...

Datum des festgestellten Ausfalls

Datum eingeben...

Erste vermutete Ursache

- ☐ Mechanisch
- ☐ Elektrisch
- ☐ Software/Elektronik
- ☐ Fertigungsfehler
- ☐ Unbekannt

Durchgeführte Diagnoseverfahren

- ☐ Visuelle Inspektion
- ☐ Diagnose mit dem Scan-Tool
- ☐ Komponententests
- ☐ Systematische Fehlersuche
- ☐ Druckprüfung

Ergebnisse der Diagnoseverfahren

Etwas schreiben...

Teileidentifizierung und -bestellung

Ermittlung und Bestellung der korrekten Ersatzteile, die unter die Garantie fallen.

Anzahl der Teile

Eine Zahl eingeben...

Teilelieferant

- ☐ OEM (Original Equipment Manufacturer)
- ☐ Ersatzteilmarkt – Erstausrüster
- ☐ Ersatzteilmarkt – Stufe 2

Bestellnummer des Teilelieferanten

Etwas schreiben...

Beschreibung der Komponenten

Etwas schreiben...

Teilabdeckung (Garantie)

- ☐ 100 %
- ☐ 50 %
- ☐ Teilweise
- ☐ Nicht abgedeckt.

Geschätzte Kosten für Teile

Eine Zahl eingeben...

Teilekatalog/Referenzbild

 Upload File

Genehmigung und Terminvereinbarung für Reparaturen

Einholung der Genehmigung für die Reparatur und Vereinbarung eines Termins für die Serviceleistung.

Geschätzte Reparaturkosten

Eine Zahl eingeben...

Status der Genehmigung zur Reparatur

- ☐ Ausstehend
- ☐ Genehmigt
- ☐ Abgelehnt
- ☐ Benötigt weitere Prüfung.

Geplanter Termin für die Wartung

Datum eingeben...

Geplanter Wartungszeitraum

Uhrzeit eingeben...

Dem Fall wurde ein Service-Mitarbeiter zugeteilt.

Etwas schreiben...

Hinweise zur Autorisierung (falls zutreffend)

Etwas schreiben...

Durchführung und Dokumentation von Reparaturen

Durchführung der Reparatur und Dokumentation aller durchgeführten Arbeiten, verwendeter Teile und geleisteten Arbeitsstunden.

Detaillierte Beschreibung der durchgeführten Reparatur

Etwas schreiben...

Verwendete Arbeitsstunden

Kilometerstand zum Zeitpunkt der Reparatur

Ausgetauschte Teile (Bitte alle zutreffenden Optionen auswählen)

- ☐ Engine
- ☐ Übertragung
- ☐ Bremsen
- ☐ Aussetzung
- ☐ Elektrisches System
- ☐ Karosserieteile
- ☐ Andere

Unterstützende Fotos/Videos (z. B. Darstellung des Schadens vor und nach der Reparatur)

 Upload File

Datum des Abschlusses der Reparatur

Unterschrift des Technikers

Einreichung und Validierung von Ansprüchen

Einreichen des Garantieantrags beim Garantieberbieter und Überprüfung aller Angaben.

Anforderungsnummer

Garantiegeber

- ☐ OEM-Garantie
- ☐ Erweiterter Garantieberbieter A
- ☐ Erweiterter Garantieleistungsanbieter B

Einreichungsdatum

Zusammenfassung der Reparaturdetails (zur Validierung)

Zusätzliche Dokumentation (z. B. Diagnoseberichte)

 Upload File

Status der Anfrage

- ☐ Eingereicht
- ☐ Ausstehende Validierung
- ☐ Bestätigt
- ☐ Abgelehnt

Autorisierte Unterschrift (falls erforderlich)

Etwas schreiben...

Anforderung der Auszahlung und Abgleich

Zahlung vom Garantieranbieter erhalten und die Schadensmeldung bearbeiten.

Erhaltene Höhe der Schadensersatzzahlung

Eine Zahl eingeben...

Datum des Zahlungseingangs

Datum eingeben...

Zahlungsreferenznummer

Etwas schreiben...

Hinweise zur Zahlung (z. B. etwaige Abweichungen oder Anpassungen)

Etwas schreiben...

Fakturierte Arbeitsstunden (zur Abgleichung)

Eine Zahl eingeben...

Erfasste Kosten für Teile (zur Abgleichung)

Eine Zahl eingeben...

Zahlungsmethode

- ☐ Überprüfen
- ☐ Elektronische Geldbewegung (EFT)
- ☐ Banküberweisung

Bestätigung durch den Buchhalter/die Finanzabteilung

Kundenkommunikation und Nachverfolgung

Den Kunden während des gesamten Prozesses auf dem Laufenden halten und auf alle Fragen oder Anliegen eingehen.

Datum des ersten Kontakts

Datum eingeben...

Zusammenfassung der Kundenanliegen

Etwas schreiben...

Kommunikationsmethode (anfänglich)

- ☐ Telefon
- ☐ E-Mail
- ☐ Persönlich / Vor Ort

Datum der Mitteilung über die Genehmigung der Reparatur

Datum eingeben...

Notizen aus der Kommunikation zur Genehmigung von Reparaturen

Etwas schreiben...

Datum der Benachrichtigung über die Fahrzeugbereitstellung

Datum eingeben...

Kundenzufriedenheitsgrad (nach der Reparatur)

- ☐ Sehr zufrieden
- ☐ Zufrieden
- ☐ Neutral
- ☐ Unzufrieden
- ☐ Sehr unzufrieden

Zusätzliche Anmerkungen oder Folgeaktionen

Etwas schreiben...

Dokumentation und Einhaltung von Vorschriften

Sicherstellen, dass alle Datensätze korrekt, vollständig und den Garantiebestimmungen entsprechen.

Datum der Antragserstellung

Datum eingeben...

Datum der Antragseinreichung

Datum eingeben...

Datum der Bearbeitung der Schadensmeldung

Datum eingeben...

Anforderungsnummer

Eine Zahl eingeben...

Hinweise zur Einhaltung von Compliance-Richtlinien

Etwas schreiben...

Ist die Compliance-Checkliste vollständig ausgefüllt?

☐ Ja

☐ Nein

Ergänzende Dokumentation (z. B. Reparaturaufträge, Inspektionsberichte)

 Upload File

Bevollmächtigter Unterzeichner