

# Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiewerben für Kfz-Reparaturen

*Endbericht*

Wien, Jänner 2015

*Diese Studie wurde im Auftrag Wirtschaftskammer Österreich - Bundesgremium des Fahrzeughandels und Bundesinnung der Kraftfahrzeugtechniker sowie Verband Österreichischer Kraftfahrzeug-Betriebe (VÖK) durchgeführt.*

VERFASSER DES BERICHTS:

Ernst Gittenberger (Projektleitung)

Thomas Seidl

Wolfgang Ziniel

INTERNES REVIEW/BEGUTACHTUNG:

Peter Voithofer

LAYOUT:

Martina Gugerell

*Die vorliegende Studie wurde nach allen Maßstäben der Sorgfalt erstellt.*

*Die KMU Forschung Austria übernimmt jedoch keine Haftung für Schäden oder Folgeschäden, die auf diese Studie oder auf mögliche fehlerhafte Angaben zurückgehen.*

*Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Art von Nachdruck, Vervielfältigung, Verbreitung, Wiedergabe, Übersetzung oder Einspeicherung und Verwendung in Datenverarbeitungssystemen, und sei es auch nur auszugsweise, ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers der Studie gestattet.*

Mitglied bei:



## Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Zusammenfassung</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>2. Methodische Vorbemerkungen</b> .....   | <b>4</b>  |
| 2.1. Ziel der Studie.....  | 4         |
| 2.2. Branchenanalyse und konjunkturelle Entwicklung .....  | 5         |
| 2.3. Betriebswirtschaftliche Analyse .....   | 5         |
| 2.4. Qualitative Experteninterviews .....  | 5         |
| 2.5. Quantitative Detailanalysen .....   | 6         |
| <b>3. Wirtschaftliche Situation im Kfz-Einzelhandel</b> .....  | <b>8</b>  |
| 3.1. Branchenstruktur im Kfz-Einzelhandel.....   | 8         |
| 3.2. Konjunkturelle Entwicklung im Kfz-Einzelhandel.....   | 9         |
| 3.3. Betriebswirtschaftliche Situation im Kfz-Einzelhandel .....   | 12        |
| <b>4. Gewährleistungs- und Garantiefälle: aktuelle Situation aus Sicht der Experten</b> .....              | <b>16</b> |
| <b>5. Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten in der Praxis – ein empirischer Befund</b> ..... | <b>18</b> |
| <b>6. Vergütung durch den Hersteller</b> .....   | <b>21</b> |
| 6.1. Lohnanteil .....  | 21        |
| 6.2. Materialanteil.....   | 23        |
| <b>7. Betriebswirtschaftliche Implikationen</b> .....  | <b>24</b> |
| 7.1. Szenario auf Basis der Detailanalysen .....   | 24        |
| 7.2. Szenario auf Basis des Branchendurchschnitts .....  | 25        |
| <b>8. Zeitvergleich (zu früheren Analysen)</b> .....   | <b>27</b> |
| 8.1. Wirtschaftliche Entwicklung .....   | 27        |
| 8.2. Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten.....  | 27        |
| 8.3. Refundierungen durch den Hersteller.....  | 28        |
| 8.4. Betriebswirtschaftliche Implikation.....  | 29        |

## Tabellenverzeichnis

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabelle 1 | Branchenüberblick Kfz-Einzelhandel, 2008 / 2012.....  | 8  |
| Tabelle 2 | Zahl der PKW-Neuzulassungen nach Marken, 2014 .....   | 11 |
| Tabelle 3 | Kundenverrechnungssatz, Refundierung je verrechenbarer Stunde und Refundierung je geleisteter Stunde, in %, 2013..... | 22 |
| Tabelle 4 | Musterkalkulation für das analysierte Kfz-Durchschnittsunternehmen (Median) .....                                     | 25 |
| Tabelle 5 | Szenario: Musterkalkulation für ein KFZ-Unternehmen im Branchendurchschnitt.....                                      | 26 |
| Tabelle 6 | Szenario: Musterkalkulation für ein KFZ-Unternehmen im Branchendurchschnitt, 2009 / 2013.....                         | 30 |

## Grafikverzeichnis

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Grafik 1  | Umsatzentwicklung im Kfz-Einzelhandel 2008-2013 Veränderung nominell und real in Prozent gegenüber dem Vorjahr .....  | 9  |
| Grafik 2  | Zahl der PKW-Neuzulassungen (in Tausend) und Veränderung (in %) gegenüber dem Vorjahr, 2008-2014 .....  | 10 |
| Grafik 3  | Kosten- und Leistungsstruktur im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung), 2012/13 .....  | 13 |
| Grafik 4  | EGT im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung) nach Unternehmensgrößenklassen, 2012/13 .....   | 13 |
| Grafik 5  | Entwicklung des EGT im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung), 2008/09 - 2012/13.....   | 14 |
| Grafik 6  | Anteil der Kfz-Einzelhandelsunternehmen in der Gewinnzone (mit positivem EGT) in %, 2008/09 – 2012/13.....  | 14 |
| Grafik 7  | Investitionsquote im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung), 2008/09 - 2012/13.....   | 15 |
| Grafik 8  | Prozessablauf bei Kfz-Reparaturen: Kundenauftrag im Vergleich zum Garantie-/Gewährleistungsauftrag, zeitlich Mehraufwand in Minuten, 2013 .....   | 20 |
| Grafik 9  | Kundenverrechnungssatz, Verrechnungssatz für Importeure/Hersteller und Stunde und Refundierung gesamt (je geleisteter Stunde), in Euro, 2013 .....  | 22 |
| Grafik 10 | Handlingskosten, GA/GWL-Kosten, Refundierung und Deckungsbeitrag bei GA/GWL-Arbeiten, in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises .....  | 23 |
| Grafik 11 | Kundenverrechnungssatz, Verrechnungssatz für Importeure/Hersteller und Refundierung für allg. Stundensatz Kfz-Techniker (je geleisteter Stunde), in % des Kundenverrechnungssatzes, 2009 / 2013 ..... | 28 |
| Grafik 12 | Handlingskosten inkl. GA/GWL-Kosten, Refundierung und Deckungsbeitrag bei GA/GWL-Arbeiten, in % des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises; 2009 / 2013 .....  | 29 |

## 1. Zusammenfassung

Ziel der Studie ist, Daten über Kosten und Vergütungen zu Reparaturarbeiten im Kfz-Bereich zu analysieren. Der Fokus liegt auf der Bestandsaufnahme der Garantie- und Gewährleistungsrefundierungen. Zu diesem Zweck hat die KMU Forschung Austria die wirtschaftliche Situation im Kfz-Einzelhandel analysiert und darauf aufbauend sowohl qualitative Experteninterviews geführt als auch quantitative Analysen von betriebswirtschaftlichen Detaildaten zur Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen durchgeführt.

### ***Konjunkturelle und betriebswirtschaftliche Entwicklung im Kfz-Einzelhandel***

Die konjunkturelle Entwicklung zeigt für den Kfz-Einzelhandel in den Jahren 2012 und 2013 nominell Umsatzrückgänge in Höhe von -1,9 % bzw. -1,5 % (gegenüber dem jeweiligen Vorjahr). Auch die PKW-Neuzulassungen sind 2012 und 2013 mit -5,7 % und -5,1 % rückläufig. Der Rückgang der Neuzulassungen hat sich 2014 weiter fortgesetzt (-4,9 %).

Die betriebswirtschaftlichen Analysen zeigen für das aktuell auswertbare Bilanzjahr eine geringe Ertragskraft im Kfz-Einzelhandel. Im Durchschnitt liegen die Gewinne (vor Ertragsteuern) mit 0,9 % (des Umsatzes) deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt der österreichischen Wirtschaft (3,7 %). 56 % der Kfz-Einzelhändler können im Bilanzjahr 2012/13 die Gewinnzone erreichen. Das heißt umgekehrt auch, dass 44 % rote Zahlen schreiben.

### ***Aktuelle Situation bei Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen***

Die im Rahmen der Studie befragten Experten sehen die Kostensituation bei Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen (GA/GWL-Fälle) durchwegs kritisch. Die Anforderungen an Equipment, Personal, Teileaufbewahrung und Administration nehmen zu und auch die Vordiagnose- und Diagnosezeiten steigen. Insbesondere erhöhen sich organisatorische Tätigkeiten im GA/GWL-Fall, die sich in einem zeitlichen Mehraufwand in Bezug auf den steigenden Dokumentationsaufwand, den die Hersteller/Importeure im Rahmen von Garantiarbeiten in zunehmendem Maße einfordern, niederschlägt.

Auch sind Mehrkosten für Ausbildung und Ausrüstung in den Werkstätten zu beobachten, während die Arbeitszeit-Vorgaben bei GW/GWL-Fällen reduziert werden. Auch die Spannen für Ersatzteile sinken.

Die entsprechenden Deckungsbeiträge sind bei GA/GWL-Fällen laut Experten zu gering, so dass die damit verbundenen bzw. verursachten Vollkosten gedeckt werden könnten. Die Mehrkosten bleiben somit unverrechnet und erhöhen implizit die Gemeinkosten. Auch die Frage nach einem angemessenen Gewinnanteil stellt sich für einige Experten in diesem Zusammenhang.

### ***Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten***

Die Detailanalysen zeigen, dass bei der Abwicklung eines GA/GWL-Falles – von der Annahme des Fahrzeuges bis hin zur Abrechnung mit dem Hersteller – im Vergleich zu einem Kundenauftrag ein zusätzlicher Zeitaufwand von durchschnittlich 1 Stunde 15 Minuten entsteht. Die Mehraufwendungen sind auf unterschiedliche, mögliche Faktoren zurückzuführen, die in den Bereichen Vordiagnose des Fahrzeugs bzw. in der zusätzlichen Zeit zur Abwicklung der Prüfung und in der Kommunikation mit dem Hersteller liegen können, aber auch im Umgang mit Austauschteilen im GA/GWL-Fall bis hin zu Administration und Dokumentation im Zuge der Abrechnung mit dem Hersteller/Importeur begründet sein können. Dieser Mehraufwand wird – wie die befragten Experten anführten und die weiterführenden Analysen zeigen – nicht in vollem Umfang refundiert. Im Vergleich zur Studie „Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen (2010)“ zeigt sich ein steigender zeitlicher Mehraufwand von rd. 15 Minuten, da für das Basisjahr 2009 ein zusätzlicher Zeitaufwand für GA/GWL-Fälle von durchschnittlich 60 Minuten ermittelt werden konnte.

### ***Vergütung durch den Hersteller***

Die Detailanalysen zeigen, dass bei der Bearbeitung und Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen ein zeitlicher und finanzieller Mehraufwand im Vergleich zu Kundenaufträgen anfällt. Die Refundierungen der Hersteller decken aber nicht alle Vollkosten einer Garantie- bzw. Gewährleistungsreparatur ab.

1. Der Stundensatz für den Kfz-Techniker wird im Durchschnitt vom Hersteller mit einem Abschlag von 13 % (vom Kundenverrechnungssatz) refundiert. Da aber nur 86 % aller geleisteten Arbeitsstunden bei GA/GWL-Arbeiten vom Hersteller refundiert werden, verringert sich die Refundierung weiter, so dass im Durchschnitt 75 % des Kundenverrechnungssatzes bei Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten refundiert werden. Im Vergleich zur Studie 2010 (für das Basisjahr 2009) zeigt sich somit eine Verringerung der Refundierungen je geleisteter Stunde, der 2009 bei Kfz-Techniker noch rd. 77 % des Kundenstundensatzes ausmachte.

2. In Bezug auf die Ersatzteile (Materialanteil) decken die Vergütungen im Durchschnitt ebenfalls die anfallenden (Voll-)Kosten für das Handling der Ersatzteile nicht. Das führt beim Materialanteil zu einem negativen Ergebnisbetrag von -20 % des Ersatzteil-Netto-Einkaufspreises. Betragsmäßig gedeckt werden eigentlich nur die Zusatzaufwendungen (für die zusätzlichen Handlingkosten) für GA/GWL-Arbeiten, aber nicht die mit dem Handling von Ersatzteilen verbundenen Kosten (Personalkosten, Lagerkosten, etc.). Auch beim Materialanteil zeigen die Analysen im Zeitvergleich, dass sich der negative Deckungsbeitrag beim Handling von Ersatzteilen in GA/GWL-Fällen von rd. -16 % (Basisjahr 2009) auf -20 % (Basisjahr 2013) in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises verschlechtert hat.

### **Betriebswirtschaftliche Implikationen**

Auf Basis einer Szenario-Analyse können die betriebswirtschaftlichen verursachten Implikationen für ein „durchschnittliches“ Kfz-Unternehmen dargestellt werden. Auf Basis der Branchendaten von Statistik Austria erzielt ein Kfz-Einzelhandelsunternehmen im Durchschnitt einen Netto-Jahresumsatz von rd. € 2,9 Mio. Davon entfallen laut durchgeführter Detailanalysen rd. 30 % auf den Werkstattumsatz und davon wiederum rd. 10 % auf GA/GWL-Fälle, was rd. € 87.000 entspricht.

Bei fehlender Kostenvergütung im Bereich der GA/GWL-Fälle von 25 % beim Lohn und 20 % bei Ersatzteilen führt dies bei dem angeführten „Durchschnitts-Kfz-Unternehmen“ zu einer (Voll-)Kostenunterdeckung im Jahr 2013 von rd. € 24.050.

Im Vergleich zur Studie 2010 (für das Basisjahr 2009) zeigt sich ein Anstieg der durchschnittlichen Kostenunterdeckung bei GA/GWL-Fällen. 2009 lag die Kostenunterdeckung bei einer fehlenden Kostenvergütung im Lohnanteil bei 23 % und beim Materialanteil bei rd. 16 %, was in absoluten Zahlen zu einer Kostenunterdeckung bei GA/GWL-Fällen von rd. € 20.340 p.a. führte. Im Zeitvergleich 2009 und 2013 bedeutet dies einen Anstieg der Kostenunterdeckung um rd. € 3.710.

Die Kostenunterdeckung hat natürlich auch Einfluss auf die Ertragsituation der Kfz-Unternehmen. Im Branchendurchschnitt erzielen Kfz-Unternehmen einen Gewinn (vor Ertragssteuern; Bilanzjahr 2012/13) in Höhe von 0,9 % des Umsatzes. Dies entspricht bei einem Unternehmensumsatz (im Branchendurchschnitt) von rd. € 2,9 Mio rechnerisch einem Gewinn von rd. € 26.100 p.a. Bei theoretischer (Voll-) Kostenrefundierung im GWA/GWL-Bereich würde sich dieser Gewinn auf € 50.150 bzw. auf 1,7% des Umsatzes (+0,8 %-Punkte) erhöhen. Damit liegt die durchschnittliche Ertragskraft aber noch immer deutlich unter dem Durchschnitt der marktorientierten Wirtschaft in Österreich (3,7 %).

## 2. Methodische Vorbemerkungen

Im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich – Bundesgremium des Fahrzeughandels, der Bundesinnung der Kfz-Techniker sowie des Verbands österreichischer Kraftfahrzeug-Betriebe (VÖK) hat die KMU Forschung Austria (nach 2010)<sup>1</sup> neuerlich eine Studie zu „Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen“ erstellt.

### 2.1. Ziel der Studie

Ziel der Studie ist, Daten über Kosten und Vergütungen zu Reparaturarbeiten im Kfz-Bereich zu analysieren. Der Fokus liegt auf der Bestandsaufnahme der Garantie- und Gewährleistungsrefundierungen.

Die Studienergebnisse basieren sowohl auf aktuellen Daten von Statistik Austria zur aktuellen konjunkturellen Entwicklung im Kfz-Einzelhandel als auch auf der betriebswirtschaftlichen Analyse der KMU Forschung Austria. Zusätzlich hat KMU Forschung Austria qualitative Experteninterviews sowie quantitative Analysen von betriebswirtschaftlichen Detaildaten zur Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen durchgeführt.

Der inhaltliche Rahmen der Studie wird auf Wunsch der Auftraggeber – gegenüber der Studie 2010 – beibehalten. Es wird darauf hingewiesen, dass die Studie auf die betriebswirtschaftliche Sicht der Garantie-/Gewährleistungsvergütung fokussiert und hier insbesondere auf die bestehenden Modalitäten sowie der damit verbundenen Ertrags- und Kostensituation der Kfz-Unternehmen. Explizit nicht Gegenstand der Studie muss eine Würdigung von rechtlichen Rahmenbedingungen bleiben. Für die Analysen werden Garantiefall und Gewährleistungsfall („GA/GWL-Fall“) wiederum zusammengefasst.

Der Fokus der Untersuchungen liegt auf dem Kfz-Einzelhandel. Dieser ist nach der – auf europäischer Ebene gültigen – Wirtschaftsklassifikation NACE Rev. 2 bzw. der österreichischen Fassung ÖNACE 2008 definiert als „Unterklasse 45.11.2: Einzelhandel mit Kraftwagen mit einem Gesamtgewicht von 3,5 t oder weniger“. Des Weiteren sind nur jene Kfz-Einzelhandelsunternehmen in die Analysen aufgenommen worden, die eine Markenvertretung haben.

<sup>1</sup> Studie „Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen (2010)“ erstellt im Auftrag des Bundegremiums des Fahrzeughandels, der Bundesinnung der Kfz-Techniker sowie des Verbands österreichischer Kraftfahrzeug-Betriebe (VÖK) mit freundlicher Unterstützung vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.



## **2.2. Branchenanalyse und konjunkturelle Entwicklung**

Um die Analyseergebnisse in den wirtschaftlichen Rahmen einbetten zu können, ist die Ausgangssituation im Kfz-Einzelhandel auf Basis von Branchendaten dargestellt. Die zum Zeitpunkt der Studiererstellung aktuell vorliegenden Branchendaten von Statistik Austria zur Zahl der Unternehmen, der Beschäftigten und dem Branchenumsatz beziehen sich auf das Basisjahr 2012.

Zusätzlich wird in einem 5-Jahresvergleich die konjunkturelle Entwicklung im Kfz-Einzelhandel 2008 bis 2013 dargestellt. Dies beinhaltet sowohl die Umsatzentwicklung als auch die Entwicklung der PKW-Neuzulassungen (bis inkl. 2014). In die Analysen fließen die zum Zeitpunkt der Studiererstellung letztverfügbaren Daten von Statistik Austria ein.

## **2.3. Betriebswirtschaftliche Analyse**

Als Ausgangspunkt und Referenzrahmen für die weiteren Detailanalysen ist die betriebswirtschaftliche Situation im Kfz-Einzelhandel – und hier insbesondere die Ertragssituation – auf Basis von rd. 1.300 Unternehmensbilanzen analysiert worden.

Die Analysen zur betriebswirtschaftlichen Situation im Kfz-Einzelhandel basieren auf Sonderauswertungen der Bilanzdatenbank der KMU Forschung Austria für das aktuell auswertbare Bilanzjahr 2012/13 (Bilanzstichtage zwischen 1.7.2012 und 30.6.2013). Um eine bestmögliche Vergleichbarkeit zu gewährleisten, sind kalkulatorische Eigenkapitalzinsen und kalkulatorische Unternehmerlöhne angesetzt. In den Auswertungen werden ausschließlich Klein- und Mittelunternehmen (KMU) betrachtet, um betriebspezifische Verzerrungen durch Großunternehmen zu vermeiden. Weiters werden im Rahmen der Analysen ausschließlich Jahresabschlüsse im Sinne der doppelten Buchhaltung herangezogen.

## **2.4. Qualitative Experteninterviews**

Für einen fundierten Einblick in die aktuelle Situation bei Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen ist zuerst ein qualitativer Analyseschritt umgesetzt worden. Insgesamt sind 8 Experteninterviews mit Kfz-EinzelhändlerInnen geführt worden. Bei qualitativen Analysen steht primär nicht die Anzahl der geführten Interviews im Vordergrund, obwohl die Durchführung von 8 Interviews mehr als ausreichend für eine qualitative Analyse ist, sondern die sorgsame Auswahl der Interviewpartner. Dies ist hier gewährleistet.

Die befragten Experten zeichnen sich insbesondere durch eine langjährige und fundierte Branchenkenntnis aus. Bezüglich der befragten Experten ist zudem hervorzuheben, dass die Beurteilungen der Thematik nicht auf unbegründeten Annahmen, Vermutungen oder Vorurteilen basieren, sondern die konkreten, überwiegend selbst gewonnenen Erfahrungen mit der Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen widerspiegeln.

## **2.5. Quantitative Detailanalysen**

Zusätzlich zur betriebswirtschaftlichen Analyse hat die KMU Forschung Detailanalysen zu Kosten und Refundierungen bei Garantie- / Gewährleistungen durchgeführt. Diese Detailanalysen bilden ein Kernstück der vorliegenden Studie und basieren auf den Detailaufzeichnungen von 62 Kfz-Unternehmen<sup>2</sup>, die in Summe 30 Kfz-Marken (geführt als Haupt- bzw. Nebenmarken)<sup>3</sup> repräsentieren. Die vertretenen Marken vereinen zusammen rd. 94 % der in Österreich 2013 zugelassenen Neuwagen. Bei den Marktführern (gemäß Zulassungsstatistik) konnten dabei mehrere Detailanalysen pro Marke realisiert werden. Dies zeigt, dass die Zahl der analysierten Kfz-Unternehmen für die Detailanalysen ausreichend sind, um die Situation bei Garantie- / Gewährleistungen realistisch abbilden zu können. Bei der Auswahl der – im Detail zu analysierenden – Kfz-Unternehmen ist zudem auf die regionale Verteilung und auf unterschiedliche Markenvertretungen Wert gelegt worden. Die Markenvertretung war auch eine Voraussetzung für die Teilnahme an den Detailanalysen.

<sup>2</sup> Gegenüber der Studie „Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen (2010)“ ist die Zahl der analysierten Kfz-Unternehmen nochmals erhöht worden.

<sup>3</sup> Bei genauerer Betrachtung zeigt sich, dass vielfach der angebotenen Zweit- und Nebenmarken in einem engen unternehmerischen Zusammenhang mit der Hauptmarke stehen. So finden sich z. B. bei Händler von Volkswagen (VW) meist auch die konzerneigenen Marken wie Audi, Seat oder Skoda im Gesamtangebot wieder. Im Rahmen der Analysen wurden daher von einigen Mehr-Markenbetriebe nicht nur Angaben zu ihrer Hauptmarke, sondern auch Angaben zur Situation bei Ihren jeweiligen Nebenmarken getätigt.

Die im Detail analysierten Kfz-Einzelhandelsunternehmen weisen für 2013 im Durchschnitt (Median) einen Netto-Gesamtjahresumsatz von € 4,6 Mio auf. Rd. 47 % des Umsatzes ist auf den Verkauf von Neuwagen entfallen. Rd. 23 % entstammen überwiegend dem Verkauf von Gebrauchtwagen (inkl. Vorführwagen sowie Jahreswagen) und zu einem geringeren Teil der Fahrzeugvermietung sowie sonstigen Angeboten und Serviceleistungen wie Reifenhandel, etc.

Der Werkstattumsatz trägt rd. 30 % zum Gesamtumsatz des durchschnittlichen Kfz-Unternehmens bei. Davon entfallen wiederum 10 % auf Garantie- bzw. Gewährleistungsfälle (GA/GWL-Fälle), was rd. € 138.000 entspricht.

Bei den Detailanalysen wurde der Median zur Berechnung von Durchschnittswerten herangezogen.<sup>4</sup> Der Median ist der Wert, der in der Mitte der Reihe liegt, wenn man eine Reihe von Messwerten der Größe nach sortiert. Die eine Hälfte der Werte ist größer, die andere Hälfte kleiner als der Median. Im Gegensatz zum arithmetischen Mittel verändert sich der Median durch einzelne Extremwerte kaum. Der Median ist insbesondere geeignet wenn die Einzelwerte eine hohe Varianz (sehr große Unterschiede zwischen den Einzelwerten) aufweisen. Wegen dieser „Ausreißer-Robustheit“ ist er hier besser geeigneter als das arithmetische Mittel, um die aktuelle Situation bei Gewährleistungs- und Garantiarbeiten zu beschreiben.

Die Detailanalysen beziehen sich auf das – zum Zeitpunkt der Studiererstellung aktuelle – Basisjahr 2013, da noch keine Jahresdaten für 2014 vorgelegen sind.

<sup>4</sup> Auch in der Studie 2010 ist der Median zur Berechnung von Durchschnittswerten zur Anwendung gekommen.

### 3. Wirtschaftliche Situation im Kfz-Einzelhandel

Die wirtschaftliche Situation im österreichischen Kfz-Einzelhandel kann als angespannt bezeichnet werden. 2013 sind die Branchenumsätze im zweiten Jahr in Folge gesunken. Die Ertragslage der Kfz-Einzelhändler ist im aktuell auswertbaren Bilanzjahr 2012/13 ebenfalls rückläufig und liegt somit weiterhin auf geringem Niveau. Im Folgenden werden die zentralen Entwicklungen der Branche analysiert.

#### 3.1. Branchenstruktur im Kfz-Einzelhandel

Für das Basisjahr 2012<sup>5</sup> weist Statistik Austria rd. 3.430 Unternehmen aus, die ihren Haupttätigkeitsschwerpunkt im Einzelhandel mit Kraftwagen (mit einem Gesamtgewicht von 3,5 t oder weniger) haben. Diese Unternehmen haben 2012 rd. 28.000 unselbstständig Beschäftigten einen Arbeitsplatz geboten und in Summe Netto-Jahresumsätze von rd. € 10,0 Mrd erwirtschaftet.

Im Durchschnitt der Branche erzielen Kfz Einzelhändler einen Netto-Jahresumsatz von rd. € 2,9 Mio (arithmetisches Mittel) und beschäftigen dabei 8 MitarbeiterInnen.<sup>6</sup>

**Tabelle 1 Branchenüberblick Kfz-Einzelhandel, 2008 / 2012**

|  | 2008      | 2012       |
|--|-----------|------------|
| Zahl der Unternehmen   | 3.140     | 3.430      |
| Zahl der unselbstständig Beschäftigten                               | 27.700    | 28.000     |
| Durchschnittliche Unternehmensgröße <sup>1</sup>                     | 8,8       | 8,2        |
| Umsatzerlöse <sup>2</sup> in € Mrd                                   | € 9,0 Mrd | € 10,0 Mrd |
| Durchschnittliche Umsatzerlöse <sup>2</sup> pro Unternehmen in € Mio | € 2,9 Mio | € 2,9 Mio  |

Anmerkung: gerundete Werte

<sup>1</sup> Unselbstständig Beschäftigte je Unternehmen

<sup>2</sup> Umsatzerlöse netto (exkl. Ust.); arithmetisches Mittel

Quelle: Statistik Austria

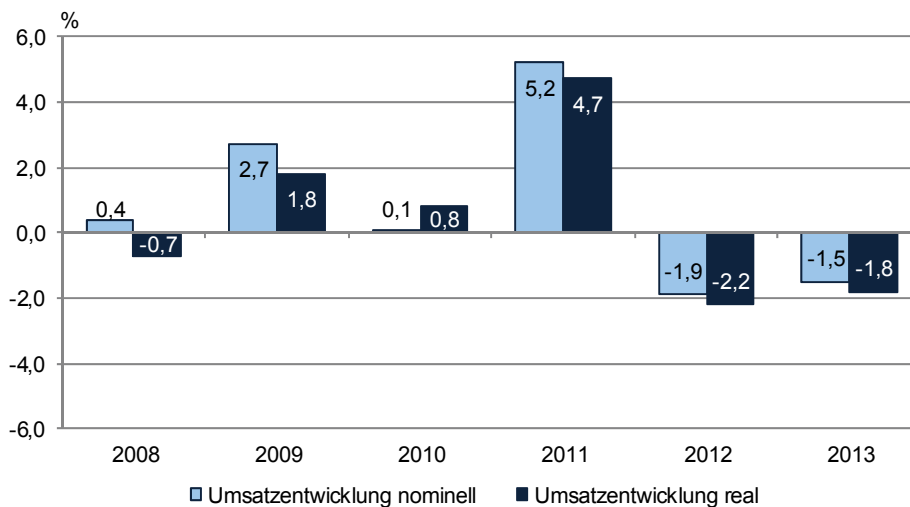
<sup>5</sup> Aktuellere Daten sind zum Zeitpunkt der Studiererstellung noch nicht verfügbar.

<sup>6</sup> Quelle: Statistik Austria

### 3.2. Konjunkturelle Entwicklung im Kfz-Einzelhandel

Die konjunkturelle Entwicklung zeigt für den Kfz-Einzelhandel in den Jahren 2012 und 2013 Rückgänge. 2013 sind die Umsätze nominell um -1,5 % zurückgegangen. Unter Berücksichtigung der Preisentwicklung in der Branche bedeutet dies ein reales Minus von -1,8 %. Hohe Umsatzzuwächse konnten hingegen im Jahr 2011 beobachtet werden.

**Grafik 1 Umsatzentwicklung im Kfz-Einzelhandel 2008-2013**  
 Veränderung nominell und real in Prozent gegenüber dem Vorjahr



Quelle: Statistik Austria

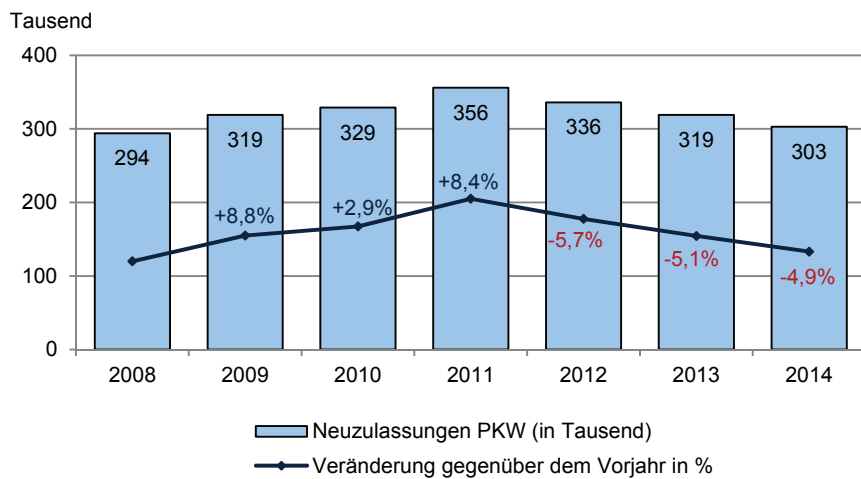
Auch die PKW-Neuzulassungen von PKW/Kombi sind 2012 und 2013 gesunken. Nach einem deutlichen Rückgang von -5,7 % im Jahr 2012 zeigt sich für 2013 ein Minus von -5,1 % (jeweils im Vergleich zum Vorjahr).

2013 sind in Summe rd. 319.000 PKW neu zugelassen worden – um rd. -17.000 weniger als 2012.

Auch 2014 sind die PKW-Neuzulassungen rückläufig. Gegenüber 2013 zeigt sich ein Rückgang von -4,9 %.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Quelle: Statistik Austria

**Grafik 2** Zahl der PKW-Neuzulassungen (in Tausend) und Veränderung (in %) gegenüber dem Vorjahr, 2008-2014



Anmerkung: gerundete Werte

Quelle: Statistik Austria

Bei den Marken steht auch im Jahr 2014 Volkswagen (VW) mit einem Anteil von über 18 % aller neu zugelassenen Pkw an der Spitze. Danach folgen laut den Neuzulassungen Opel, Skoda, Hyundai und Ford. Weitere Herstellermarken sind nachfolgend in der Tabelle angeführt.

**Tabelle 2 Zahl der PKW-Neuzulassungen nach Marken, 2014**

|    | Automarke        | Neuzulassungen absolut | Neuzulassungen in % |
|----|------------------|------------------------|---------------------|
| 1  | VW               | 54.775                 | 18,1                |
| 2  | Opel             | 21.162                 | 7,0                 |
| 3  | Skoda            | 20.654                 | 6,8                 |
| 4  | Hyundai          | 19.840                 | 6,5                 |
| 5  | Ford             | 18.840                 | 6,2                 |
| 6  | Audi             | 18.304                 | 6,0                 |
| 7  | Renault          | 16.152                 | 5,3                 |
| 8  | BMW              | 15.757                 | 5,2                 |
| 9  | Seat             | 13.876                 | 4,6                 |
| 10 | Mercedes         | 11.685                 | 3,9                 |
| 11 | Peugeot          | 10.419                 | 3,4                 |
| 12 | Fiat             | 9.824                  | 3,2                 |
| 13 | Mazda            | 9.389                  | 3,1                 |
| 14 | Kia              | 8.518                  | 2,8                 |
| 15 | Dacia            | 7.938                  | 2,6                 |
| 16 | Citroen          | 7.775                  | 2,6                 |
| 17 | Toyota           | 7.042                  | 2,3                 |
| 18 | Nissan           | 6.302                  | 2,1                 |
| 19 | Suzuki           | 4.485                  | 1,5                 |
| 20 | Mitsubishi       | 3.487                  | 1,1                 |
|    | Sonstige         | 17.094                 | 5,6                 |
|    | <b>Insgesamt</b> | <b>303.318</b>         | <b>100,0</b>        |

Quelle: Statistik Austria

### 3.3. **Betriebswirtschaftliche Situation im Kfz-Einzelhandel**

Die betriebswirtschaftlichen Analysen zeigen im Branchendurchschnitt eine geringe Ertragskraft im Kfz-Einzelhandel. Der größte Kostenblock im österreichischen Kfz-Einzelhandel ist naturgemäß der Handelswareneinsatz. Im Bilanzjahr 2012/13 beläuft sich dieser auf knapp 80 % der Betriebsleistung. Die Personalkosten machen weitere rd. 12 % der Betriebsleistung aus.

Nach Abzug von Fremdleistungen, Abschreibungen und sonstigen Aufwendungen und unter Berücksichtigung von sonstigen betrieblichen Erträgen, Finanzerträgen und Finanzaufwendungen verbleibt ein Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) in Höhe von 0,9 % der Betriebsleistung.

Das bedeutet, dass im Durchschnitt Gewinne (vor Ertragssteuern) in Höhe von 0,9 % des Umsatzes erwirtschaftet werden können. Die durchschnittliche Ertragssituation im Kfz-Einzelhandel liegt somit im Bilanzjahr 2012/13 deutlich unter jener der (marktorientierten) Gesamtwirtschaft<sup>8</sup> in Österreich mit 3,7 %.

Im Branchendurchschnitt<sup>9</sup> erzielt ein Kfz-Einzelhandelsunternehmen einen Netto-Jahresumsatz von rd. € 2,9 Mio. Bei einem EGT von 0,9 % (des Umsatzes) ergibt sich somit ein durchschnittlicher Gewinn (vor Ertragssteuern) in Höhe von rd. € 26.100.

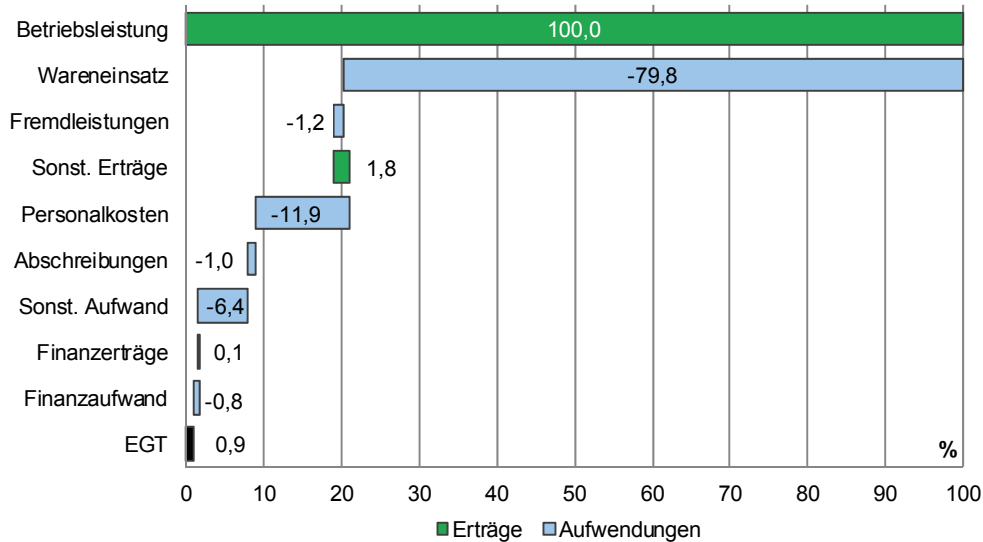
Im Kfz-Einzelhandel zeigt sich eine geringere Bandbreite (als dies in vielen anderen Wirtschaftssektoren der Fall ist) im Vergleich der 25 % der Unternehmen mit der höchsten Umsatzrentabilität („Ergebnisstarke Unternehmen“) und der 25 % der Unternehmen mit dem geringsten EGT („Ergebnisschwache Unternehmen“). Während die ergebnisstärksten Unternehmen im Bilanzjahr 2012/13 einen durchschnittlichen betriebswirtschaftlichen Gewinn in der Höhe von 3,9 % erzielen, weisen die ergebnisschwachen Unternehmen einen Verlust von -4,6 % der Betriebsleistung auf.

<sup>8</sup> Marktorientierte Wirtschaft ist definiert als Abschnitte B-N sowie Abteilung 95 der ÖNACE 2008; Auswertungen inkl. Großunternehmen

<sup>9</sup> Siehe hierzu oben Kapitel „Branchenstruktur im Kfz-Einzelhandel“



**Grafik 3 Kosten- und Leistungsstruktur im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung), 2012/13**

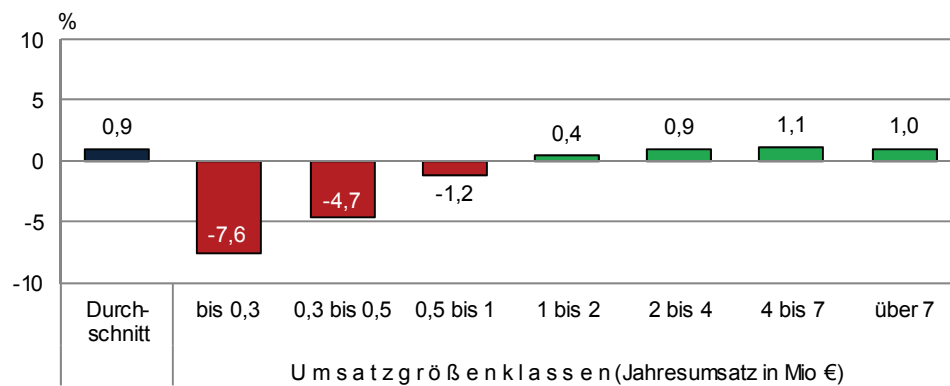


EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)  
Anmerkung: Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

Quelle: KMU Forschung Austria

Im Durchschnitt erreichen erst die Kfz-Einzelhändler mit einem Jahresumsatz von mehr als € 1 Mio (netto) die Gewinnzone. Tendenziell steigt das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) mit zunehmender Unternehmensgröße. Aber auch bei den Kfz-Händlern mit Jahresumsätzen über € 7 Mio bleibt der durchschnittliche Gewinn (vor Ertragssteuern) mit 1,0 % des Umsatzes auf geringem Niveau.

**Grafik 4 EGT im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung) nach Unternehmensgrößenklassen, 2012/13**

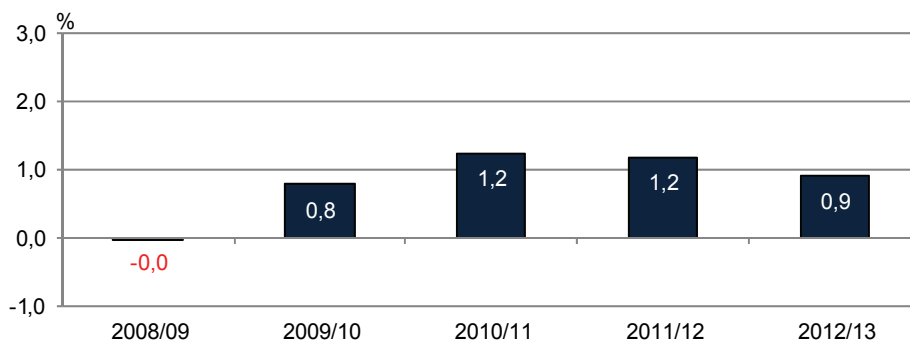


EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)

Quelle: KMU Forschung Austria

Ausgehend von einem EGT knapp unter der Null-Linie im Bilanzjahr 2008/09 zeigt sich ein geringfügiger Anstieg der Gewinne bis 2010/11, die im aktuell auswertbaren Bilanzjahr 2012/13 aber wieder rückläufig sind. Im gesamten Betrachtungszeitraum 2008/09 bis 2012/13 bleiben die Gewinne (in % des Umsatzes, vor Ertragssteuern) auf geringem Niveau.

**Grafik 5** Entwicklung des EGT im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung), 2008/09 - 2012/13

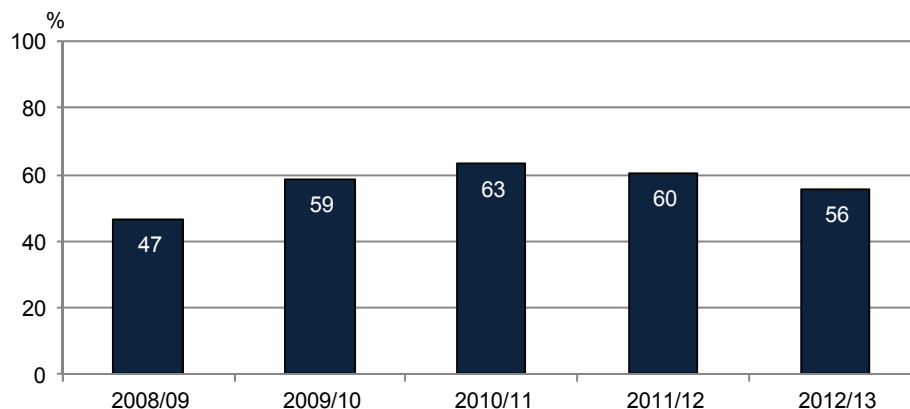


EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)

Quelle: KMU Forschung Austria

56 % der Kfz-Einzelhändler können im aktuell auswertbaren Bilanzjahr 2012/13 die Gewinnzone erreichen. Das heißt aber umgekehrt auch, dass 44 % rote Zahlen schreiben. Im Vergleich der letzten 5 Jahre zeigt sich zwar eine leichte Verbesserung bis 2010/11, der Anteil der Unternehmen mit positivem EGT nimmt in den Bilanzjahren 2011/12 und 2012/13 aber wieder deutlich ab.

**Grafik 6** Anteil der Kfz-Einzelhandelsunternehmen in der Gewinnzone (mit positivem EGT) in %, 2008/09 – 2012/13

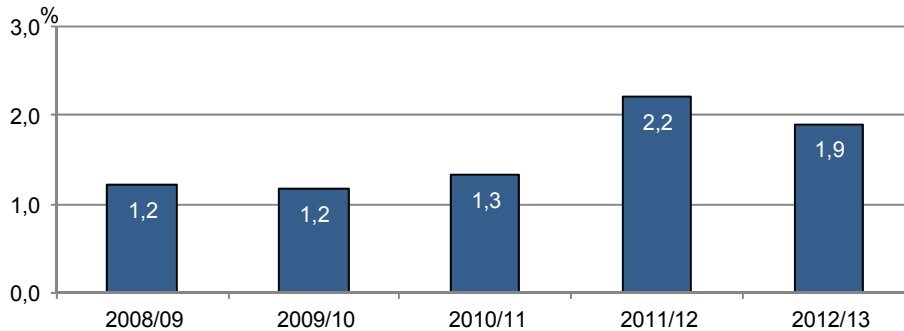


EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)

Quelle: KMU Forschung Austria

Trotz geringer Ertragskraft tätigen die Kfz-Einzelhändler Investitionen. Im aktuell auswertbaren Bilanzjahr 2012/13 machen diese im Durchschnitt 1,9 % des Umsatzes aus. Das ist – nach 2011/12 – die zweithöchste Investitionsquote der letzten 5 Bilanzjahre.

**Grafik 7 Investitionsquote im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung), 2008/09 - 2012/13**



Investitionsquote = Investitionen in % der Betriebsleistung (Umsatz)

Quelle: KMU Forschung Austria

Die durchschnittliche Lagerdauer im Kfz-Einzelhandel beträgt im Bilanzjahr 2012/13 etwa 77 Tage. Die ergebnisstarken Kfz-Unternehmen haben im Durchschnitt eine geringere Lagerdauer (73 Tage), während die ergebnisschwachen Unternehmen eine Lagerdauer von 97 Tagen ausweisen.

Das heißt, im Durchschnitt des Kfz-Einzelhandels „dreht“ sich das Lager etwa 4,8 x im Jahr. Bei den ergebnisstarken Kfz-Einzelhändlern ist dies 5,0 x im Jahr, bei den ergebnisschwachen Unternehmen 3,8 x im Jahr.

## 4. Gewährleistungs- und Garantiefälle: aktuelle Situation aus Sicht der Experten

Aus Sicht der befragten Experten macht der Anteil der Gewährleistungs- bzw. Garantiefälle je nach Unternehmen 5 % bis 20 % aller Reparaturen aus. Die befragten Experten orten eine Verlängerung der Garantiefristen. Die Anzahl der Garantiefälle sinkt hingegen, da die Qualität der Fahrzeuge besser wird. Für die Händler ist die Abwicklung von Gewährleistungsfällen jedoch anspruchsvoller geworden. Die Anforderungen an Equipment, Personal, Teileaufbewahrung und Administration sind gestiegen, die Garantiefälle werden komplexer. Die Diagnosezeiten nehmen insbesondere wegen der zunehmenden Elektronik in den Fahrzeugen zu.

Der Ablauf bei Garantie- und Gewährleistungsfällen startet laut Aussagen der Experten üblicherweise mit einer Kundenreklamation. Der erste Teil der Diagnose wird vom Kundendienstberater durchgeführt. Die Vordiagnose mittels Internet-Tool wird auf Basis der Kundenaussagen gestellt. Dieser Prozess kann in Einzelfällen bis zu 45 min. in Anspruch nehmen, die aber vielfach nicht bzw. nicht in vollem Umfang refundiert werden.

Viele Garantie-/Gewährleistungsaufträge fallen nicht unter Routinearbeiten und bringen aufgrund geringer Fallzahlen und fehlender Erfahrung mit diesem konkreten Problem eine niedrige Produktivität mit sich. Trotz des hohen Klärungsaufwands werden Fehlersuchzeiten teilweise nur bis hin zu einer maximalen Zeitdauer (z.B. eine Stunde) vergütet.

Die befragten Experten sind sich einig, dass organisatorische Tätigkeiten im Rahmen der Gewährleistungs- und Garantiarbeiten zunehmen, was auch die quantitativen Detailanalysen (siehe unten Kapitel „Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten“) zeigen. Höhere Zeitaufwendungen ergeben sich besonders aus dem Dokumentationsaufwand, den die Hersteller/Importeure im Rahmen von Garantiarbeiten in zunehmendem Maße einfordern. Der höhere Dokumentationsaufwand entsteht z.B. durch das Führen von Zeitprotokollen. Aber teilweise müssen auch Recherchen bzw. Aufzeichnungen gemacht werden, ob ein Reparaturfall in der EU schon einmal vorgefallen ist. Zudem dauern aus Perspektive der Händler die Freigaben für Garantiarbeiten teilweise zu lange.

Die Vorgaben der Hersteller haben den Kostendruck im Einzelhandel steigen lassen. Falls die Garantiekosten eines Kfz-Einzelhandelsunternehmens einen gewissen Durchschnittswert übersteigen, erfolgt eine zusätzliche Kontrolle. Im Durchschnitt werden rd. 30 % der ausgetauschten Teile vom Hersteller für eine Prüfung angefordert. Kosten, Zeit und Handlingaufwand übernehmen hier die Händler. Das entsprechende Regelwerk ist in den letzten Jahren gewachsen.

Automarken lagern ihre Garantieprüfungen und Audits teilweise aus. MSX International ist beispielhaft ein Unternehmen, das für Hersteller in Europa Garantiefälle prüft. Die befragten Experten sehen dies durchaus auch kritisch.

Wie bereits oben erwähnt, steigen die Kosten für administrative Tätigkeiten bei Garantie- Gewährleistungsfällen aus Sicht der Experten. Auch Mehrkosten für Ausbildung und Ausrüstung in den Werkstätten ist zu beobachten.

Aus Sicht der Experten ist jedoch auch der Kostendruck für die Hersteller groß. Demgemäß beobachten sie eine Kostenreduktion bei der Vergütung der Händler. Die Arbeitszeit-Vorgaben werden reduziert. Auch die Spannen für Ersatzteile sinken. Laut Experten werden bei GA/GWL-Fällen die Ersatzteile zu Einkaufspreisen zuzüglich 5 % Handlingcharge refundiert, was auch die Detailanalysen bestätigen (siehe unten Kapitel „Vergütung durch den Hersteller“). Von Herstellerseite werden teilweise Helpdesk-Dienste, Lizenzkosten, Gerätekosten und Wartungskosten verrechnet.

Die entsprechenden Deckungsbeiträge sind bei GA/GWL-Fällen laut Experten jedoch zu gering, was wiederum die quantitativen Detailanalysen (siehe unten Kapitel „Vergütung durch den Hersteller“) zeigen. Ihrer Meinung nach müsste der komplette anfallende Aufwand zu Vollkosten abgerechnet werden können, sonst bleiben Mehrkosten unverrechnet. Über die Gemeinkosten treffen diese dann auch andere Kunden. Auch die Frage nach einem angemessenen Gewinnanteil stellt sich für einige Experten in diesem Zusammenhang.

## 5. Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten in der Praxis – ein empirischer Befund

Um die Auswirkungen der GA/GWL-Fälle für die Unternehmen zu untersuchen, soll nachfolgend die Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsreparaturen erfasst und im Vergleich zu Kundenaufträgen analysiert werden. Die Gegenüberstellung erfolgt auf Basis eines vereinfachten Ablaufdiagramms.<sup>10</sup>

Nachfolgende Grafik zeigt den Ablauf<sup>11</sup> in beiden Fällen, beginnend von der Annahme des Fahrzeuges bis hin zum Abschluss des Auftrages. Die Analysen zeigen, dass bei der Abwicklung eines GA/GWL-Falles 2013 – von der Annahme des Fahrzeuges bis hin zur Abrechnung mit dem Hersteller – im Vergleich zu einem Kundenauftrag ein zusätzlicher Zeitaufwand von 1 Stunde 15 Minuten im Durchschnitt (Summe der Medianwerte) entsteht.

Im Folgenden werden die einzelnen Schritte im Ablaufdiagramm erläutert:

### Reparaturannahme

Der zeitliche Mehraufwand, der bei der Fahrzeugverbringung bzw. im GA/GWL-Fall anfällt, wird von den analysierten Unternehmen im Durchschnitt (Median) mit 15 Minuten angegeben. Laut Experten sind diese Vordiagnosen teilweise sehr arbeitsintensiv und können bis zu 45 Minuten dauern, die jedoch nicht refundiert werden. Diese Zeit beinhaltet u.a. die An- bzw. Übernahme des Fahrzeuges, sowie Vordiagnosearbeiten (Arbeiten bis ein Fahrzeug arbeitsbereit ist, grobe Vordiagnose, Verbringung in der Werkstatt, etc.). Bei einem GA/GWL-Fall muss diese Vordiagnose erfolgen, da sonst keine Refundierung erfolgt.

<sup>10</sup> Der Ablaufplan wurde zur besseren Vergleichbarkeit gegenüber der Studie: „Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen (2010)“ gleich belassen.

<sup>11</sup> Die gezeigten Abläufe stellen ein Grundgerüst an Bearbeitungsschritten dar, wie sie bei der Mehrheit der befragten Kfz-Unternehmen im Kunden- bzw. GA/GWL-Fällen üblicherweise zum Einsatz kommen. Naturgemäß ist in der Praxis mit Abweichungen vom dargestellten Idealverlauf zu rechnen, etwa auf Grund originär gewachsener Unternehmensstrukturen, Vorgaben durch den Hersteller oder individueller Vereinbarungen mit Kunden. Im Kern sind sich die gezeichneten Prozesse jedoch sehr ähnlich.

## **Diagnose**

Der zeitliche Mehraufwand, der für die Diagnose im GA/GWL-Fall anfällt, schwankt stark zwischen den analysierten Unternehmen. Dies dürfte darin begründet liegen, dass die Komplexität der Fehlersuche von Fall zu Fall unterschiedlich ist. Für die Diagnose bisheriger GA/GWL-Fälle benötigen die Kfz-Unternehmen im Median um rd. 20 Minuten länger als bei einem „gewöhnlichen“ Kundenauftrag.

Ähnlich verhält es sich mit dem bürokratischen Zeitaufwand im Rahmen der Diagnose (z. B. Prüfung ob GA/GWL-Anspruch, Verfassung der Meldung an den Hersteller, etc.). Die zusätzliche Zeit zur Abwicklung der Prüfung und Kommunikation mit dem Hersteller benötigt (im Median) 15 Minuten. Auch hier sind stark schwankende Werte zwischen den Unternehmen, Marken bzw. einzelnen konkreten Fällen zu beobachten.

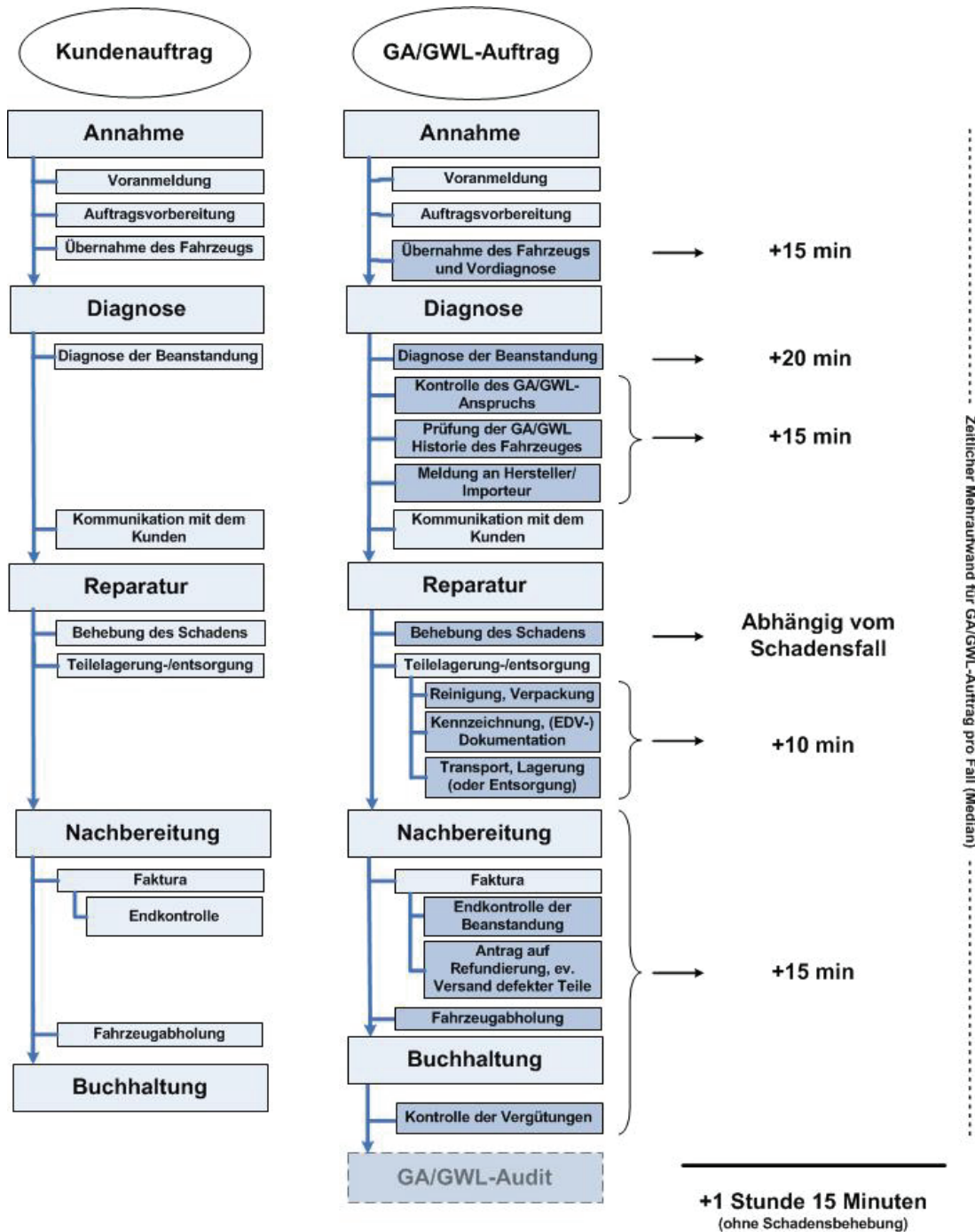
## **Reparatur**

Der zusätzliche Zeitaufwand für den Umgang mit den Austauschteilen im GA/GWL-Fall (z. B. Reinigung, Kennzeichnung, Lagerung, Transport, etc.) wurde im Rahmen von Expertengesprächen auf rund 10 Minuten eingegrenzt. Je größer und komplexer das Tauschteil ist, desto höher ist ein zusätzlicher zeitlicher Mehraufwand.

## **Nachbereitung & Buchhaltung**

Der zeitliche Mehraufwand, der bei einem GA/GWL-Fall durch die zusätzliche Administration und Dokumentation im Zuge der Abrechnung im Vergleich zu einem Kundenauftrag anfällt, wird von den analysierten Unternehmen mit 15 Minuten (Median) ausgewiesen.

**Grafik 8** Prozessablauf bei Kfz-Reparaturen: Kundenauftrag im Vergleich zum Garantie-/Gewährleistungsauftrag, zeitlich Mehraufwand in Minuten, 2013



Anmerkung: Die Zeitangaben (in min) geben jenen nicht refundierten Aufwand an, der bei der Abwicklung von GA/GWL-Fällen im Vergleich zu Kundenaufträgen zusätzlich anfällt. Prämisse der Abwicklung in beiden Fällen ist die Erreichung einer größtmöglichen Kundenzufriedenheit.

Prozessschritte vorbehaltlich anderer individueller Vereinbarungen mit dem Kunden oder Hersteller. Zeitangaben aus den quantitativen Detailanalysen sowie den qualitativen Experteninterviews.

Quelle: KMU Forschung Austria



## 6. Vergütung durch den Hersteller

Nachfolgendes Kapitel beschäftigt sich mit den Refundierungsmodalitäten der Hersteller für ausgeführte Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten.<sup>12</sup>

### 6.1. Lohnanteil

Die Arbeitszeit bei GA/GWL-Fällen wird in der Regel vom Hersteller nach einem Richtzeitenkatalog abgerechnet. Die Detailanalysen zeigen in der Medianbetrachtung, dass die Hersteller die Kundenverrechnungssätze aller Tätigkeitsbereiche nicht im vollen Umfang refundieren.

Der Stundensatz für den Kfz-Techniker bzw. Mechaniker werden vom Hersteller im Durchschnitt (Median) mit einem Abschlag von 13 % und für den Spengler bzw. Lackierer mit einem Abschlag von 25 % refundiert. Die Abschläge vom Kundenverrechnungssatz können stark variieren.

Refundiert werden vom Hersteller (im Median) aber nur 86 % aller geleisteten Arbeitsstunden bei GA/GWL-Arbeiten vom Hersteller<sup>13</sup>, was die Refundierung weiter verringert.

Von Bedeutung ist in diesem Zusammenhang der Prozentsatz der Refundierung gemessen am Endkundenpreis. Die Berechnung geht davon aus, dass dem Endkunden genau die geleistete Arbeitszeit verrechnet wird. Daher verringern sich die tatsächlichen Refundierungen der geleisteten Stunden für den Kfz-Techniker bzw. Mechaniker auf jeweils 75 %, bei Spengler bzw. Lackierer werden 65 % je geleisteter Stunde refundiert.

<sup>12</sup> Eine Unterscheidung in Garantie- bzw. Gewährleistungsfall (GA/GWL-Fall) erfolgt – wie auch in der Studie 2010 – nicht.

<sup>13</sup> Annahme: Höhe der erhaltenden Refundierung verteilt sich gleichmäßig auf die Stunden für Kfz-Techniker, Mechaniker, Spengler bzw. Lackierer.

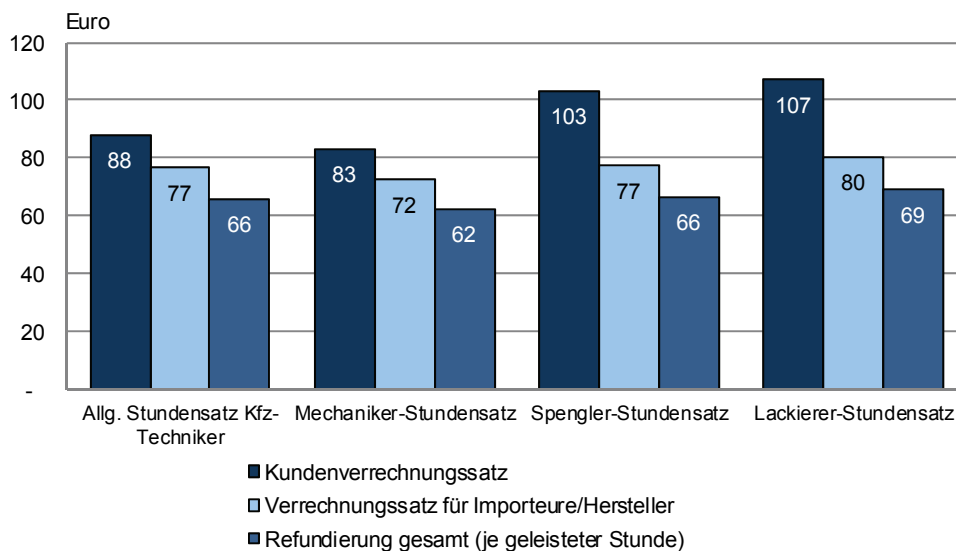
**Tabelle 3 Kundenverrechnungssatz, Refundierung je verrechenbarer Stunde und Refundierung je geleisteter Stunde, in %, 2013**

|                                 | Kundenverrechnungssatz | Verrechnungssatz für Importeure/Hersteller | Refundierung gesamt (je geleisteter Stunde) |
|---------------------------------|------------------------|--|---|
| Allg. Stundensatz Kfz-Techniker | 100%                   | 87%  | 75%   |
| Mechaniker-Stundensatz          | 100%                   | 87%  | 75%   |
| Spengler-Stundensatz            | 100%                   | 75%  | 65%   |
| Lackierer-Stundensatz           | 100%                   | 75%  | 65%   |

Quelle: KMU Forschung Austria

Nachfolgende Tabelle stellt den Kundenverrechnungssatz, Verrechnungssatz für Importeure/Hersteller und die Refundierung gesamt (je geleisteter Stunde) in Euro netto (Median) dar.

**Grafik 9 Kundenverrechnungssatz, Verrechnungssatz für Importeure/Hersteller und Stunde und Refundierung gesamt (je geleisteter Stunde), in Euro, 2013**



Quelle: KMU Forschung Austria

## 6.2. Materialanteil

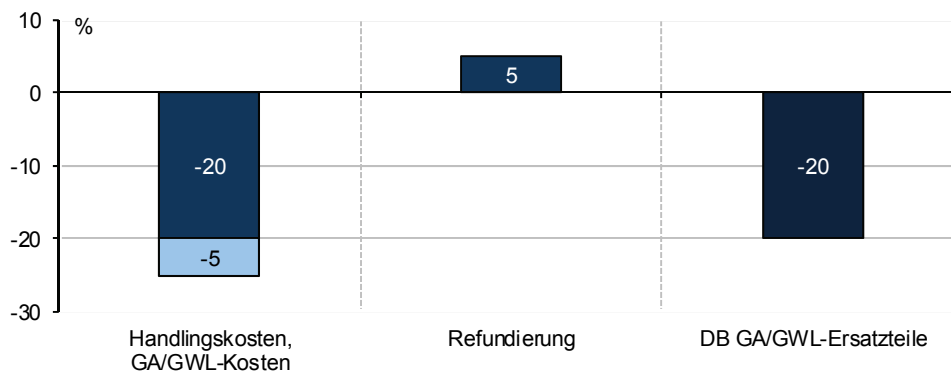
Die Kosten für Ersatzteile werden, ähnlich wie bei der Arbeitszeit, grundsätzlich anhand eines Ersatzteilpreiskataloges refundiert. Laut Expertenaussagen betragen die Handling-Kosten bei „normalen Reparaturen“ im Durchschnitt rd. 20 % des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises. Diese Handling-Kosten für Ersatzteile beinhalten u.a. anteilige Personalkosten, Lagerkosten (z. B. Miete, Instandhaltung), die Eintragung und Verwaltung der Teile in ein EDV-System, etc.

Bei den analysierten Kfz-Unternehmen fallen bei GA/GWL-Arbeiten im Durchschnitt (Median) zusätzliche Kosten beim Ersatzteil-Handling von 5 % des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises an. Zu den Gründen zählen u.a. der erhöhte Aufwand durch Reinigung, Beschriftung, Dokumentation und Lagerung der Teile.

Aus den Detailanalysen lässt sich eine vereinfachte Deckungsbeitragsrechnung der Ersatzteile ableiten. Aus den durchschnittlichen Handlings-Kosten für „normale Reparaturen“ (20 % vom Ersatzteileinkaufspreis) und den zusätzlichen Handlings-Kosten bei GA/GWL-Fällen (5 %) ermitteln sich die Gesamtkosten (25 %), die das Handling von Ersatzteilen bei GA/GWL-Fällen insgesamt verursachen. Stellt man diesen Gesamtkosten die Einnahmen aus der Refundierung (+5 %) gegenüber, ergibt sich ein negativer Deckungsbeitrag von -20 %.

Ein negativer Deckungsbeitrag stellt ein Verlustgeschäft dar. Er zeigt, dass für das Kfz-Unternehmen Kosten anfallen (in der Höhe von rd. 20 % des Nettoeinkaufspreises), die nicht durch entsprechende Einnahmen gedeckt werden können.

**Grafik 10 Handlingskosten, GA/GWL-Kosten, Refundierung und Deckungsbeitrag bei GA/GWL-Arbeiten, in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises**



Anmerkung: DB = Deckungsbeitrag

Quelle: KMU Forschung Austria

## 7. Betriebswirtschaftliche Implikationen

Die oben angeführten Detailanalysen zeigen auf, dass bei der Bearbeitung und Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen ein zeitlicher und finanzieller Mehraufwand im Vergleich zu Kundenaufträgen anfällt. Zudem decken die Refundierungen der Hersteller nicht alle Vollkosten einer Garantie- bzw. Gewährleistungsreparatur ab.

1. Hinsichtlich der Arbeitszeit (Lohnanteil) erhalten die Kfz-Unternehmen im Durchschnitt (Median) 75 % der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden für Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten refundiert.
2. In Bezug auf die Ersatzteile (Materialanteil) decken die Vergütungen im Median ebenfalls die anfallenden (Voll-)Kosten nicht. Das führt beim Materialanteil zu einem negativen Ergebnisbetrag (im Median) von -20 % des Ersatzteil-Netto-Einkaufspreises. Beträgsmäßig gedeckt werden eigentlich nur die Zusatzaufwendungen für GA/GWL-Arbeiten, aber nicht die mit dem Handling von Ersatzteilen verbundenen Kosten (Personalkosten, Lagerkosten, etc.).

### 7.1. Szenario auf Basis der Detailanalysen

Zur Veranschaulichung der betriebswirtschaftlichen Implikationen werden im Folgenden die Detailanalysen nicht – wie oben in Prozentwerten – sondern in absoluten Euro-Werten dargestellt.

Ausgangspunkt sind die im Detail analysierten Kfz-Einzelhandelsunternehmen, die im Durchschnitt (Median) einen Netto-Gesamtjahresumsatz von € 4,6 Mio aufweisen. Der Werkstattumsatz trägt rd. 30 % zum Gesamtumsatz bei; davon entfallen wiederum 10 % auf Garantie- bzw. Gewährleistungsfälle (GA/GWL-Fälle), was rd. € 138.000 entspricht.<sup>14</sup>

Da die Refundierungen der Hersteller – wie die durchgeführten Detailanalysen in den obigen Kapiteln zeigen – nicht die Vollkosten einer Garantie- bzw. Gewährleistungsreparatur abdecken, fällt im Durchschnitt ein Fehlbetrag in Höhe von € 39.100 pro Jahr an. Dieser Fehlbetrag muss vom Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten ausführenden Kfz-Unternehmen selbst getragen werden, was sich in der Folge negativ auf die betriebliche Ertragslage auswirkt. Die Ertragslage ist auf Basis von Sonderauswertungen der KMFA-Bilanzdatenbank mit 1,1 %<sup>15</sup> der Be-

<sup>14</sup> Siehe hierzu Kapitel „Methodische Vorbemerkungen“

<sup>15</sup> Siehe hierzu Kapitel „Betriebswirtschaftliche Situation im Kfz-Einzelhandel“

triebsleistung (Gewinn vor Ertragssteuern) anzunehmen und entspricht in absoluten Zahlen bei einem Gesamtjahresumsatz von € 4,6 Mio rd. € 50.600.

Bei vollständiger Refundierung der Vollkosten im Bereich der Garantie- und Gewährleistungsfälle würden sich sowohl Betriebsleistung als auch Erträge um € 39.100 erhöhen. Der Gewinn (vor Ertragssteuern) würde sich dann rein rechnerisch um 0,8 %-Punkte von 1,1 % auf 1,9 % der Betriebsleistung erhöhen. Damit liegt die durchschnittliche Ertragskraft aber noch immer unter dem Durchschnitt der marktorientierten Wirtschaft mit 3,7 %.

**Tabelle 4** Musterkalkulation für das analysierte Kfz-Durchschnittsunternehmen (Median)

|  | Betrag (in €) |
|--|---------------|
| <b>Umsatzverteilung</b>                                |               |
| Umsatz 2013  | 4.600.000     |
| Anteil Werkstattumsatz (30 %)                          | 1.380.000     |
| Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz (10 %)                | 138.000       |
| <b>Umsatzverteilung GA/GWL<sup>1</sup></b>             |               |
| Lohn (40 % v. Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz)        | 55.200        |
| Ersatzteile (60 % v. Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz) | 82.800        |
| <b>Fehlende Kostenvergütung auf Vollkostenbasis</b>    |               |
| Lohnanteil <sup>2</sup> (25 %)                         | 18.400        |
| Ersatzteile (20 %)                                     | 20.700        |
| <b>Summe</b>   | <b>39.100</b> |

Anmerkung: gerundete Werte, Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

<sup>1</sup> Verteilung Lohn zu Ersatzteile (40/60) lt. Gittenberger & Voithofer 2002.

<sup>2</sup> Für den Lohnanteil wurden die Berechnungen für den Kfz-Techniker-Stundensatz herangezogen. Der Prozentsatz ist die Differenz auf 100.

Quelle: KMU Forschung Austria

## 7.2. Szenario auf Basis des Branchendurchschnitts

Obwohl die oben unter Kapitel 7.1. angeführten Implikationen das realistischere Bild der aktuellen Situation im Bereich der Gewährleistungs- und Garantierfundierungen widerspiegeln, soll zusätzlich noch ein weiteres Szenario aufgezeigt werden. Die Basis der Ausgangsüberlegungen bildet ein Kfz-Unternehmen, das mit einem Jahres-Gesamtumsatz von € 2,9 Mio lt. Statistik Austria im Branchendurchschnitt liegt.

Für dieses Durchschnittsunternehmen wird – wie oben angeführt – ebenfalls ein Umsatzanteil der Werkstatt von 30 %<sup>16</sup> unterstellt. Davon entfallen wiederum 10 % auf Garantie- und Gewährleistungsfälle, was für dieses Szenario € 87.000 bedeutet. Bei fehlender Kostenvergütung im Bereich der GA/GWL-Fälle von 25 % beim Lohn und 20 % bei Ersatzteilen führt dies zu einer Kostenunterdeckung von rd. € 24.050.

Im Branchendurchschnitt erzielen Kfz-Unternehmen einen Gewinn (vor Ertragssteuern) in Höhe von 0,9 % des Umsatzes. Dies entspricht rechnerisch einem Gewinn von rd. € 26.100 p.a. Bei theoretischer (Voll-)Kostenrefundierung im GWA/GWL-Bereich würde sich dieser Gewinn auf € 50.150 bzw. auf 1,7% des Umsatzes (+0,8 %-Punkte) erhöhen.

**Tabelle 5**      **Szenario: Musterkalkulation für ein KFZ-Unternehmen im Branchendurchschnitt**

|  | Betrag (in €) |
|--|---------------|
| <b>Umsatzverteilung</b>                                |               |
| Umsatz 2013  | 2.900.000     |
| Anteil Werkstattumsatz (30 %)                          | 870.000       |
| Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz (10 %)                | 87.000        |
| <b>Umsatzverteilung GA/GWL<sup>1</sup></b>             |               |
| Lohn (40 % v. Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz)        | 34.800        |
| Ersatzteile (60 % v. Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz) | 52.200        |
| <b>Fehlende Kostenvergütung auf Vollkostenbasis</b>    |               |
| Lohnanteil <sup>2</sup> (25 %)                         | 11.600        |
| Ersatzteile (20 %)                                     | 13.050        |
| <b>Summe</b>   | <b>24.650</b> |

Anmerkung: gerundete Werte, Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

<sup>1</sup> Verteilung Lohn zu Ersatzteile (40/60) lt. Gittenberger & Voithofer 2002.

<sup>2</sup> Für den Lohnanteil wurden die Berechnungen für den Kfz-Techniker-Stundensatz herangezogen. Der Prozentsatz ist die Differenz auf 100.

Quelle: KMU Forschung Austria

<sup>16</sup> In der Praxis ist davon auszugehen, dass „kleinere“ Kfz-Unternehmen einen höheren Umsatzanteil im Werkstattbereich haben. Das Szenario dient hier der Veranschaulichung der Detailanalysen mit absoluten Euro-Werten.

## 8. Zeitvergleich (zu früheren Analysen)

An dieser Stelle soll vergleichend auf die Studie „Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen (2010)“<sup>17</sup> eingegangen werden. Ein direkter Vergleich der vorliegenden Studie für das Basisjahr 2013 mit jener für das Basisjahr 2009 (Studie 2010) ist aufgrund derselben methodischen Vorgehensweise prinzipiell möglich.

### 8.1. Wirtschaftliche Entwicklung

Die konjunkturellen Entwicklungen im Kfz-Einzelhandel zeigen für die Jahre 2012 und 2013 deutliche Umsatzrückgänge. Während 2010 die Branchenumsätze nominell stabil geblieben sind (gegenüber den Vorjahr) und 2011 sogar gesteigert werden konnten, musste der Kfz-Einzelhandel 2012 und 2013 mit nominell -1,9 % bzw. -1,5 % zwei Jahre hintereinander Umsatzrückgänge hinnehmen.

Auch die PKW-Neuzulassungen sind seit 2012 deutlich rückläufig. Während 2010 und 2011 noch steigende Zulassungszahlen verbucht werden konnten, sind diese 2012 und 2013 deutlich gesunken (-5,7 % bzw. -5,1 %). Der Rückgang der Neuzulassungen setzt sich auch 2014 fort (-4,9 %).

Aus betriebswirtschaftlicher Sicht sind die Gewinne im Kfz-Einzelhandel zwischen den Bilanzjahren 2009/10 und 2012/13 nur sehr geringfügig von 0,8 % auf 0,9 % des Umsatzes angestiegen. Die Ertragssituation bleibt daher bei den Kfz-Einzelhändlern weiter angespannt. Zudem ist die Zahl der Unternehmen in der Gewinnzone im Zeitvergleich wieder rückläufig. Während im Bilanzjahr 2009/10 rd. 59 % der Kfz-Einzelhändler schwarze Zahlen schreiben konnten, ist dies 2012/13 nur mehr auf 56 % zugetroffen.

### 8.2. Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten

Die Analysen für das Basisjahr 2013 zeigen, dass die Abwicklung eines GA/GWL-Falles – von der Annahme des Fahrzeuges bis hin zur Abrechnung mit dem Hersteller – im Vergleich zu einem Kundenauftrag ein zusätzlicher Zeitaufwand von durchschnittlich 1 Stunde 15 Minuten (Medianwerte) entsteht.

<sup>17</sup> Studie „Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen (2010)“ erstellt im Auftrag des Bundegremiums des Fahrzeughandels, der Bundesinnung der Kfz-Techniker sowie des Verbands österreichischer Kraftfahrzeug-Betriebe (VÖK) mit freundlicher Unterstützung vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit.

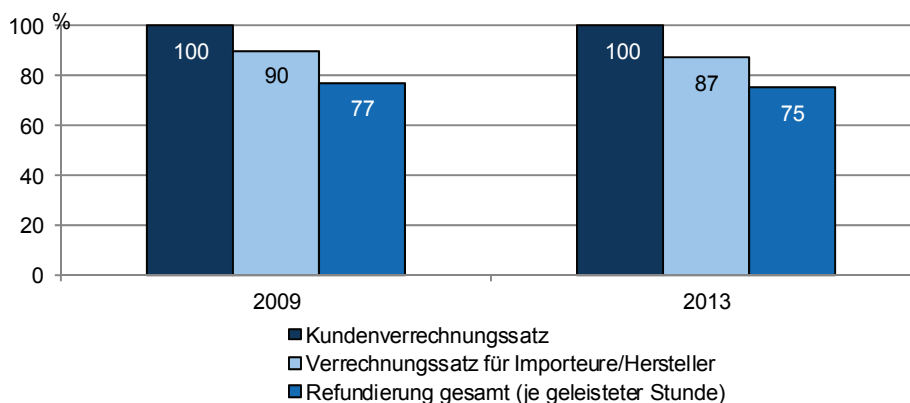
Im Vergleich zur Studie „Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen (2010)“ zeigt sich hier ein steigender Mehraufwand von rd. 15 Minuten, da für das Basisjahr 2009 ein zusätzlicher Zeitaufwand für GA/GWL-Fälle von 60 Minuten ermittelt werden konnte.

### 8.3. Refundierungen durch den Hersteller

Die aktuellen Analysen zeigen, dass im Durchschnitt (Median) die Hersteller die Kundenverrechnungssätze nicht in vollem Umfang refundieren. Der Stundensatz für einen Kfz-Techniker wird mit einem Abschlag von 13 % vergütet. Im Vergleich zum Basisjahr bedeutet dies einen Rückgang. 2009 hat der Abschlag im Median noch 10 % betragen.

Da von den Herstellern/Importeuren nicht alle geleisteten Stunden refundiert werden, verringert sich die tatsächlichen Refundierungen der geleisteten Stunden (in Relation zum Kundenverrechnungssatz) für den Kfz-Techniker auf 75 %. Im Vergleich zur Studie 2010 (für das Basisjahr 2009) zeigt sich somit eine rückläufige Refundierungen je geleisteter Stunde. Während die Untersuchung für das Basisjahr 2009 gezeigt haben, dass beim Kfz-Techniker rd. 77 % des Kundenstundensatzes tatsächlich refundiert wurden, sinkt dieser Wert (im Median) im Basisjahr 2013 auf rd. 75 %.

**Grafik 11 Kundenverrechnungssatz, Verrechnungssatz für Importeure/Hersteller und Refundierung für allg. Stundensatz Kfz-Techniker (je geleisteter Stunde), in % des Kundenverrechnungssatzes, 2009 / 2013**

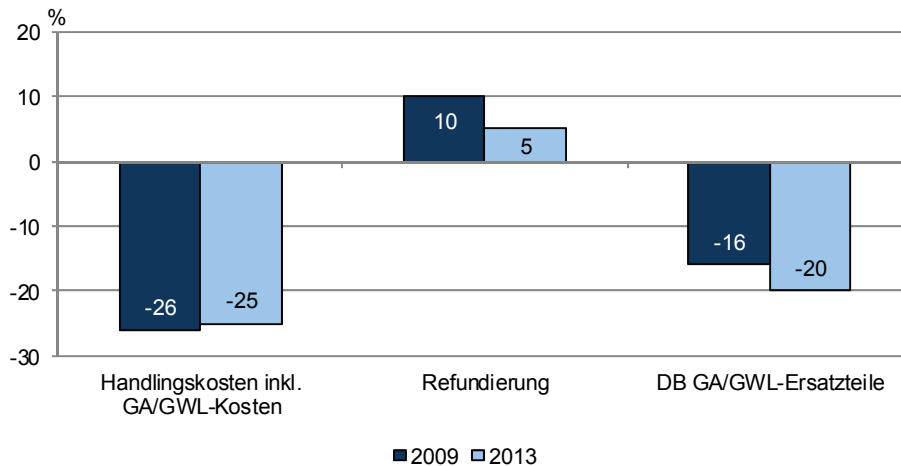


Quelle: KMU Forschung Austria



Auch beim Materialanteil zeigen die Analysen im Zeitvergleich, dass sich der negative Deckungsbeitrag beim Handling von Ersatzteilen in GA/GWL-Fällen von rd. -16 % (Basisjahr 2009) auf -20 % (Basisjahr 2013) erhöht hat.

**Grafik 12 Handlingskosten inkl. GA/GWL-Kosten, Refundierung und Deckungsbeitrag bei GA/GWL-Arbeiten, in % des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises; 2009 / 2013**



Anmerkung: DB = Deckungsbeitrag

Quelle: KMU Forschung Austria

#### 8.4. Betriebswirtschaftliche Implikation

Die betriebswirtschaftlichen Implikationen, die sich durch die Kosten und Refundierungen in GWA/GWL-Fällen ergeben, zeigen im Zeitverlauf einen Anstieg der Kostenunterdeckung.

Ausgangsbasis für den Szenario-Zeitvergleich bildet ein Branchendurchschnitts-Kfz-Unternehmen mit einem Jahresumsatz von rd. € 2,9 Mio Nettoumsatz. Davon entfallen rd. 30 % auf den Werkstattumsatz<sup>18</sup> und davon wiederum 10 % auf GWA/GWL-Fälle, was für dieses Szenario rd. € 87.000 bedeutet.

Bei fehlender Kostenvergütung im Bereich der GA/GWL-Fälle von 25 % beim Lohn und 20 % bei Ersatzteilen führt dies zu einer Kostenunterdeckung im Jahr 2013 von rd. € 24.050.

<sup>18</sup> In der Praxis ist davon auszugehen, dass „kleinere“ Kfz-Unternehmen einen höheren Umsatzanteil im Werkstattbereich haben. Das Szenario dient hier der Veranschaulichung der Detailanalysen mit absoluten Euro-Werten.

2009 lag die fehlende Kostenvergütung im Lohnanteil bei 23 % und beim Materialanteil bei rd. 16 %, was in absoluten Zahlen zu einer Kostenunterdeckung bei GA/GWL-Fällen von rd. € 20.340 führte.

Im Zeitvergleich 2009 und 2013 bedeutet dies einen Anstieg der Kostenunterdeckung um rd. € 3.710 bzw. von rd. 18 %.

**Tabelle 6 Szenario: Musterkalkulation für ein KFZ-Unternehmen im Branchendurchschnitt, 2009 / 2013<sup>1</sup>**

|  | Betrag (in €)<br>2009 | Betrag (in €)<br>2013 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>Umsatzverteilung</b>                                |                       |                       |
| Umsatz   | 2.900.000             | 2.900.000             |
| Anteil Werkstattumsatz (30 %)                          | 870.000               | 870.000               |
| Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz (10 %)                | 87.000                | 87.000                |
| <b>Umsatzverteilung GA/GWL<sup>2</sup></b>             |                       |                       |
| Lohn (40 % v. Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz)        | 34.800                | 34.800                |
| Ersatzteile (60 % v. Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz) | 52.200                | 52.200                |
| <b>Fehlende Kostenvergütung</b>                        | <b>2009</b>           | <b>2013</b>           |
| Lohnanteil <sup>3</sup>                                | 23 % / 10.400         | 25 % / 11.600         |
| Ersatzteile  | 16 % / 9.940          | 20 % / 13.050         |
| <b>Summe</b>   | <b>20.340</b>         | <b>24.650</b>         |

Anmerkung: gerundete Werte, Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

<sup>1</sup> Zur Veranschaulichung der Entwicklung wurde für 2009 und 2013 eine idente Ausgangsbasis herangezogen.

<sup>2</sup> Verteilung Lohn zu Ersatzteile (40/60) lt. Gittenberger & Voithofer 2002.

<sup>3</sup> Für den Lohnanteil wurden die Berechnungen für den Kfz-Techniker-Stundensatz herangezogen. Der Prozentsatz ist die Differenz auf 100.

Quelle: KMU Forschung Austria

