



# **Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen**

**Untersuchung über die betriebswirtschaftliche Angemessenheit der  
Gewährleistung- bzw. Garantievergütung**

**Rechtsgutachten Hon.-Prof. Dr. Norbert Gugerbauer**

**Endbericht**  
29.10.2010



Die in diesem Bericht inkludierte Studie sowie das Rechtsgutachten wurden im Auftrag des Bundesgremiums des Fahrzeughandels, der Bundesinnung der Kfz-Techniker sowie des Verbands österreichischer Kraftfahrzeug-Betriebe (VÖK) erstellt.

**Untersuchung über die betriebswirtschaftliche Angemessenheit der  
Gewährleistung- bzw. Garantievergütung (KMFA)**

Peter Voithofer  
Jürgen Streicher  
Kerstin Hölzl

**Rechtsgutachten betreffend die Refundierung von Garantie- und  
Gewährleistungsarbeiten im Kraftfahrzeugssektor**

Hon.-Prof. Dr. Norbert Gugerbauer

**Layout:**  
Martina Gugerell

Dieser Bericht 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.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>1</b>
<b>Teil I: Untersuchung über die betriebswirtschaftliche Angemessenheit der Gewährleistungs- bzw. Garantievergütung .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>3</b>
1.1 Hintergrund und Zielsetzung.....	3
1.2 Methodik .....	5
1.3 Begriffsdefinition: Garantie und Gewährleistung.....	6
<b>2 Die österreichische Kfz-Wirtschaft .....</b>	<b>8</b>
2.1 Branchenstruktur und -entwicklung.....	8
2.2 Betriebswirtschaftliche Situation der Unternehmen .....	15
<b>3 Das Garantie- und Gewährleistungsgeschäft in der Praxis – Ein empirischer Befund .....</b>	<b>20</b>
3.1 Strukturdaten der erfassten Betriebe .....	20
3.2 Die Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsreparaturen .....	22
3.2.1 Vorgabezeiten und Richtlinien .....	22
3.2.2 Anforderungen an die Qualifizierung und Ausstattung .....	23
3.2.3 Unterschiede in der Abwicklung im Vergleich zum Kundenauftrag.....	25
3.3 Zusammenfassende Betrachtung .....	31
<b>4 Vergütung durch den Hersteller .....</b>	<b>32</b>
4.1 Lohnanteil .....	32
4.2 Materialanteil.....	34
4.3 Anmerkungen zu den Refundierungsmodalitäten der Hersteller .....	37
<b>5 Betriebswirtschaftliche Implikationen und Resümee.....</b>	<b>38</b>
<b>Teil II: Rechtsgutachten betreffend die Refundierung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten im Kraftfahrzeugssektor .....</b>	<b>41</b>
1 Rechtlicher Rahmen .....	41
2 Wettbewerbsrechtliche Beurteilung .....	47
3. Rechtliche Schlussfolgerung.....	54
<b>Anhang und Quellen.....</b>	<b>55</b>



## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Anzahl der Unternehmen und unselbstständig Beschäftigte sowie Umsatz, 2008 – 2009, Kfz-Wirtschaft.....	8
Tabelle 2	Anzahl der zweispurigen Kfz nach Antriebsart und Fahrzeugkategorie, 2009 .....	13
Tabelle 3	Neuzulassungen nach Fahrzeugkategorie, 2006 – 2009, Kfz.....	13
Tabelle 4	Kfz-Zulassungsstatistik 2009 .....	14
Tabelle 5	Gebrauchtzulassungen nach Fahrzeugkategorie, 2006 – 2009, Kfz ..	15
Tabelle 6	Kosten- und Leistungsstruktur in % der Betriebsleistung nach Unternehmenserfolg, Kfz-Wirtschaft, 2008/09 .....	16
Tabelle 7	Kosten- und Leistungsstruktur in % der Betriebsleistung nach Unternehmenserfolg, Handel mit Kraftwagen, 2008/09 .....	17
Tabelle 8	Kosten- und Leistungsstruktur in % der Betriebsleistung nach Unternehmenserfolg, Instandhaltung und Reparatur von Kraftwagen, 2008/09 .....	17
Tabelle 9	Anzahl der befragten Unternehmen nach Betriebsgrößenklassen und geographische Verteilung, in Prozent .....	21
Tabelle 10	Materialbezugskonditionen bei Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen, in % des Netto-Einkaufspreises, 2009 .....	35
Tabelle 11	Musterkalkulation für einen durchschnittlichen Kfz-Betrieb.....	39

## Grafikverzeichnis

Grafik 1	Verteilung der Unternehmen nach Beschäftigtengrößenklassen in %, 2009, Kfz-Wirtschaft.....	9
Grafik 2	Verteilung der Unternehmen nach Branchengruppen in %, 2009, Kfz-Wirtschaft.....	9
Grafik 3	Verteilung der unselbstständig Beschäftigten nach Branchengruppen in %, 2009, Kfz-Wirtschaft .....	10
Grafik 4	Verteilung der Umsatzerlöse (netto) nach Branchengruppen in %, 2009, Kfz-Wirtschaft.....	11
Grafik 5	Bestand an Straßenfahrzeugen nach Fahrzeugkategorie, 2009.....	12
Grafik 6	Umsatzrentabilität in % der Betriebsleistung nach Betriebsgrößenklassen, Kfz-Wirtschaft, 2008/09.....	18
Grafik 7	Weiterbildung im Bereich Garantie-/Gewährleistung, alle Unternehmen, in Prozent .....	24
Grafik 8	Prozessablauf bei Kfz-Reparaturen: Kundenauftrag im Vergleich zum Garantie-/Gewährleistungsauftrag, zeitlicher Mehraufwand in Minuten .....	26
Grafik 9	Refundierung nach verrechenbaren Stunden, in Prozent, nach Stundensatz für Kfz-Techniker, Mechaniker, Spengler und Lackierer, 2009 .....	32



Grafik 10	Kundenverrechnungssatz, Refundierung je verrechenbarer Stunde und Refundierung je geleisteter Stunde, in € excl. Umsatzsteuer, 2009 .....	33
Grafik 11	Refundierung des Stundensatzes, in Prozent des Kundenverrechnungssatzes, nach Stundensatz für Kfz-Techniker, Mechaniker, Spengler und Lackierer, 2009 .....	34
Grafik 12	Handling-Kosten bei „normalen“ Reparaturen, zusätzliche Garantiekosten und Gesamtkosten für GA/GWL-Arbeiten, in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises, 2009.....	35
Grafik 13	Refundierung, Handling-, Garantiekosten, Bezugskondition Monatsbestellung und Deckungsbeitrag bei GA/GWL-Arbeiten, in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises 2009.....	36



## Zusammenfassung

Auf Grund des wachsenden Trends zu Ausweitung der Herstellergarantien und der auf EU-Ebene diskutierten Erhöhung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen dürfte die Anzahl an Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen in Zukunft deutlich steigen. Vor diesem Hintergrund zielt der gegenständliche Bericht darauf ab, die Auswirkungen dieser Entwicklung auf die heimischen Kfz-Betriebe zu untersuchen.

Zu diesem Zweck wurde von der KMU FORSCHUNG AUSTRIA eine Studie durchgeführt, welche die **Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsfälle** im Vergleich zu Kundenaufträgen analysiert und die durchgeführten Garantie- und Gewährleistungsarbeiten den dafür geleisteten **Refundierungen der Hersteller bzw. Importeure** gegenüberstellt. Zudem wurde von Hon.-Prof. Dr. Norbert Gugerbauer ein **Rechtsgutachten** betreffend die Refundierung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten im Kfz-Sektor erstellt.

Die im Rahmen der Studie durchgeführten Unternehmensbefragung bei 44 österreichischen Kfz-Betrieben, welche Angaben zu 21 Herstellermarken (ca. 90 % Marktanteil) untersuchte, zeigt, dass bei der Bearbeitung und Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen offenkundig ein **zeitlicher und finanzieller Mehraufwand** im Vergleich zu Kundenaufträgen anfällt. Die Ursachen dafür liegen in der Berücksichtigung herstellerspezifischer Vorgaben für die Diagnose und Reparatur sowie den Anforderungen an die Qualifizierung von MitarbeiterInnen und die betriebliche Ausstattung. Weiters entsteht ein zusätzlicher **Zeitaufwand bei der Abwicklung eines Garantie- bzw. Gewährleistungsfalles**, der sich durch die Administration und Dokumentation des Falles, die Kommunikation mit dem Hersteller sowie den Umgang mit den defekten Tauschteilen ergibt. Die Zeit, die im Vergleich zu einem Kundenauftrag zusätzlich benötigt wird, beläuft sich auf durchschnittlich 1 Stunde (Summe der Medianwerte). Auf Basis des durchschnittlichen Kfz-Techniker-Kundenstundensatzes ergeben sich somit pro Garantie- bzw. Gewährleistungsfall zusätzliche Kosten in der Höhe von € 83,- (Medianwert, exkl. Umsatzsteuer).

Im Hinblick auf den effizienten Umgang mit Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen kommt der **Qualifizierung von MitarbeiterInnen** eine hohe Bedeutung zu. Die Befragung zeigt, dass 2008/09 nahezu alle Betriebe entsprechende Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen in Anspruch genommen haben. Zudem sind für die Bearbeitung und Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen laufende **Investitionen in die Infrastruktur und Ausstattung** notwendig.

In einem zweiten Analyseschritt erfolgte eine Gegenüberstellung der durchgeführten Garantie- und Gewährleistungsarbeiten mit den dafür geleisteten Refundierungen der Hersteller bzw. Importeure. Es ergibt sich der Befund, dass die Kfz-Betriebe **keine volle Kostenvergütung der Garantie- bzw. Gewährleistungsansprüche** des Endkunden vom Hersteller bzw. Importeur erhalten. Die Untersuchung kam dabei zu den folgenden Ergebnissen:

- Hinsichtlich der Arbeitszeit (**Lohnanteil**) gaben 90 % der befragten Unternehmen an, dass 2008/09 nicht alle für Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten geleisteten Stunden abgegolten wurden. Diese Unternehmen erhielten (im Median) nur 85 % der geleisteten Arbeitsstunden vom Hersteller bzw. Importeur refundiert. Dies begründet sich insbesondere durch einen erhöhten Zeitaufwand bei der Fehlersuche und Abwicklung der Fälle.



- Die erhaltene Vergütung für Ersatzteile deckt die anfallenden Kosten nicht zur Gänze ab. Das führt beim **Materialanteil** zu einem negativen Deckungsbeitrag (im Median) von 16 % des Ersatzteil-Netto-Einkaufspreises. Im Unternehmen fallen bei der Handhabung der Ersatzteile somit Kosten an, die nicht durch entsprechende Einnahmen gedeckt werden können.
- Hinzu kommt, dass die Hersteller bei der Abrechnung und Refundierung von Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten erhöhten Wert auf die **Einhaltung formeller Punkte und Prozedere** legen.

Insgesamt ist festzustellen, dass die Refundierung für Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten seitens der Hersteller geringer ist als jener Stundensatz, welcher im Rahmen von Kundenaufträgen verrechnet wird. So entsteht in einem durchschnittlichen Kfz-Betrieb mit einem Umsatz von rd. €3 Mio/Jahr durch die unzureichende Refundierung ein Fehlbetrag in der Höhe von rd. €20.000. Dies ist als **Untergrenze** anzusehen: Aspekte wie z.B. nachträgliche Korrekturen, wie sie sich im Rahmen von Garantie- bzw. Gewährleistungsaudits ergeben können, sind in dieser Betrachtung noch nicht berücksichtigt.

Die Analyse zeigt auf, dass die **Refundierungen des Herstellers bzw. Importeurs** für geleistete Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten **im Sinne einer Vollkostendeckung nicht angemessen** sind. Es werden nicht alle Vollkosten einer Garantie- bzw. Gewährleistungsreparatur, welche dem Kfz-Betrieb entstehen, abgedeckt, von einem Gewinnaufschlag ganz zu Schweigen. Die **Fehlbeträge müssen vom Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten ausführenden Unternehmen selbst getragen werden**, was sich in der Folge negativ auf die Ertragslage auswirkt. Vor dem skizzierten Hintergrund, dass durch die Verlängerung der Garantiezeiten bzw. der Ausweitung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen eine Erhöhung der Anzahl der zu bearbeitenden Fälle erwartet wird, ist dies umso problematischer.

Das **Rechtsgutachten** von Hon.-Prof. Dr. Norbert Gugerbauer kommt in diesem Zusammenhang u.a. zu dem Schluss, dass dem Vertragshändler aus rechtlicher Sicht für eine Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeit eine **angemessene Vergütung** für die Arbeitszeit, für das Ersatzteilehandling sowie ein **angemessener Gewinnaufschlag** zu stehen.

Im Falle der Berücksichtigung aller Vollkosten samt angemessenem Gewinnaufschlags in der Refundierung würde sich dadurch (*ceteris paribus*) bei den Kfz-Betrieben eine verbesserte Ertragslage in Folge des höheren Umsatzes ergeben.

Sollte es auf Grund der Verlängerung der Garantiezeiten durch die Hersteller bzw. der Ausweitung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen zu einem Anstieg der Garantie- und Gewährleistungsfälle kommen, ist –bei Fortsetzung des Status quo hinsichtlich der Refundierung und unter der *ceteris paribus* Bedingung – mit einer **Verschlechterung der Ertragslage** bei den betroffenen Unternehmen zu rechnen.



## Teil I: Untersuchung über die betriebswirtschaftliche Angemessenheit der Gewährleistungs- bzw. Garantievergütung

### 1 Einleitung

#### 1.1 Hintergrund und Zielsetzung

Im Automobilgeschäft ist seit einigen Jahren ein tiefgreifender **Strukturwandel** zu beobachten. Ein Grund dafür sind Veränderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen, wie etwa die seit 2002 in Kraft befindliche Gruppenfreistellungsverordnung (GVO), die im Mai 2010 durch eine überarbeitete GVO abgelöst wurde. Darüber hinaus sehen sich Händler und Hersteller mit bedeutenden wirtschaftlichen Veränderungen konfrontiert, wie z.B. einer schwankenden Nachfrage im Neuwagengeschäft, sinkender Kundenloyalität, steigenden Rabatten und Ansprüchen der Kunden sowie einer wachsenden Anzahl neuer Mitbewerber.

Als Reaktion auf den verstärkten Wettbewerb setzen viele Kfz-Betriebe und Automobilhersteller zunehmend auf die Ausweitung des Angebots von Service und Wartungsleistungen. Damit soll die Kundenbindung erhöht und Neukunden verstärkt angesprochen werden. In diesem Zusammenhang ist ein wachsender Trend zu einer **Verlängerung von Garantiezeiten** seitens der Hersteller festzustellen. So haben beispielsweise Fiat (für bestimmte Modelle), Toyota und Volvo die Produktgarantie ihrer Neuwagen in Österreich von drei auf fünf Jahre ausgeweitet; Mazda und andere Hersteller bieten (gegen Aufzahlung) erstmalig die Möglichkeit von Anschlussgarantien zu bestehenden Neuwagengarantien. KIA bietet für alle Modelle bereits eine 7-Jahres Garantie an, Opel machte zuletzt mit dem Angebot einer „lebenslangen Garantie“ auf sich aufmerksam. Anzumerken ist, dass die Inanspruchnahme einer Herstellergarantie üblicherweise mit bestimmten vorgegebenen Bedingungen und Einschränkungen, wie z.B. Beschränkung der Garantie auf eine maximale Laufzeit oder anteilige Übernahme von Materialkosten ab einer bestimmten Laufleistung, verbunden ist.

Da die Herstellergarantie in der Regel von der Einhaltung der Serviceintervalle<sup>1</sup> abhängt, ist durch die zunehmende Ausweitung von Garantiezeiten in Zukunft mit einer **erhöhten Frequenz** in den heimischen Kfz-Betrieben zu rechnen. Was von den Herstellern durchaus beabsichtigt bzw. gewünscht ist, dürfte nicht ohne Auswirkungen auf die einzelnen Kfz-Betriebe bleiben. Zudem wird auf EU-Ebene eine **Erhöhung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen**<sup>2</sup> von 2 auf 4 Jahre diskutiert, welche die Frequenz in den Werkstätten zusätzlich erhöhen würde.

Branchenexperten erwarten einerseits eine erhöhte **Auslastung des Werkstattbetriebes**, andererseits ist anzunehmen, dass es in einigen Unternehmen zu einer **Verschiebung der Umsatzanteile** zu Gunsten von Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen kommen könnte. Das ist vor allem dahingehend von Bedeutung, dass Garantie-

---

<sup>1</sup> So muss beispielsweise für die Gültigkeit der „lebenslangen Garantie“ bei Opel das Fahrzeug jährlich einmal beim Opel-Händler zur Inspektion gebracht werden.

<sup>2</sup> Im Zuge der zur Verhandlung anstehenden "Richtlinie über Rechte der Verbraucher" wird auf EU-Ebene eine Ausweitung der gesetzlichen Gewährleistungspflichten von 2 auf 4 Jahre diskutiert. Siehe dazu: „Diskussion um längere Gewährleistungsfrist“, Beitrag vom 05.09.2009 auf <http://help.orf.at/?story=9355>, Online: August 2010





bzw. Gewährleistungsarbeiten hohe Ansprüche an Ausstattung und Qualifizierung der MitarbeiterInnen stellen sowie an Vorgaben und Richtlinien der Hersteller gebunden sind. Im Vergleich zu „gewöhnlichen“ Kundenaufträgen bestehen zudem deutliche Unterschiede in der Abwicklung und Verrechnung mit dem Hersteller. Wie einschlägige Berichte<sup>3</sup> zeigen, dürften insbesondere die **Refundierungsmodalitäten der Hersteller** in der Vergangenheit mehrfach zu Unstimmigkeiten zwischen Händlern und Herstellern geführt haben.

Vor diesem Hintergrund zielt die gegenständliche Untersuchung darauf ab, die Auswirkungen der verlängerten Garantiezeiten bzw. der zu erwartenden Ausweitung der Gewährleistungsfristen auf die heimischen Kfz-Betriebe zu untersuchen. Um den Themenkomplex möglichst ganzheitlich zu erfassen, wurde der Bereich Refundierung für Garantie- und Gewährleistungsarbeiten für Kfz-Reparatur aus unterschiedlichen Gesichtspunkten durchleuchtet:

- Im Rahmen einer Studie der KMU FORSCHUNG AUSTRIA (KMFA) wurde die **Situation aus Sicht der Unternehmen** erhoben. Zu diesem Zweck wurde die Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten im Vergleich zu „gewöhnlichen“ Kundenaufträgen in der österreichischen Kfz-Wirtschaft erfasst und analysiert und den dafür geleisteten Refundierungen der Hersteller bzw. Importeure gegenübergestellt.
- Zudem wurde von Hon.-Prof. Dr. Norbert Gugerbauer ein **Rechtsgutachten** betreffend die Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten im Kraftfahrzeugsektor erstellt.

Zu Beginn wird ein Überblick über die Entwicklung und Situation der österreichischen Kfz-Wirtschaft gegeben (siehe Kapitel 2). Der Fokus der Analysearbeiten richtet sich auf eine Darstellung der Branchenstruktur und -entwicklung sowie der betriebliche Situation der Unternehmen. Für die Analysen wurde größtenteils auf aktuelle Ergebnisse der Bilanzdatenbank der KMFA aus dem Jahr 2008/09 zurückgegriffen.

In den nachfolgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der KMFA Studie vorgestellt und diskutiert: Kapitel 3 beschäftigt sich mit der Beschreibung und Analyse der Abwicklung im Garantie- bzw. Gewährleistungsfall im Kfz-Handel im Vergleich zu Kundenaufträgen. In Kapitel 4 findet eine Analyse der Refundierungen der Hersteller bzw. Importeure statt. Auf Basis dieser Ergebnisse erfolgt ein abschließendes Resümee der empirischen Analysen (Kapitel 5).

Im zweiten Teil des Berichts diskutiert das von Hon.-Prof. Dr. Norbert Gugerbauer erstellte Rechtsgutachten die Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten im Kraftfahrzeugsektor. Das Gutachten befasst sich mit einer Darstellung der rechtlichen Rahmenbedingungen und einer Einschätzung des wettbewerbsrechtlichen Umfeldes.

---

<sup>3</sup> siehe z.B.: Jendrek, F. (2007): Vorgerechnet. In: AUTOHAUS, Heft 23-24/2007, S. 86-87; Knöbl, F. & Lustig, G. (2005): Thema Gewährleistungsregress: Licht ins Dunkel. In: Auto & Wirtschaft, Ausgabe 1/2005, S. 16-18; Muenzel, R. (2005): Handel: Garantiekostenanalyse. In: AUTOHAUS, Heft 22/2005, S. 20



Die Untersuchungen sollen einen Beitrag zu einer Versachlichung der Diskussion bezüglich der Abwicklung und Refundierung von Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten im Kfz-Handel leisten.

## 1.2 Methodik

Die von der KMFA durchgeführte Studie beruht auf einer Kombination aus qualitativen und quantitativen Primärerhebungen, ausgehend von einer einleitenden Sammlung und Aufbereitung von Sekundärmaterial zum Themenkomplex Garantie- und Gewährleistung im österreichischen Kfz-Handel. Untersuchungsobjekt der Studie waren österreichische Kfz-Unternehmen, Kfz-Händler und Vertragswerkstätten.

Kernstück der Analysearbeiten bildet eine standardisierte schriftliche (online) Befragung von Unternehmen des Kfz-Handels und Vertragswerkstätten. Für die Befragung wurden zwischen Februar und Juni 2010 88 Unternehmen mit ca. 110 Markenvertretungen per E-Mail angeschrieben und um Teilnahme an der Befragung ersucht. Da einige dieser Mehr-Markenbetriebe auch Angaben zu Ihren Zweit- bzw. Nebenmarken tätigen, beträgt der Rücklauf weitgehend vollständig ausgefüllter und im Rahmen der gegenständlichen Studie verwertbarer Fragebögen 54 (von 44 Unternehmen); dies entspricht einer Rücklaufquote von etwa 50 %. Mit der Unternehmensbefragung konnten 21 Herstellermarken erfasst werden, auf welche rd. 90 % der in Österreich 2009 zugelassenen Fahrzeuge entfallen.

Im Mittelpunkt der Unternehmensbefragung standen insbesondere die folgenden Themenbereiche:

- Strukturdaten (Größe des Unternehmens, Umsatz- und Kostenstruktur etc.);
- Aufwendungen bei Gewährleistungs-/Garantiefällen im Vergleich zu gewöhnlichen Kundenaufträgen;
- Fragen zu den Modalitäten der Vergütung und zur Kostendeckung;
- Ergänzende Angaben zur Abwicklung von Gewährleistungs-/Garantiefällen;

Bei den Auswertungen wurde der Median<sup>4</sup> als Lagemaß und Analysegrundlage herangezogen. Im Gegensatz zum arithmetischen Mittel verändert sich der Median durch einzelne Extremwerte kaum; wegen dieser „Ausreißer-Robustheit“ ist er – insbesondere bei einem kleineren Sample – besser geeigneter als der Mittelwert, die Verteilung der Daten zu beschreiben.

Die Ergebnisse der Unternehmensbefragung werden mit den Einschätzungen von ExpertInnen und PraktikerInnen kontrastiert. Im II. und III. Quartal 2010 wurden sechs Interviews geführt, bei denen die TeilnehmerInnen ihre Erfahrungen bezüglich Garantie- und Gewährleistungsarbeiten sowie die Rohergebnisse der Unternehmensbefragung diskutierten. Der interviewte Expertenkreis setzte sich in erster Linie aus Kfz-UnternehmerInnen zusammen, die auf Grund Ihrer Tätigkeit einen tiefen Einblick in die Branche sowie der Abwicklung von Gewährleistungs-/Garantiefällen besitzen. Abgerundet wurden diese Einschätzungen durch Gespräche mit ExpertInnen aus dem Rechtsbereich.

---

<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.



### 1.3 Begriffsdefinition: Garantie und Gewährleistung

Nachfolgend sollen kurz die Unterschiede zwischen (Hersteller-)Garantie und Gewährleistung dargestellt sowie ein Überblick über die gesetzlichen Regelungen im Gewährleistungsfall gegeben werden.

#### Garantie

Bei der Garantie handelt es sich um eine freiwillige Verpflichtung des Herstellers gegenüber dem Konsumenten. Für den Händler sind die Garantieleistungen jedoch vertraglich verpflichtend festgelegt. In § 9 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) ist festgelegt, dass eine Garantieerklärung bei Geschäften mit Konsumenten bestimmte Angaben enthalten muss, wie z.B. Namen und Anschrift des Garanten, Inhalt der Garantie in einfacher und verständlicher Form und die Dauer der Garantie. Sollte aus einer Garantieerklärung gegenüber Konsumenten nicht hervorgehen, für welche Eigenschaften garantiert wird, haftet der Garant (hier: der Verkäufer) dafür, dass die Sache (hier: der Neuwagen) die gewöhnlichen Eigenschaften hat.

Die Dauer der Garantiezeiten beträgt nach Angaben der befragten Branchenexperten zumindest 2 Jahre bei Neuwagen und ist somit zeitgleich mit der Gewährleistungsfrist (siehe unten). Wie eingangs bereits erwähnt, ist jedoch ein deutlicher Trend zu einer Verlängerung von Garantiezeiten zu beobachten: Neuwagengarantien von bis zu 5 Jahren zählen bei einigen Herstellern bereits zum Standard. Darüber hinaus bieten immer mehr Hersteller die Möglichkeit einer Verlängerung der allgemeinen Garantie gegen Aufpreis oder speziell für bestimmte Teile/Eigenschaften, wie z.B. „Durchrostet“ an. Nach Ablauf der regulären Garantiefrist wird im Einzelfall noch Kulanz eingeräumt.

Die Inanspruchnahme einer Herstellergarantie ist üblicherweise an bestimmte vorgegebenen Bedingungen und Einschränkungen, wie z.B. Beschränkung der Garantie auf eine maximale Laufzeit oder anteilige Übernahme von Materialkosten ab einer bestimmten Laufleistung, verbunden. Gründe für den Ausschluss der Garantie liegen insbesondere bei unsachgemäßer Behandlung oder unsachgemäßer Reparatur vor.

#### Gewährleistung

Im Gegensatz zur Garantie handelt es sich bei der Gewährleistung um eine gesetzliche festgelegte Verpflichtung. Gewährleistung ist gemäß § 922ff ABGB dann zu leisten, wenn die Sache, in diesem Fall der Neuwagen, bereits zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft war. Im Jänner 2002 erfolgte eine Verlängerung der Gewährleistungsfristen für bewegliche Sachen von bisher 6 Monaten auf 2 Jahre<sup>5</sup>. Die Gewährleistungsfrist für Neuwagen beträgt somit 2 Jahre ab dem Zeitpunkt der Übergabe. Auf EU-Ebene wird derzeit über eine Anhebung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen<sup>6</sup> von 2 auf 4 Jahre diskutiert.

---

<sup>5</sup> BGBl. I Nr. 48/2001

<sup>6</sup> Überarbeitung der "Richtlinie über Rechte der Verbraucher"; siehe dazu: „Diskussion um längere Gewährleistungsfrist“, Beitrag vom 05.09.2009 auf <http://help.orf.at/?story=9355>, Online: August 2010



Seit dem Gewährleistungsrechtsänderungsgesetz wird (widerlegbar) vermutet, dass ein Gewährleistungsanspruch vorliegt, wenn der Fehler innerhalb von 6 Monaten nach Vertragsabschluss auftritt. Der Verkäufer muss in diesem Fall beweisen, dass der Fehler erst nachträglich entstanden ist. Tritt der Mangel erst nach Ablauf von 6 Monaten auf, geht die Beweislast auf den Käufer über (§ 924 ABGB).

Im Gewährleistungsfall kann gemäß § 932 ABGB zunächst Verbesserung oder Austausch verlangt werden, nur wenn dies nicht möglich ist (zu großer Aufwand für den Unternehmer, dem Übernehmer aus bestimmten Gründen nicht zumutbar) kann Preisminderung oder die Aufhebung des Vertrages verlangt werden.

Beim Kauf von gebrauchten beweglichen Sachen kann die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr verkürzt werden. Dies muss aber zwischen dem Unternehmer und dem Konsumenten im Einzelnen ausgehandelt werden. Ein bloßer Vermerk in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist nicht ausreichend. Bei Kraftfahrzeugen ist eine solche Verkürzung nur dann wirksam, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung mehr als ein Jahr verstrichen ist. Jüngere Kraftfahrzeuge gelten als Neuwagen und es kommt die normale – 2 jährige – Gewährleistungsfrist zur Anwendung.



## 2 Die österreichische Kfz-Wirtschaft

Im Folgenden wird die strukturelle und betriebswirtschaftliche Situation der Unternehmen in der österreichischen Kfz-Wirtschaft dargestellt. Im Rahmen der gegenständlichen Studie wird unter Kfz-Wirtschaft die ÖNACE 2008 Abteilung 45 Handel mit Kfz sowie Instandhaltung und Reparatur von Kfz verstanden.

### 2.1 Branchenstruktur und -entwicklung

Im Jahr 2009 boten die rd. 8.800 Unternehmen des Sektors Kfz rd. 68.300 Personen einen Arbeitsplatz, womit die durchschnittliche Unternehmensgröße bei knapp 8 Mitarbeitern je Unternehmen lag. Die Betriebe erwirtschafteten Umsätze in der Höhe von rd. €25,7 Mrd. Lt. Eurotax belief sich der Anteil der österreichischen Markenhändler im Kfz-Einzelhandel 2009 auf rd. 2.400 Unternehmen.

Im Vergleich zum Vorjahr verringerten sich 2009 sowohl die Unternehmens- und Beschäftigtenzahl als auch die Umsatzerlöse.

**Tabelle 1 Anzahl der Unternehmen und unselbstständig Beschäftigte sowie Umsatz, 2008 – 2009, Kfz-Wirtschaft**

	2008	2009 <sup>1</sup>	VÄ in % 2008/09
Unternehmen	8.884	8.780	-1,2
unselbstständig Beschäftigte	70.076	68.270	-2,6
Ø Unternehmensgröße <sup>2</sup>	7,9	7,8	-1,4
Umsatzerlöse in € Mio	26.479	25.684	-3,0

VÄ = Veränderung

Gliederung nach ÖNACE 2008

<sup>1</sup> Hochrechnung der KMU FORSCHUNG AUSTRIA

<sup>2</sup> unselbstständig Beschäftigte je Unternehmen

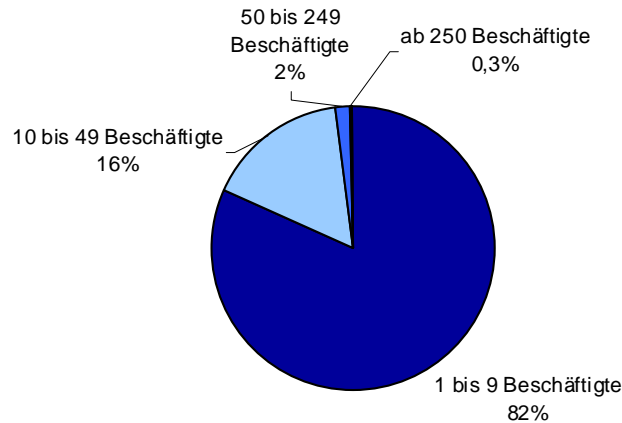
Quellen: Statistik Austria, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, KMU FORSCHUNG AUSTRIA



## Unternehmensdemographie

Bei etwas mehr als vier Fünftel aller Unternehmen handelte es sich im Jahr 2009 um Kleinbetriebe mit weniger als 10 Beschäftigten. 0,3 % aller Unternehmen beschäftigten 250 oder mehr Personen.

**Grafik 1** Verteilung der Unternehmen nach Beschäftigtengrößenklassen in %, 2009<sup>1</sup>, Kfz-Wirtschaft



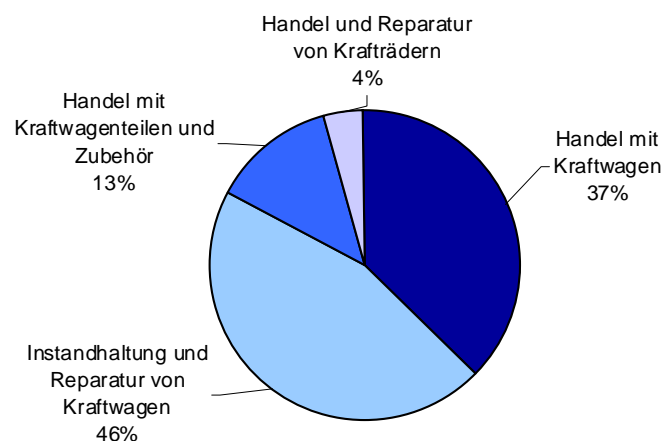
<sup>1</sup> Hochrechnung der KMU FORSCHUNG AUSTRIA

Gliederung nach ÖNACE 2008

Quellen: Statistik Austria, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, KMU FORSCHUNG AUSTRIA

Etwa 46 % der Unternehmen des Sektors Kfz waren 2009 der Instandhaltung und Reparatur von Kraftwagen zuzuordnen. Die zweitgrößte Branchengruppe war der Handel mit Kraftwagen mit einem Anteil von rd. 37 %.

**Grafik 2** Verteilung der Unternehmen nach Branchengruppen in %, 2009<sup>1</sup>, Kfz-Wirtschaft



<sup>1</sup> Hochrechnung der KMU FORSCHUNG AUSTRIA

Gliederung nach ÖNACE 2008

Quellen: Statistik Austria, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, KMU FORSCHUNG AUSTRIA

Im Jahr 2008 lag die Neugründungsrates im Sektor Kfz bei rd. 7,3 % der aktiven Unternehmen und damit auf dem Niveau der gesamten marktorientierten Wirtschaft. Die Schließungsrate war mit 5,0 % deutlich geringer als die Gründungsrate. Hier war die Quote der Gesamtwirtschaft mit 6,1 % höher.

Im Jahr 2009 kam es im Sektor Kfz zu rd. 153 Gesamtinsolvenzen. Dies entspricht rd. 2,2 % aller Unternehmensinsolvenzen. Etwa zwei Drittel stellten eröffnete Insolvenzen, das weitere Drittel mangels Masse abgewiesene Konkursanträge dar

### Beschäftigung

Beinahe die Hälfte der unselbstständig Beschäftigten des Sektors (rd. 33.400) war 2009 im Handel mit Kraftwagen tätig. Die Unternehmen dieser Branchengruppe waren somit im Durchschnitt größer als jene der Instandhaltung und Reparatur von Kraftwagen, die etwa ein Drittel der Arbeitskräfte des Sektors beschäftigten.

**Grafik 3** Verteilung der unselbstständig Beschäftigten nach Branchengruppen in %, 2009<sup>1</sup>, Kfz-Wirtschaft



<sup>1</sup> Hochrechnung der KMU FORSCHUNG AUSTRIA

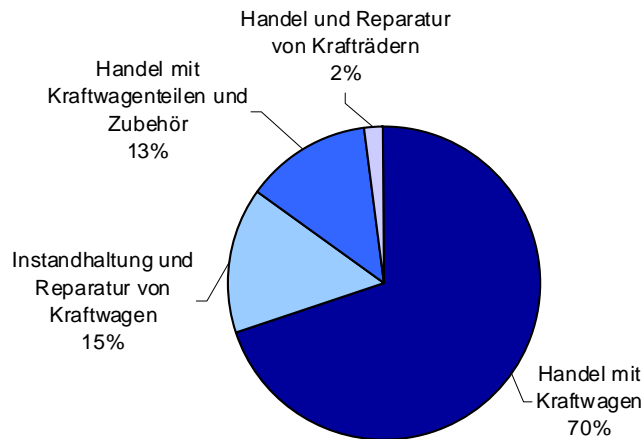
Gliederung nach ÖNACE 2008

Quellen: Statistik Austria, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, KMU FORSCHUNG AUSTRIA

## Output

Mehr als zwei Drittel des Umsatzes (rd. € 17,9 Mrd) wurden 2009 im Handel mit Kraftwagen erwirtschaftet; weitere rd. 15 % (rd. € 4,0 Mrd) waren der Instandhaltung und Reparatur von Kraftwagen zuzuordnen.

**Grafik 4** Verteilung der Umsatzerlöse (netto) nach Branchengruppen in %, 2009<sup>1</sup>, Kfz-Wirtschaft



<sup>1</sup> Hochrechnung der KMU FORSCHUNG AUSTRIA  
Gliederung nach ÖNACE 2008  
Quellen: Statistik Austria, KMU FORSCHUNG AUSTRIA

Die Unternehmen des Sektors Kfz konnten im Jahr 2008 eine Bruttowertschöpfung (entspricht den Umsatzerlösen abzüglich der Vorleistungen) von rd. € 3,5 Mrd erzielen. Damit hatten die Unternehmen einen Anteil an der Wertschöpfung der gesamten marktorientierten Wirtschaft<sup>7</sup> von 2,0 %.

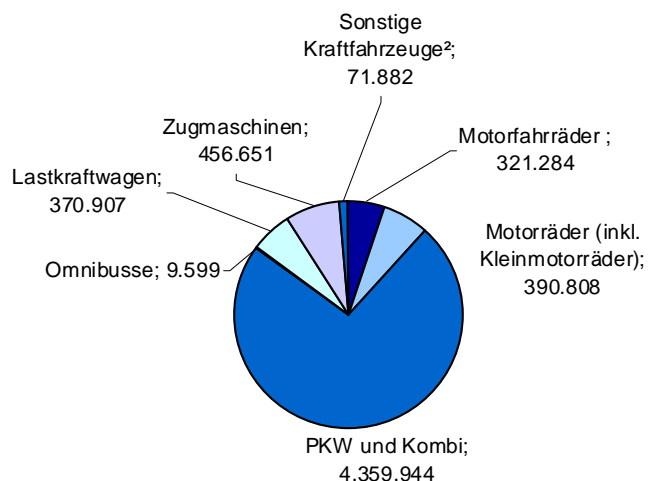
<sup>7</sup> ohne Land- und Forstwirtschaft und persönliche Dienstleistungen (genauer: Abschnitte B – N sowie Abteilung 95 der ÖNACE 2008)



## Fahrzeugbestand

Zum 31. Dezember 2009 waren rd. 6 Mio Kraftfahrzeuge und rd. 597.000 Anhänger angemeldet. Bei fast drei Viertel davon handelte es sich um Pkw und Kombi. Gegenüber dem Vorjahr ist der Bestand bei allen Kraftfahrzeugarten gestiegen, bei den Anhängern kam es zu Rückgängen.

**Grafik 5 Bestand an Straßenfahrzeugen<sup>1</sup> nach Fahrzeugkategorie, 2009**



<sup>1</sup> Bestand am 31. 12.

<sup>2</sup> selbstfahrende Arbeitsmaschinen (inkl. Mobilkräne, Baumaschinen, Erntemaschinen und sonstige)  
Quelle: Statistik Austria

Die Mehrheit der am 31. Dezember 2009 zum Verkehr zugelassenen Pkw hatte Dieselantrieb. Die Anzahl der dieselbetriebenen Fahrzeuge ist gegenüber dem Vorjahr mit rd. 2,5 % stärker gestiegen als jene der "Benziner" (+0,6 %). Bei den sonstigen zweispurigen Kfz-Arten handelte es sich 2009 ebenfalls zum überwiegenden Teil um Dieselfahrzeuge. Hier entwickelte sich die Zahl der Fahrzeuge mit Dieselantrieb gegenüber dem Vorjahr überall dynamisch, während jene mit Benzinantrieb bei den Omnibussen und sonstigen Kfz rückläufig war. Bei den sonstigen Antrieben kam es bei allen zweispurigen Kfz-Arten mit Ausnahme der Zugmaschinen zu einem deutlichen Anstieg gegenüber dem Vorjahr. Dies ist insbesondere auf den deutlichen Zuwachs bei Fahrzeugen mit Elektrizität- und Hybrid-Antrieben zurückzuführen.

**Tabelle 2 Anzahl der zweispurigen Kfz nach Antriebsart<sup>1</sup> und Fahrzeugkategorie, 2009**

	Benzin	VÄ in %	Diesel	VÄ in %	andere Antriebe <sup>2</sup>	VÄ in %
PKW und Kombi	1.969.931	0,6	2.381.906	2,5	8.107	95,3
Omnibusse	1	-100,0	9.077	1,4	522	25,2
Lastkraftwagen	14.772	2,7	355.027	2,1	1.108	48,3
Zugmaschinen <sup>3</sup>	641	0,6	455.994	0,7	16	0,0
Sonstige Kraftfahrzeuge <sup>4</sup>	6.115	-6,2	65.726	1,7	41	24,2

VÄ = Veränderung gegenüber dem Vorjahr

<sup>1</sup> Bestand am 31. 12.

<sup>2</sup> Elektro, Gas, bivalenter Betrieb und kombinierter Betrieb (Hybrid)

<sup>3</sup> Traktoren, Sattelzugfahrzeuge und Motorkarren

<sup>4</sup> selbstfahrende Arbeitsmaschinen (inkl. Mobilkräne, Baumaschinen, Erntemaschinen und sonstige)

Quelle: Statistik Austria

## Zulassungen

Im Jahr 2009 wurden um 8,8 % mehr PKW und Kombi neu zugelassen als im Vorjahr. Bei Motorfahrrädern und -rädern, Lastkraftwagen und Anhängern ist die Zahl der Neuzulassungen hingegen zurückgegangen.

Der Anteil der dieselbetriebenen PKW an allen PKW-Neuzulassungen belief sich 2009 auf 46,0 %, d. h. dass erstmals seit Jahren weniger dieselbetriebene als benzinbetriebene PKW erstmals zugelassen wurden. Die hohen Dieselpreise sowie der seit 2005 vorgeschriebene Dieselpartikelfilter für Motoren über 80 KW wirkten sich weiterhin negativ auf die Zulassungszahlen aus (-8,6 %-Punkte gegenüber 2008). Bei PKW mit Benzinmotor kam es hingegen zu Anstiegen.

**Tabelle 3 Neuzulassungen<sup>1</sup> nach Fahrzeugkategorie, 2006 – 2009, Kfz**

	2006	2007	2008	2009	VÄ in % 2008/09 <sup>2</sup>
Motorfahrräder <sup>3</sup>	30.187	33.162	32.717	30.064	-8,1
Motorräder <sup>4</sup>	20.611	23.822	24.581	23.709	-3,5
PKW und Kombi	308.594	298.182	293.697	319.403	8,8
Lastkraftwagen	34.500	36.669	37.485	28.650	-23,6
Anhänger	25.120	25.873	26.752	24.114	-9,9

VÄ = Veränderung

<sup>1</sup> Unter Neuzulassungen sind jene Fahrzeuge zu verstehen, die weder auf ein in- noch ein ausländisches Kennzeichen zugelassen waren.

<sup>2</sup> Beginnend mit dem Berichtsmonat Jänner 2009 werden die Daten der Kfz-Neuzulassungen insgesamt und jene der Pkw auf Basis der im jeweiligen Berichts- bzw. Vergleichsmonat zur Verfügung stehenden Arbeitstage bereinigt. Deshalb ist ein Vergleich mit dem Vorjahr nur bedingt möglich.

<sup>3</sup> inkl. mehrspurige Leichtkraftfahrzeuge

<sup>4</sup> inkl. Leichtmotorräder und mehrspurige Kraftfahrzeuge

Quelle: Statistik Austria



Bei den Marken stand auch im Jahr 2009 VW mit einem Anteil von 16,1 % aller neu zugelassenen PKW an der Spitze, gefolgt von Opel (7,1 %) und Ford (6,9 %). Bei diesen drei Marken kam es im Vergleich zum Vorjahr zu Steigerungen. Die bedeutendsten Herstellermarken sind in nachfolgender Tabelle 4 dargestellt.

Im Zuge der Unternehmensbefragung (Kapitel 3 und 4) übermittelten 44 Unternehmen, davon einige Mehr-Markenbetriebe, 54 im Rahmen der Studie verwertbarer Fragebögen. Mit der Befragung konnte die Situation bei 21 Herstellermarken ermittelt werden, auf welche rd. 90 % der in Österreich 2009 zugelassenen Fahrzeuge entfallen. Bei den Marktführern gemäß Zulassungsstatistik konnten dabei mehrere Rückmeldungen pro Marke realisiert werden.

**Tabelle 4 Kfz-Zulassungsstatistik 2009**

	<b>Marken</b>	<b>Zulassungsstatistik 2009, Anzahl absolut</b>	<b>Zulassungsstatistik 2009, Anteil in %</b>
1	Volkswagen (VW)	51.307	16,1
2	Opel	22.732	7,1
3	Ford	22.051	6,9
4	Renault inkl. Dacia	20.034	6,3
5	Audi	18.222	5,7
6	Skoda	17.305	5,4
7	Fiat inkl. Abarth	16.437	5,1
8	Peugeot	15.548	4,9
9	Seat	14.338	4,5
10	BMW inkl. Mini	13.661	4,3
11	Citroen	13.371	4,2
12	Mazda	13.222	4,1
13	Hyundai	12.148	3,8
14	Mercedes inkl. Smart	11.727	3,7
15	Toyota	11.567	3,6
16	Kia	8.954	2,8
17	Suzuki	8.300	2,6
18	Nissan	5.060	1,6
19	Honda	3.733	1,2
20	Chevrolet	3.431	1,1
21	Volvo	3.284	1,0
22	Alfa-Romeo	2.677	0,8
23	Mitsubishi	2.650	0,8
24	Chrysler	1.629	0,5
25	Subaru	1.286	0,4
26	Lancia	1.236	0,4
27	Land Rover	830	0,3
28	Daihatsu	608	0,2
			<b>99,4</b>

Quelle: Statistik Austria



Die Zahl der gebraucht zugelassenen PKW ist im Jahr 2009 im Vergleich zum Vorjahr um 4,8 % gestiegen. Auch bei den Motor(fahr)rädern, LKW und Anhängern hat sich die Zahl der Gebrauchtzulassungen verringert.

**Tabelle 5 Gebrauchtzulassungen<sup>1</sup> nach Fahrzeugkategorie, 2006 – 2009, Kfz**

	2006	2007	2008	2009	VÄ in % 2008/09
Motorfahrräder <sup>2</sup>	36.364	37.062	38.065	39.467	3,7
Motorräder <sup>3</sup>	51.594	56.396	55.694	56.395	1,3
PKW und Kombi	774.192	745.566	738.690	773.809	4,8
Lastkraftwagen	42.121	40.417	41.007	44.536	8,6
Anhänger	20.821	21.153	21.307	22.354	4,9

VÄ = Veränderung

<sup>1</sup> Die Gebrauchtzulassungen umfassen alle Fahrzeuge, die schon in Österreich oder im Ausland zugelassen waren.

<sup>2</sup> inkl. mehrspurige Leichtkraftfahrzeuge

<sup>3</sup> inkl. Leichtmotorräder und mehrspurige Kraftfahrzeuge

Quelle: Statistik Austria

## 2.2 Betriebswirtschaftliche Situation der Unternehmen

Die Analysen der betriebswirtschaftlichen Situation der Kfz-Wirtschaft basieren auf Auswertungen aus der Bilanzdatenbank der KMU FORSCHUNG AUSTRIA. Die Bilanzdatenbank enthält für das aktuell verfügbare Bilanzjahr 2008/09<sup>8</sup> rd. 63.000 Jahresabschlüsse. Für die Kfz-Wirtschaft können 2.749 Bilanzen analysiert werden, wobei in die Auswertungen ausschließlich Betriebe mit einem Jahresumsatz von weniger als € 150 Mio einbezogen wurden, um betriebsspezifische Verzerrungen zu vermeiden. Genauer eingegangen wird auf den Handel mit Kraftwagen sowie die Werkstätten.

Zur Erhöhung der Vergleichbarkeit z. B. von Unternehmen unterschiedlicher Rechtsform werden kalkulatorische Berichtigungen (Ansatz eines kalk. Unternehmerlohns und kalk. Eigenkapitalzinsen) durchgeführt<sup>9</sup>.

Die Definitionen der verwendeten Bilanzkennzahlen sind im Anhang angeführt. Für weitere Informationen (z. B. Handlungsmöglichkeiten bei unterdurchschnittlichen Werten) hat die KMU FORSCHUNG AUSTRIA eine umfangreiche Kennzahlenbroschüre erstellt<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> Alle Bilanzen mit Stichtag zwischen 1.7.2008 und 30.06.2009 wurden dem Basisjahr 2008/09 zugeordnet.

<sup>9</sup> nähere Erläuterungen zu kalk. Berichtigungen im Anhang

<sup>10</sup> „Bilanzkennzahlen – Handbuch für Praktiker“ (KMU FORSCHUNG AUSTRIA, 2004)



## Kosten- und Leistungsstruktur

Im Durchschnitt der heimischen Kfz-Betriebe beträgt das **Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit** in Prozent der Betriebsleistung (Gewinn in Prozent vor Steuern) rd. 0,4 %. Das bedeutet, dass im Bilanzjahr 2008/09 die Gewinnzone im Durchschnitt nur knapp erreicht werden konnte. Rd. 54 % der Betriebe schrieben rote Zahlen.

Die Unterschiede zwischen den erfolgreichsten bzw. den am wenigsten erfolgreichen Betrieben<sup>11</sup> sind beachtlich: Das obere Quartil erzielte einen durchschnittlichen betriebswirtschaftlichen Gewinn in der Höhe von rd. 5,4 %, die am wenigsten erfolgreichen Betriebe einen Verlust von rd. 7,5 % der Betriebsleistung. Diese große Bandbreite ist im Wesentlichen auf folgende Ursachen zurückzuführen:

- Die am wenigsten erfolgreichen Betriebe weisen deutlich höhere Personal- und sonstige Kosten auf. Nachdem diese Kostenarten Fixkostencharakter haben, bedeutet dies in der Regel, dass diese Betriebe deutlich weniger Umsatz erzielen als ihre erfolgreicherer Kollegen.
- Die höheren Finanzierungskosten der am wenigsten erfolgreichen Betriebe weisen zudem auf eine sehr starke Inanspruchnahme von Fremdkapital hin.

**Tabelle 6 Kosten- und Leistungsstruktur in % der Betriebsleistung nach Unternehmenserfolg, Kfz-Wirtschaft, 2008/09**

	Durchschnitt	Oberes Quartil	Unteres Quartil
Betriebsleistung	100,0	100,0	100,0
- Handelswareneinsatz (inkl. Fremdleistungen)	78,4	69,9	77,3
<b>= Rohertrag</b>	<b>21,6</b>	<b>30,1</b>	<b>22,7</b>
+ sonstige betriebliche Erlöse	2,5	3,5	2,1
- Personalkosten	12,3	13,5	15,9
- sonstiger Aufwand	10,1	14,2	13,0
<b>= Ergebnis vor Finanzerfolg</b>	<b>1,8</b>	<b>6,0</b>	<b>-4,2</b>
+ Finanzerträge	0,7	1,7	0,3
- Finanzierungskosten	2,1	2,3	3,5
<b>= EGT</b>	<b>0,4</b>	<b>5,4</b>	<b>-7,5</b>

Anmerkung: Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Steuern)

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank

Betrachtet man die Kfz-Wirtschaft nach den unterschiedlichen darin enthaltenen Sektoren so zeigt sich, dass die Handelsunternehmen anders als Werkstätten strukturiert sind. Der Handelswareneinsatz fällt mit etwa 80 % im Handel höher aus als bei Betrieben der Instandhaltung und Reparatur von Kraftwagen. In diesen Unternehmen spielen Personalkosten mit durchschnittlich etwa 20 % eine größere Rolle.

<sup>11</sup> Unter den erfolgreichsten Betrieben werden jene 25 % der Betriebe mit dem höchsten Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (in Prozent der Betriebsleistung) verstanden (Durchschnitt des oberes Quartils); die am wenigsten erfolgreichen Betrieben sind jene 25 % am anderen Ende des Rankings (Durchschnitt des unteren Quartils).



Im Durchschnitt erwirtschafteten die Unternehmen, die mit Kraftwagen handeln, 2008/09 keinen Gewinn. Die Unterschiede innerhalb der Branche sind allerdings groß, denn das obere Quartil erreichte ein einen durchschnittlichen betriebswirtschaftlichen Gewinn in der Höhe von rd. 3 %, die am wenigsten Erfolgreichen mussten einen Verlust verkraften (rd. -5,4 %).

**Tabelle 7 Kosten- und Leistungsstruktur in % der Betriebsleistung nach Unternehmenserfolg, Handel mit Kraftwagen, 2008/09**

	Durchschnitt	Oberes Quartil	Unteres Quartil
Betriebsleistung	100,0	100,0	100,0
- Handelswareneinsatz (inkl. Fremdleistungen)	81,7	74,7	83,2
<b>= Rohertrag</b>	<b>18,3</b>	<b>25,3</b>	<b>16,8</b>
+ sonstige betriebliche Erlöse	2,8	3,8	2,3
- Personalkosten	10,4	10,9	11,9
- sonstiger Aufwand	9,1	13,8	10,1
<b>= Ergebnis vor Finanzerfolg</b>	<b>1,5</b>	<b>4,4</b>	<b>-2,8</b>
+ Finanzerträge	0,5	0,7	0,2
- Finanzierungskosten	2,0	2,0	2,7
<b>= EGT</b>	<b>0,0</b>	<b>3,0</b>	<b>-5,4</b>

Anmerkung: Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Steuern)

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank

Bei den Kfz-Werkstätten kann in Bezug auf die Gewinnsituation noch größere Differenzen festgestellt werden: Während die am wenigsten erfolgreichen Betriebe Verluste von etwa 10 % der Betriebsleistung erwirtschafteten, konnte das obere Quartil ein Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit von rd. 7,6 % erzielen.

**Tabelle 8 Kosten- und Leistungsstruktur in % der Betriebsleistung nach Unternehmenserfolg, Instandhaltung und Reparatur von Kraftwagen, 2008/09**

	Durchschnitt	Oberes Quartil	Unteres Quartil
Betriebsleistung	100,0	100,0	100,0
- Handelswareneinsatz (inkl. Fremdleistungen)	66,4	55,4	60,8
<b>= Rohertrag</b>	<b>33,6</b>	<b>44,6</b>	<b>39,2</b>
+ sonstige betriebliche Erlöse	2,3	3,5	1,8
- Personalkosten	20,9	24,2	28,9
- sonstiger Aufwand	12,1	14,2	18,0
<b>= Ergebnis vor Finanzerfolg</b>	<b>2,9</b>	<b>9,7</b>	<b>-5,8</b>
+ Finanzerträge	0,2	0,3	0,1
- Finanzierungskosten	2,4	2,4	4,4
<b>= EGT</b>	<b>0,7</b>	<b>7,6</b>	<b>-10,1</b>

Anmerkung: Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

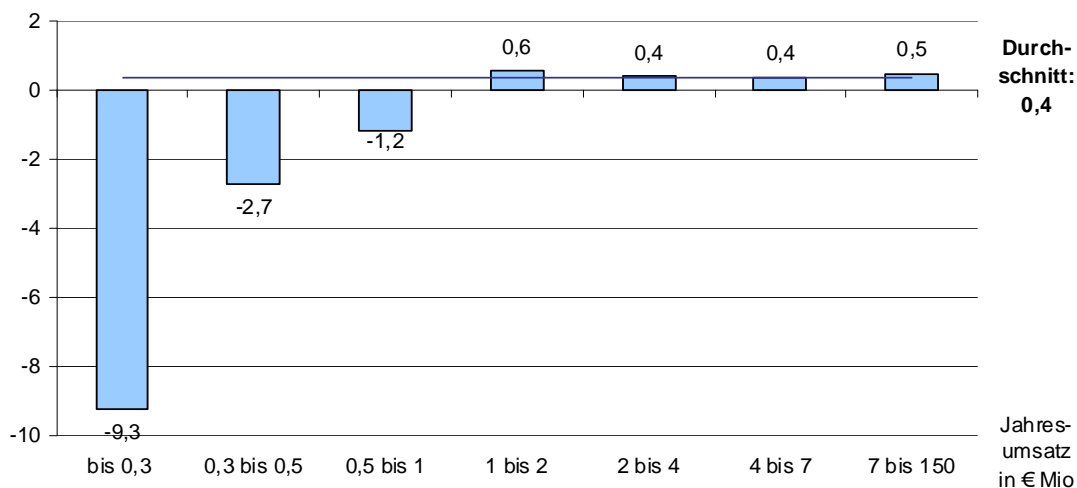
EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Steuern)

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank



Differenziert nach Betriebsgrößenklassen zeigt sich in der Kfz-Wirtschaft allgemein, dass das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit in Prozent der Betriebsleistung mit zunehmender Betriebsgröße steigt. Im Durchschnitt erreichten erst die Kfz-Betriebe mit mehr als € 1 Mio Jahresumsatz die Gewinnzone.

**Grafik 6 Umsatzrentabilität in % der Betriebsleistung nach Betriebsgrößenklassen, Kfz-Wirtschaft, 2008/09**



Umsatzrentabilität = EGT in % der Betriebsleistung  
Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank

### Cash flow

Mit der Kennzahl **Cash flow** wird die Innenfinanzierungskraft eines Unternehmens dargestellt. Anders als beim Gewinn (vor Steuern) werden wirtschaftliche Vorgänge, die nicht mit Geldfluss verbunden sind, nicht berücksichtigt. Für die Mehrzahl der Klein- und Mittelbetriebe stellen die Abschreibungen diesbezüglich die wichtigste Position dar.

Der korrigierte Cash flow beträgt in der Kfz-Wirtschaft durchschnittlich rd. 2,4 %. Dass dieser Wert zu gering ist, zeigt sich in der Folge auch in der hohen Schuldentilgungsdauer von rd. 13,6 Jahren. Zudem müssen „laufend“ Investitionen finanziert werden (im Berichtsjahr etwa 2,2 % der Betriebsleistung).

Der korrigierte Cash flow der erfolgreichsten Betriebe liegt im Durchschnitt mit rd. 8,4 % deutlich über dem Durchschnitt. Dadurch verfügen diese Betriebe über einen deutlich größeren (finanziellen) Handlungsspielraum. Das negative Ergebnis im Durchschnitt der am wenigsten erfolgreichen Betriebe (rd. -4,9 %) resultiert aus einem betriebswirtschaftlichen Verlust.

## Investitionen

Im Bilanzjahr 2008/09 tätigten die Kfz-Betriebe im Durchschnitt Investitionen im Ausmaß von rd. 2,2 % der Betriebsleistung. Die höheren (relativen) Investitionen der am wenigsten erfolgreichen Betriebe (rd. 5,8 %) sind weniger auf eine rege Investitionstätigkeit, sondern vielmehr auf einen sehr geringen Umsatz zurückzuführen – damit steigt der relative Anteil der Investitionen. Im Vergleich wiesen die erfolgreichsten Betriebe Investitionen im Ausmaß von durchschnittlich 3,1 % auf.

Insgesamt haben im Jahr 2008/09 rd. 77 % der untersuchten Kfz-Betriebe Investitionen getätigt. Besonders investitionsfreundlich zeigten sich im Durchschnitt größere Betriebe. Bei den Unternehmen mit mehr als €2 Mio an Umsatz wurde von mehr als 80 % investiert. Durchschnittlich erreichen die Kfz-Betriebe in Österreich eine Investitionsdeckung von rd. 141 %; das bedeutet, dass die gegebene Kapazität im Durchschnitt nicht nur aufrechterhalten werden kann, sondern auch Kapazitäten erweitert wurden.





### 3 Das Garantie- und Gewährleistungsgeschäft in der Praxis – Ein empirischer Befund

Der Schwerpunkt der vorliegenden Studie ist es, die Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsreparaturen im Vergleich zu Kundenaufträgen in österreichischen Kfz-Betrieben zu erfassen und zu analysieren sowie die dafür vom Kfz-Hersteller erhaltenen Refundierungen gegenüberzustellen. Hintergrund dieser Untersuchung ist der wachsende Trend zu Ausweitung von Garantiezeiten seitens einiger Hersteller und die geplante Ausweitung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen.

Zu diesem Zweck zielt das Kapitel 3 darauf ab, die Durchführung von Garantie bzw. Gewährleistungsarbeiten und die damit verbundenen Anforderungen aus Sicht der Unternehmen zu analysieren sowie die zentralen Bearbeitungsschritte jenen eines Kundenauftrages gegenüberzustellen. Die Ausführungen beruhen dabei auf der im Rahmen der Studie durchgeführten **Unternehmensbefragung** (siehe dazu Kapitel 1). Zusätzlich wurden die Befragungsergebnisse aus der Sicht der interviewten **Experten** ergänzt und kommentiert. Im nachfolgenden Kapitel 4 erfolgt im Anschluss eine Gegenüberstellung der durchgeführten Garantie- und Gewährleistungsarbeiten mit den dafür geleisteten Refundierungen der Hersteller bzw. Importeure.

Um einen möglichst ganzheitlichen Überblick über das Garantie- bzw. Gewährleistungsgeschäft in der Praxis zu erhalten, wurde im Rahmen der Befragung einerseits darauf geachtet, ein möglichst breites Spektrum an kleinen und großen Unternehmen der Kfz-Wirtschaft zu erfassen sowie die bedeutendsten Herstellermarken in Österreich (nach Zulassungsstatistik) abzudecken. Bezüglich der befragten ExpertInnen ist 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.

Laut Auskunft der Unternehmen und ExpertInnen wird bei der Abwicklung (und späteren Refundierung seitens des Herstellers) nicht zwischen Garantie- bzw. Gewährleistungsfall unterschieden. Für die nachfolgenden Analysen werden daher beide Fälle als **Garantie-/Gewährleistungsfall („GA/GWL-Fall“)** zusammengefasst. Ferner umfasst die Bezeichnung „**Hersteller**“ auch den Begriff des Importeurs einer Kfz-Marke.

#### 3.1 Strukturdaten der erfassten Betriebe

Im Folgenden wird eine kurze Übersicht über die Zusammensetzung der realisierten Stichprobe nach den für die Studie wichtigsten Merkmalen gegeben.

Alle teilnehmenden Betriebe sind kleine und mittlere Unternehmen (KMU) mit weniger als 150 MitarbeiterInnen die neben dem Handel von Kraftfahrzeugen auch eine Werkstatt betreiben. Rd. 30 % der Unternehmen beschäftigen weniger als 20 MitarbeiterInnen, 47,4 % haben zwischen 20 und 49 Beschäftigte. Der Anteil von Unternehmen mit 50 und mehr MitarbeiterInnen beläuft sich auf 22,7 % oder 10 Betriebe.



Rd. 34 % der Betriebe haben Ihren Unternehmenssitz in West-Österreich, ein weiteres Viertel in Süd-Österreich. Vier von 10 Unternehmen haben Ihren Unternehmenssitz in Ost-Österreich.

**Tabelle 9 Anzahl der befragten Unternehmen nach Betriebsgrößenklassen und geographische Verteilung, in Prozent**

	Unternehmen	Anteil in %
<b>Gesamt</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>
1-19 Beschäftigte	13	29,5
20-49 Beschäftigte	21	47,4
50 und mehr Beschäftigte	10	22,7
West-Österreich (OÖ, Sbg, Vbg, Tirol)	15	34,1
Süd-Österreich (Stmk, Ktn)	11	25,0
Ost-Österreich (Wien, NÖ, Bgld)	18	40,9

Quellen: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung 2010

Die Verteilung der Beschäftigten nach den Bereichen Büro bzw. Verkauf und Werkstattbereich erweist sich in den Unternehmen als nahezu ausgewogen. Nach Größenklassen betrachtet fällt allerdings auf, dass der Anteil des Büro-Personals mit der Unternehmensgröße zunimmt: So sind in Unternehmen mit weniger als 20 MitarbeiterInnen 40 % der MitarbeiterInnen mit Aufgaben im Büro und Verkauf betraut, 60 % sind dem Werkstättenbereich zuzuordnen. Bei Unternehmen mit 50 und mehr MitarbeiterInnen verhält es sich in umgekehrter Weise.

Im Hinblick auf die Beschäftigungsentwicklung waren zwischen 2008 und 2009 keine wesentlichen Veränderungen feststellbar. Sowohl der Bereich Administration als auch der Werkstattbereich blieb in diesem Zeitraum ohne nennenswerte Veränderungen des Personalstandes.

Der im Jahr 2009 erzielte Umsatz belief sich im Median auf knapp € 10 Mio: Etwa jedes dritte Unternehmen erwirtschaftete einen Umsatz in der Größenordnung von € 10 bis 20 Mio, rd. 20 % konnten einen Umsatz von mehr als € 20 Mio lukrieren. Der Umsatz verteilte sich in den Unternehmen nahezu ähnlich auf die einzelnen Geschäftsbereiche:

- Mehr als 50 % des Umsatzes entfiel auf den Verkauf von Neuwagen, rd. ein Viertel wurde im Werkstattbereich erwirtschaftet.
- Rd. 25 % entstammen überwiegend dem Verkauf von Gebrauchtwagen und zu einem geringeren Teil der Fahrzeugvermietung sowie sonstigen Angeboten und Serviceleistungen.

Gemessen am Werkstattumsatz liegt der Anteil der Garantie- bzw. Gewährleistungsfälle (GA/GWL-Fälle) hinter allgemeinen Kfz-Reparaturen (rd. 53 %) und dem Ersatzteileverkauf (rd. 33 %) bei etwa 12 %. Bei einem Viertel der Unternehmen beläuft sich der Anteil der GA/GWL-Fälle am Werkstattumsatz auf 7 % und weniger, bei weiteren 25 % erreicht der Anteil mehr als 14 %. Bemerkenswert ist dabei die Tatsache, dass ein hoher Anteil von GA/GWL-Fällen vorwiegend in kleineren Unternehmen zu finden ist.



Die erfassten Kfz-Betriebe können auf eine überwiegend positive betriebliche Entwicklung im Beobachtungszeitraum zurückblicken. Rd. 57 % der Unternehmen konnten zwischen 2008 und 2009 den Umsatz erhöhen, bei rd. 14 % ist der Umsatz immerhin annähernd gleich geblieben. Nahezu jedes dritte Unternehmen musste zwischen 2008 und 2009 jedoch Umsatzeinbußen hinnehmen, wobei kleinere Betriebe deutlich stärker von diesem Rückgang betroffen waren als größere Unternehmen. Es ist anzunehmen, dass dieser Rückgang die Auswirkungen der Rezession im Zuge der Wirtschafts- und Finanzkrise teilweise widerspiegelt. Außerdem dürfte sich die 2009 befristet eingeführte Verschrottungsprämie als Kaufanreiz für neue Fahrzeuge nicht bei allen Unternehmen gleich positiv ausgewirkt hat.

Wie im Methodikteil bezüglich der Herstellermarken angeführt ist ein Großteil der befragten Unternehmen als **Mehr-Markenbetriebe** tätig, d.h. sie führen neben einer Hauptmarke auch Zweit- bzw. mehrere Nebenmarken. Rd. zwei Drittel jener Unternehmen, die mehrere Marken vertreten, haben eine Zweitmarke, das restliche Drittel vertritt zwei oder mehr Nebenmarken. Bei genauerer Betrachtung wird ersichtlich, dass der Großteil der angebotenen Zweit- und Nebenmarken in einem engen unternehmerischen Zusammenhang mit der Hauptmarke stehen. So finden sich z.B. bei VertreterInnen von Volkswagen (VW) meist auch die konzerneigenen Marken wie Audi, Seat oder Skoda im Gesamtangebot wieder.

Diese Tatsache ist dahingehend von Bedeutung, da im Rahmen der Befragung einige Mehr-Markenbetriebe nicht nur Angaben zu ihrer Hauptmarke (also z.B. VW), sondern auch Angaben zur Situation bei Ihren jeweiligen Nebenmarken (etwa Audi, Seat, Skoda) tätigten. Von 44 Unternehmen wurden insgesamt 54 Fragebögen übermittelt. Damit konnte die Situation bei 21 Herstellermarken ermittelt werden, auf welche rd. 90 % der in Österreich 2009 zugelassenen Fahrzeuge entfallen. Bei den Marktführern gemäß Zulassungsstatistik konnten dabei mehrere Rückmeldungen pro Marke realisiert werden (für eine Übersicht der Zulassungsstatistik siehe Kapitel 2.1). Der Unterscheidung zwischen den antwortenden Unternehmen (44) und den Rückmeldungen auf Ebene der Marken (54) wurde bei den durchgeführten Analysen gesondert Rechnung getragen.

## 3.2 Die Abwicklung von Garantie- und Gewährleistungsreparaturen

Wie bereits eingangs angeführt ist durch die Ausweitung der Garantienzeiten seitens der Hersteller bzw. die zu erwartenden Ausweitung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen einen Anstieg bei der Bearbeitung von GA/GWL-Fällen in den heimischen Kfz-Betrieben zu erwarten. Um die damit einhergehenden Auswirkungen für die Unternehmen zu untersuchen soll nachfolgend die Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsreparaturen erfasst und dargestellt und im Vergleich zu Kundenaufträgen analysiert werden.

### 3.2.1 Vorgabezeiten und Richtlinien

Ein erster wesentlicher Unterschied bei der Ausführung von GA/GWL-Arbeiten im Vergleich zu Kundenaufträgen ist die Tatsache, dass die Kfz-Betriebe die Vorgaben des Herstellers für **Diagnose- und Reparaturzeiten** (Richt- bzw. Vorgabezeiten) beachten müssen. Das ist vor allem dahingehend von Bedeutung, als dass die Abrechnung von GA/GWL-Arbeiten in der Regel ausschließlich nach Richtzeiten erfolgt.



Konkret bestehen die Herstellervorgaben aus vom Hersteller ermittelten Vorgabezeiten und Richtlinien für auszuführende Arbeitsabläufe, etwa in welcher Zeit ein Klimakompressor oder ein Radlager zu erneuern ist. Diese Vorgabezeiten sind als Soll-Zeit anzusehen, in welcher die beschriebene Verrichtung zu vollziehen ist. Darüber hinaus schreiben die Hersteller in einigen Fällen die Einhaltung spezieller Prozessschritte und Richtlinien vor, z.B. nach welchem Ablauf der Schaden zu beheben oder wie anschließend mit dem Austauschteil zu verfahren ist.

Wie der Unternehmensbefragung sowie den Gesprächen mit den ExpertInnen zu entnehmen war, sehen sich viele Betriebe jedoch aus mehreren Gründen nicht in der Lage, die Zeitvorgaben des Herstellers in vollem Umfang einzuhalten. Wie später noch ausführlich beschrieben wird (siehe Kapitel 4), kam es in der Vergangenheit in den befragten Betrieben zu Überschreitungen der Vorgaben im unterschiedlichen Ausmaß. Abweichungen zwischen Vorgabe und Durchführung sind aus Sicht der Werkstätten besonders häufig bei der **Fehlersuche** zu finden, bei welcher es im GA/GWL-Fall aus mehreren Gründen zu einem erhöhten Zeitbedarf gegenüber einem Kundenfall kommen kann (siehe dazu auch Kapitel 3.2.3):

- Die Beanstandungen betreffen häufig neue Fahrzeugmodelle, mit denen die Kfz-Werkstätten nur wenig bis gar keine Erfahrung haben. Es existieren (noch) keine Leitfäden, wie mit der Beanstandung umzugehen ist.
- Die zeitaufwändige Identifikation des Fehlers, wie sie z.B. häufig bei der Elektronikproblemen anfallen, findet in den Vorgabezeiten keine Entsprechung.
- Die meist ungenaue Mängelbeschreibung des Kunden (z.B. „Das Fahrzeug springt in der Früh nicht an.“) erschwert die Suche.

Die genannten Gründe beeinflussen in weiterer Folge auch den Ablauf des anschließenden Werkstattprozesses bzw. der **Reparatur**<sup>12</sup>. Grundsätzlich verläuft die Behebung der Beanstandung im GA/GWL-Fall nicht anders als bei einem Kundenauftrag, jedoch sind hier ebenfalls die entsprechenden Vorgabezeiten der Hersteller einzuhalten. Verzögerungen, die sich z.B. durch festsitzende Verbindungen oder den sorgsameren Ausbau des defekten Teils für die spätere Inspektion ergeben, finden in den Vorgabezeiten keine Berücksichtigung. In diesem Zusammenhang führen einige der befragten ExpertInnen eine unrealistische Ermittlung der Vorgabezeiten durch den Hersteller an, die sich vorwiegend an Ergebnissen von Laborwerten (z.B. Ermittlung der Vorgaben an neuen Fahrzeugen) und nicht an den Realitäten der Praxis orientiert.

### 3.2.2 Anforderungen an die Qualifizierung und Ausstattung

Für eine effiziente Durchführung von GA/GWL-Reparaturen kommt vor allem der **Qualifizierung von MitarbeiterInnen** eine hohe Bedeutung zu. Erstens muss der hohen Dynamik und Komplexität der Materie durch den Aufbau von Fachwissen Rechnung getragen, wobei aktuelle Entwicklungen auch rasch in betriebliche Prozesse integriert werden müssen. Zweitens soll die Aus- und Weiterbildung den fachgerechten und effizienten Umgang mit den Vorgaben der Hersteller sicherstellen. Gerade in letzterem Fall kann fehlendes Prozesswissen Konsequenzen bei der Refundierung nach sich ziehen (siehe dazu auch Kapitel 4).

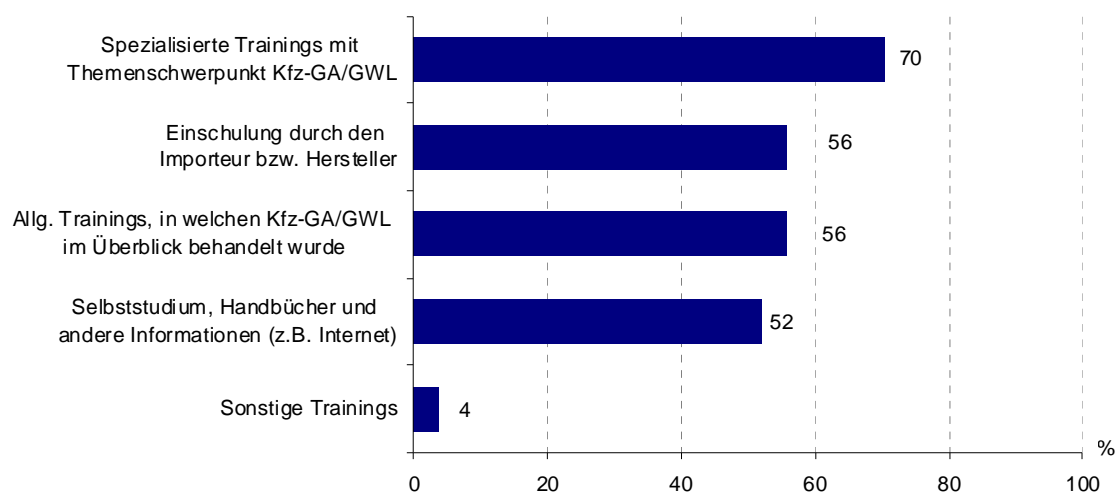
<sup>12</sup> Vorgabezeiten für Diagnose und Reparatur werden von Hersteller zu Hersteller oft nicht trennscharf unterschieden und können in denselben Vorgabezeitenblock fallen.



Dass kontinuierliche Aus- und Weiterbildung an der betrieblichen Tagesordnung steht, wird durch die Unternehmensbefragung eindrucksvoll belegt: Im Zeitraum 2008/09 nahmen in nahezu allen untersuchten Betrieben MitarbeiterInnen an Schulungen und/oder Weiterbildungsmaßnahmen teil, welche sich auch inhaltlich mit dem Thema Garantie bzw. Gewährleistung auseinandersetzten. Rd. 70 % informierten sich im Rahmen spezialisierter Trainings wie Seminare oder Workshops. Jeweils rd. 56 % erhielten eine Einschulung durch den Hersteller bzw. besuchten eine Schulung, die über GA/GWL Inhalte zumindest im Überblick informierte. Selbststudium und Informationsrecherchen im Internet bzw. in Datenbanken der Hersteller werden in mehr als der Hälfte der untersuchten Betriebe ebenfalls zur fachlichen Weiterbildung genützt.

Der hohe Anteil der spezialisierten Trainings dürfte lt. Expertenmeinung auch auf die kontinuierlichen Pflichtschulungen der Hersteller (z.B. bei Modell-Neuerungen) zurückzuführen sein, welche zudem – zumindest nach Angaben der ExpertInnen – für die Betriebe im überwiegenden Ausmaß kostenpflichtig sind.

**Grafik 7 Weiterbildung im Bereich Garantie-/Gewährleistung, alle Unternehmen, in Prozent**



n=53. Mehrfachantworten waren möglich.

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung 2010

Für die Abwicklung von GA/GWL-Fällen werden in den meisten Fällen spezielle **Prüfgeräte, Werkzeuge bzw. Software** benötigt. Die Prüfgeräte bzw. Werkzeuge kommen vorwiegend im Werkstattbereich bei der Untersuchung bzw. Schadensbehebung zum Einsatz. Teilweise setzen diese Geräte den Gebrauch einer eigenen Software voraus, für die zuzüglich (laufend) Lizenzkosten zu entrichten ist. Lizenzgebühren für die Nutzung von Software können auch in anderen Bereichen des Unternehmens anfallen, z.B. für Softwaretools, die für die Schadensdokumentation bzw. die Erstellung/Übermittlung von GA/GWL-Abrechnung herangezogen werden.

Zu den **sonstigen Aufwendungen**, die für die Bearbeitung von GA/GWL-Fällen eine Rolle spielen, sind Investitionen in die Ausstattung und Infrastruktur zu zählen. In diesem Zusammenhang verwiesen einige der befragten Unternehmen auf zuletzt notwendig gewordene Erweiterungen der **Lagerfläche**. Das Vorhandensein eines **Leihfahrzeuges** für die Dauer der Reparatur ist von wachsender Bedeutung. Wie einige Unternehmen berichten, wird die Bereitstellung eines Leihwagens vom Kunden nicht nur erwartet, sondern in den meisten Fällen auch als kostenloses Service verstanden.



### 3.2.3 Unterschiede in der Abwicklung im Vergleich zum Kundenauftrag

Die oben genannten Voraussetzungen und Anforderungen, die seitens der Hersteller für die Bearbeitung von GA/GWL-Fällen gefordert werden, wirken sich unmittelbar auf die betriebliche Auftragsabwicklung aus. Für eine genauere Betrachtung dieser Abläufe wurde basierend auf einer Dokumentenanalyse, den Informationen aus der Unternehmensbefragung sowie den Gesprächen mit den ExpertInnen ein vereinfachtes Ablaufdiagramm entwickelt, welches die Bearbeitungsvorgänge eines Kundenauftrages dem eines GA/GWL-Auftrages gegenüberstellt.

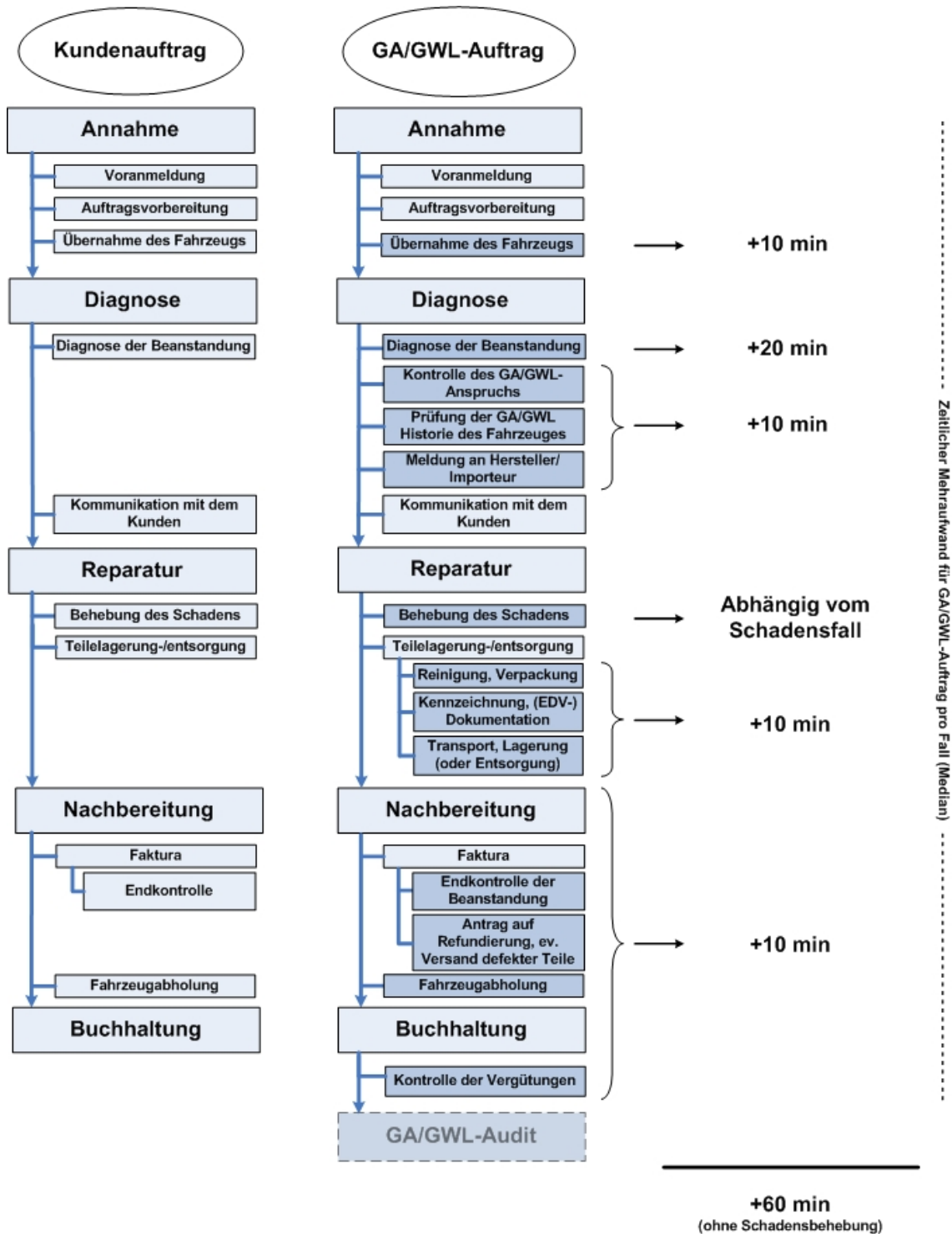
Nachfolgende Graphik 8 zeigt den Ablauf in beiden Fällen, beginnend von der Annahme des Fahrzeuges bis hin zum Abschluss des Auftrages, wobei jene Prozessschritte, die bei einem Kundenauftrag so nicht existieren bzw. anders ablaufen, farblich markiert wurden. Eine genauere Darstellung und Beschreibung der einzelnen Prozesse wird im Anschluss vorgenommen.

Die gezeigten Abläufe stellen ein Grundgerüst an Bearbeitungsschritten dar, wie sie bei der überwiegenden Mehrheit der befragten Kfz-Unternehmen im Kunden- bzw. GA/GWL-Falles 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, auf etwaige Unterschiede wird in der Analyse hingewiesen.





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



Anmerkung: Die Zeitangaben (in min) geben jenen 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 der Unternehmensbefragung sowie Experteninterviews.

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, eigene Darstellung



Nachfolgend werden die in der Graphik dargestellten Prozessschritte näher beschrieben und mit den Informationen aus der Unternehmensbefragung sowie den Expertengesprächen ergänzt.

### Reparaturannahme

Ein **Kundenauftrag** beginnt gewöhnlich mit einer (telefonischen) Voranmeldung, vielfach erscheint der Kunde jedoch unangemeldet in der Werkstatt. Je nach Ausgangssituation kann der Kundenberater bereits eine Vorbereitung des Auftrags einleiten. Nach einer Schilderung der Beanstandung durch den Kunden wird das Fahrzeug für die weiteren Diagnoseschritte übernommen. Der Kunde wird über die mit der Diagnose verbundenen Kosten informiert.

Zeichnet sich ein **GA/GWL-Fall** ab, etwa bei jüngeren Fahrzeugen mit entsprechender Historie, setzt bei der Fahrzeugannahme bereits ein Vorprozess (je nach Fahrzeugtyp verpflichtende Diagnoseschritte) ein. Der Kunde wird über den Ablauf der GA/GWL-Arbeiten informiert, einige Hersteller sehen eine Dokumentation der Mängelbeschreibung vor.

Der **zeitliche Mehraufwand**, der bei der **An- bzw. Übernahme des Fahrzeuges** im GA/GWL-Fall anfällt, wird von den befragten Unternehmen mit **10 Minuten** (Medianwert) angegeben. Ein Viertel der Befragten benötigt fünf Minuten oder weniger zusätzliche Zeit, bei einem weiteren Viertel waren es mehr als 15 Minuten.

### Diagnose

Bei einem **Kundenauftrag** wird das Fahrzeug in weiterer Folge untersucht, der Schaden festgestellt und dem Kunden ein Kostenvoranschlag für die Behebung unterbreitet. Der Kunde entscheidet über die weitere Vorgehensweise, z.B. ob er den Schaden beheben lassen möchte oder nicht. Wie im Zuge der Expertengespräche verdeutlicht wird, gestaltet sich die Fehlersuche im **GA/GWL-Fall** zeitintensiver als bei einem Kundenauftrag. Als Grund wird hier u.a. die fehlende Erfahrung des Unternehmens mit dem (oft neuen) Fahrzeugtyp angeführt (siehe dazu Kapitel 3.2.1).

Anschließend ist der Anspruch auf GA/GWL zu überprüfen, was in den meisten Fällen in Rücksprache mit dem Hersteller zu erfolgen hat. Hierfür hat der Kfz-Betrieb eine umfassende Schadensmeldung zu erstellen, die mittels EDV-System an den Hersteller (bzw. an einer dafür zuständige Stelle) übermittelt wird. Mehr-Marken Betriebe müssen nach Marken differenzierte Systeme verwenden. In vielen Fällen wird das Unternehmen darüber hinaus angehalten, die Historie des Fahrzeugs hinsichtlich weiterer GA/GWL relevanter Sachverhalte zu überprüfen. Um die Bearbeitung fortsetzen zu können, ist die Freigabe des Herstellers abzuwarten. Ein Fortsetzen der Arbeiten (z.B. Kunde drängt auf rasche Durchführung) ohne vorherige Bestätigung durch den Hersteller kann mitunter zu Problemen bei der späteren Abrechnung mit dem Hersteller führen.

Die ExpertInnen verweisen zudem auf die Tatsache, dass es bei Prüfung von GA/GWL-Fällen in der Praxis häufig zu **nicht abrechenbaren Fehlerdiagnosen** kommt. Dieser Umstand tritt dann ein, wenn ein Fahrzeug mit Verdacht auf einen Schaden zur Untersuchung bzw. Behebung in die Werkstätte gebracht wird, der durchführende Kfz-Betrieb nach einer entsprechenden Prüfung aber keinen GA/GWL relevanten Mangel feststellen konnte.





Da es sich bei der Bearbeitung eines GA/GWL-Falles um einen komplexen Vorgang handelt, bei dem fehlendes Know-How und/oder kleine Unachtsamkeiten Abschlüsse bei der Refundierung bedeuten können (siehe z.B. Garantie-/Gewährleistungsaudits weiter unten), müssen die mit GA/GWL-Fällen betrauten MitarbeiterInnen laufend geschult und über ggfs. geänderte Anforderungen der Hersteller informiert werden. Wie die Unternehmensbefragung zeigt, steht kontinuierliche Aus- und Weiterbildung bei Garantie und Gewährleistung in der Mehrheit der Unternehmen auf der betrieblichen Tagesordnung (siehe dazu genauer Kapitel 3.2.2).

Der **zeitliche Mehraufwand**, der für die **Diagnose** im GA/GWL-Fall anfiel, schwankt stark zwischen den befragten Unternehmen. Dies dürfte darin begründet liegen, dass sich die Fehlersuche von Fall zu Fall anders gestalten kann: Wichtiges Aspekte sind hier etwa das Vorhandensein von entsprechenden Leitfäden, die Dauer der Identifikation des Mangels, etc). Für die Diagnose bisheriger GA/GWL-Fälle benötigten die befragten Unternehmen (im Median) um **20 Minuten** länger als bei einem gewöhnlichen Kundenauftrag. Ein Viertel der Betriebe berichtet von zusätzlichen Diagnosezeiten von mehr als 30 Minuten, vereinzelt entstand bei der Fehlersuche sogar ein zeitlicher Mehraufwand von 60 Minuten.

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). Auch hier sind stark schwankende Werte zwischen den Unternehmen zu beobachten, was wiederum auf die unterschiedliche Vorgehensweise bei der Bearbeitung von GA/GWL-Fällen zurückgeführt werden kann. Die Zeit, die zusätzlich für die Abwicklung der Prüfung und Kommunikation mit dem Hersteller benötigt wird, beläuft sich (im Median) auf **10 Minuten**. Ein Viertel der Betriebe gibt jedoch an, im Vergleich zu einem Kundenauftrag mehr als 15 Minuten zusätzlich zu benötigen.

## Reparatur

Entscheidet sich bei einem **Kundenauftrag** der Kunde für eine Reparatur, beginnt der eigentliche Werkstattprozess. Dabei wird der Schaden behoben, der Kunde wird gegebenenfalls über die weitere Entwicklung informiert. Sollte sich im Zuge der Schadensbehebung eine neue Situation ergeben (z.B. die Behebung legt neue Mängel offen) wird der Kunde hiervon unterrichtet, welcher wiederum über die weitere Vorgehensweise entscheidet.

Grundsätzlich verläuft die Behebung eines Schadens im **GA/GWL-Fall** nicht anders als bei einem Kundenauftrag, jedoch sind von den Betrieben die entsprechenden Vorgabezeiten der Hersteller für GA/GWL-Arbeiten einzuhalten (siehe dazu Kapitel 3.2.1). Anzumerken ist, dass Diagnose- und Reparaturzeiten von den Herstellern oft nicht trennscharf unterschieden werden und in denselben Vorgabezeitenblock fallen.

Gänzlich anders verhält es sich beim Umgang mit **Tausch- bzw. Ersatzteilen**:

- Bei einem **Kundenauftrag** obliegt es der Werkstätte, wie mit dem ausgewechselten Teil in weiterer Folge umzugehen ist. Üblicherweise wird das Teil ohne weitere Behandlung entsorgt.
- Im **GA/GWL-Fall** ist bereits beim Ausbau durch eine sorgsame Vorgehensweise sicherzustellen, dass das schadhaft Teil für die spätere Inspektion bzw. den Versand an den Hersteller nicht (weiter) beschädigt wird. Das Teil ist in der Folge zu reinigen, einige Hersteller schreiben eine entsprechende Verpackung vor.



Im Anschluss wird das Teil in das Lager verbracht. Davor oder auch erst im Lager erfolgt eine entsprechende Etikettierung, Dokumentation und/oder Aufnahme in z.B. eine Datenbank oder Lagerliste.

In wenigen GA/GWL-Fällen sieht der Hersteller eine Entsorgung des Tauschteils vor. Wie die ExpertInnen bestätigten, trifft das etwa dann zu, wenn das Teil bereits eine bestimmte Zeit auf Lager gelegen ist und der Hersteller eine Überprüfung nicht mehr als notwendig erachtet.

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

### Nachbereitung

Im Falle eines **Kundenauftrages** wird nach Abschluss der Reparatur und einer Endkontrolle der Arbeitsaufwand in Rechnung gestellt. Der Kunde bezahlt, das Fahrzeug wird an den Kunden übergeben.

Im **GA/GWL-Fall** folgen nach der Fertigstellung der Reparatur üblicherweise eine gemeinsame Probefahrt mit dem Kunden und ein ausführliches Abschlussgespräch, bevor das Fahrzeug ausgehändigt wird. Für den Kunden ist der Reparaturfall damit abgeschlossen. Die Rechnung, die bei einem Normal-Auftrag dem Kunden ausgestellt wird, entspricht im GA/GWL-Fall dem Antrag auf Vergütung der ausgeführten Reparaturarbeiten und verwendeten Teile an den Hersteller.

Der Abrechnung geht zumeist eine Endkontrolle der Mängelbehebung voraus, in welcher die einzelnen Schritte von der Auftragsvorbereitung über die Meldung an den Hersteller bis hin zur Reparatur und Lagerung des Tauschteils kontrolliert werden. Die Ergebnisse dieser Überprüfungen fließen zusammen mit einer umfassenden Dokumentation über die eingesetzte Arbeitszeit sowie verwendete Teile in die Erstellung der GA/GWL-Abrechnung ein. Ähnlich wie bei der Meldung an den Hersteller zu Beginn des GA/GWL-Falles wird hierfür die Abrechnung üblicherweise in eine vom Hersteller bereitgestellte EDV-Eingabemaske zu übertragen.

In Einzelfällen kann es vorkommen, dass das defekte Tauschteil dem Hersteller zur Inspektion zuzusenden ist.

### Buchhaltung

Bei einem **Kundenauftrag** werden die Aufwendungen und Erlöse entsprechend verbucht und der Fall abgeschlossen.

Im **GA/GWL-Fall** werden die Ausgaben buchhalterisch schon vorab erfasst, die Rückmeldung (Bestätigung, Beanstandung, Gutschrift) des Herstellers auf die GA/GWL-Abrechnung ist jedoch abzuwarten. Zwischen dem Einreichen der GA/GWL-Rechnung durch das Unternehmen und der vom Hersteller gewährten Gutschrift kommt es laut den befragten Betrieben regelmäßig zu Feedbackschleifen, Nachfragen und Beanstandungen (siehe dazu auch Kapitel 4.3). Zu den wichtigsten Gründen hierfür zählen:



- Der Hersteller beanstandet die GA/GWL-Abrechnung des Unternehmens (weil z.B. Teile für eine Refundierung angesetzt wurden, deren Gebrauch nicht oder nicht im vollem Umfang vergütet wird);
- Das Unternehmen beanstandet die Gutschrift (weil es z.B. aus Sicht der Werkstätte zu unberechtigten Kürzungen der Abrechnung gekommen ist);

Nach einer Klärung etwaiger offener Fragen sind gewöhnlich Buchungskorrekturen notwendig. Mit der Verbuchung der Gutschrift ist der Fall (vorerst; siehe dazu weiter unten) abgeschlossen.

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 befragten Unternehmen auf **10 Minuten** (Medianwert) geschätzt. Dieser Wert ist stark schwankend: Ein Viertel der Befragten benötigt fünf Minuten oder weniger zusätzliche Zeit, ein weiteres Viertel jedoch bereits mehr als 40 Minuten.

Zusammengefasst ist festzustellen, 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** (Summe der Medianwerte) entsteht.

Auf Basis des von den befragten Unternehmen verrechneten Kfz-Techniker-Kundenstundensatzes ergeben sich in einem Kfz-Betrieb somit pro GA/GWL-Fall **zusätzliche Kosten** in der Höhe von €83 (Medianwert, exkl. Umsatzsteuer). Für eine detaillierte Darstellung der verrechneten Kundenstundensätze siehe Kapitel 4.1.

### Garantie-/Gewährleistungsaudits

Nach einem bestimmten Zeitraum (z.B. halbjährlich oder jährlich) werden die vom Kfz-Händler eingereichten GA/GWL-Abrechnungen üblicherweise einer Prüfung im Rahmen sogenannter Audits unterzogen.

Unter einem GA/GWL-Audit (auch: -Revision) ist die Prüfung der GA/GWL-Abrechnung hinsichtlich ihrer Richtigkeit zu verstehen. Dabei wird beispielsweise die Einhaltung herstellerspezifischer Bestimmungen (z.B. Richtzeiten) übergeprüft oder ob das betriebliche Qualitätsmanagement wirksam ist und den festgelegten Anforderungen entspricht. Form und Inhalt eines Audits können variieren, die Prüfung wird vorwiegend nicht vom Hersteller, sondern von spezialisierten Dienstleistern durchgeführt. Wie die Unternehmen berichten beinhalten einige Verfahren neben dem klassischen Audit eine „Prozessbegleitung“, in welcher dem Händler vor einem Audit Unterstützung und nützliche Tipps für die Bearbeitung und Einreichung von GA/GWL-Fällen angeboten werden.

Lt. Unternehmensbefragung wurde im Beobachtungszeitraum 2008/09 in 72 % der untersuchten Fälle ein GA/GWL-Audit durchgeführt. In jenen 33 Fällen, in denen auch Angaben zum Ausmaß der nachträglichen Korrektur der Abrechnung gemacht wurden, belief sich die Reduktion des Abrechnungsbetrages auf 3 % (Median): In 25 % der erfassten Fällen führte die Korrektur zu einem Abzug von 1,25 % und weniger, bei weiteren 25 % der Fälle kam es aber auch zu Abzügen von mehr als 5 %. Hier berichten einzelne Unternehmen von 20 %-Abschlägen und mehr.



### 3.3 Zusammenfassende Betrachtung

Auf Grund des wachsenden Trends zu Verlängerung von Garantiezeiten sowie der auf EU-Ebene diskutierten Ausweitung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen von 2 auf 4 Jahre werden für die heimischen Kfz-Betriebe eine Erhöhung der Kundenfrequenz und Werkstattauslastung erwartet. Um die Auswirkungen des Anstiegs von GA/GWL-Arbeiten zu untersuchen, wurden in einem ersten Schritt die Rahmenbedingungen für die Bearbeitung von GA/GWL-Fällen dargestellt sowie ein Überblick über die innerbetriebliche Abwicklung von GA/GWL-Fällen und, im Vergleich dazu, von Kundenaufträgen gegeben.

Die durchgeführte Untersuchung kommt dabei zu dem Ergebnis, dass bei der Bearbeitung und Abwicklung von GA/GWL-Fällen ein **zeitlicher und finanzieller Mehraufwand** im Vergleich zu Kundenaufträgen anfällt. Die Ursachen dafür liegen in der Berücksichtigung herstellerspezifischer Vorgaben für die Diagnose und Reparatur sowie den Anforderungen an die Qualifizierung von MitarbeiterInnen und die betriebliche Ausstattung. Die Erfüllung der Vorgaben und Anforderungen sowie die mit der Abwicklung verbundene Administration weist zudem einen zusätzlichen Zeitaufwand gegenüber einem Kundenauftrag auf. Folgende Befunde sind in diesem Zusammenhang von besonderem Interesse:

- Wichtigster Grund für Abweichungen von den Diagnose-Vorgabezeiten liegt – im Vergleich zu Kundenaufträgen – bei der **Fehlersuche**. Bei der Behebung der Beanstandung kann es zudem zu **unerwarteten Verzögerungen** kommen, die bei der Ermittlung der Reparatur-Vorgabezeiten keine Berücksichtigung finden.
- Für die effiziente Durchführung von GA/GWL-Reparaturen, insbesondere zur Erfüllung herstellerspezifischer Standards, sind laufende **Investitionen in die Infrastruktur und in die Qualifizierung von MitarbeiterInnen** notwendig. Wie die Unternehmensbefragung zeigt, nahmen 2008/09 MitarbeiterInnen nahezu alle befragten Betrieben an entsprechenden Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teil. Am häufigsten wurden spezialisierte Trainings besucht, gefolgt von Einschulungen durch den Hersteller und allgemeinen Schulungen. Darüber hinaus wurden Investitionen in Gerätschaften und Werkzeug, Software und Lizenzen sowie in sonstige Infrastruktur und Ausstattung getätigt.
- Im Vergleich zu einem Kundenauftrag sind bei der Abwicklung eines GA/GWL-Falles **zusätzliche Arbeitsschritte** zu beachten. Neben den Vorgaben für die Reparatur betrifft dies die Administration und Dokumentation des Falles, die Kommunikation mit dem Hersteller sowie den Umgang mit den defekten Tauschteilen. Die Zeit, die dafür im Vergleich zu einem Kundenauftrag zusätzlich benötigt wird, beläuft sich auf durchschnittlich 1 h (Summe der Medianwerte). Einem durchschnittlichen Kfz-Betrieb entstehen somit pro abgewickelten GA/GWL-Fall zusätzliche Kosten in der Höhe von € 83 (Medianwert des Kfz-Techniker-Kundenstundensatzes, exkl. Umsatzsteuer).



## 4 Vergütung durch den Hersteller

Nachfolgendes Kapitel beschäftigt sich mit den Refundierungsmodalitäten der Hersteller für ausgeführte Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten.

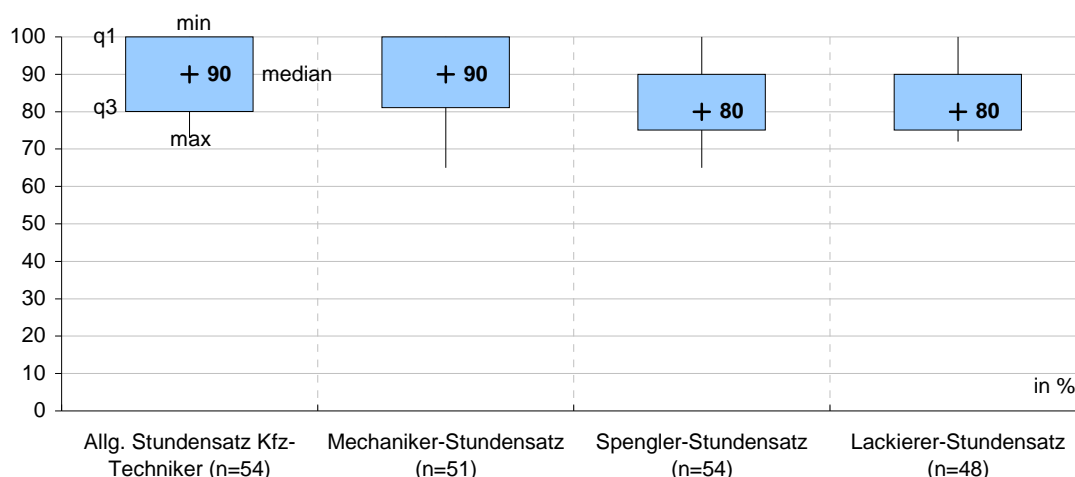
Wie bereits in Kapitel 3 eingangs festgehalten, wird bei der Abwicklung durch den Kfz-Betrieb und der Refundierung seitens des Herstellers nicht zwischen Garantie- bzw. Gewährleistungsfall (GA/GWL-Fall) unterschieden. Grund dafür ist, dass die entstandenen Kosten sowie die Höhe der Refundierungen in beiden Fällen nahezu ident sind. Die einzelnen Fälle werden überwiegend gesamt abgerechnet, die Refundierung wird aber getrennt nach Material- und Lohnanteil behandelt.

### 4.1 Lohnanteil

Die Arbeitszeit wird vom Hersteller grundsätzlich nach einem Richtzeitenkatalog abgerechnet. Wie den Expertengesprächen zu entnehmen war, existieren zwischen Händler und Hersteller diesbezüglich unterschiedliche Refundierungsmodalitäten. Einerseits wird der Stundensatz, den die Werkstatt auch Kunden verrechnet, in vollem Ausmaß abgegolten. Andererseits verfügt der Hersteller für GA/GWL-Arbeiten im Vorhinein definierte Abschläge vom Kundenstundensatz.

Wie die Unternehmensbefragung zeigt, refundierten die Hersteller 2009 den Kundenverrechnungssatz für Kfz-Techniker bzw. Mechaniker bei GA/GWL-Arbeiten in jedem dritten Unternehmen in vollem Umfang; der Spengler- bzw. Lackierer-Stundensatz wurde nur in jedem zehnten Unternehmen voll refundiert. In der Medianbetrachtung zeigt sich (siehe Graphik), dass der Stundensatz für den Kfz-Techniker bzw. Mechaniker vom Hersteller mit einem Abschlag von 10 %, für den Spengler bzw. Lackierer mit einem Abschlag von 20 % refundiert wurde. Die Abschläge vom Kundenverrechnungssatz können stark variieren: So waren beim Mechaniker- und Spengler-Stundensatz in einigen Fällen Refundierungen von 70 % und weniger festzustellen.

**Grafik 9 Refundierung nach verrechenbaren Stunden, in Prozent, nach Stundensatz für Kfz-Techniker, Mechaniker, Spengler und Lackierer, 2009**



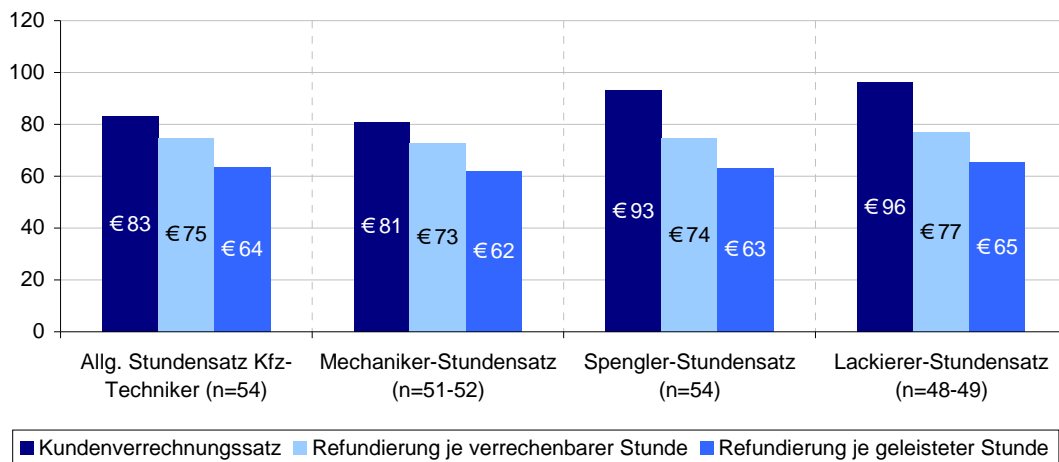
Anmerkung: Ein Viertel der Werte liegt unterhalb des unteren Quartils q1, ein Viertel der Werte liegt oberhalb des oberen Quartils q3. min/max = kleinster/größter genannter Wert.

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung 2010

Rd. 90 % der befragten Unternehmen gaben an, dass im Beobachtungszeitraum 2008/09 nicht alle im Rahmen von GA/GWL-Arbeiten geleisteten Stunden durch den Hersteller abgegolten wurden. Demnach wurden (im Median) nur 85 % der geleisteten Arbeitsstunden bei GA/GWL-Arbeiten refundiert. Aus Sicht der befragten Unternehmen und ExpertInnen zählen zu den wichtigsten Gründen dafür die Abrechnung nach Vorgaberichtlinien, die von den Betrieben nicht erreicht werden konnten, die Aberkennung von Zeiten für die Diagnose bzw. Fehlersuche (siehe dazu Kapitel 3.2.1) sowie die Nicht-Berücksichtigung des Aufwandes für Administration und Dokumentation (siehe Kapitel 3.2.3).

Da (im Median) nicht alle geleisteten Stunden abgegolten werden, reduziert dies die Refundierung je geleistete Stunde. Im Median werden für den Kfz-Techniker zwar pro verrechenbare Stunde rd. € 75 refundiert, aber nur 85 % der aufgewendeten Stunden werden abgegolten. Auf alle geleisteten Stunden aufgeteilt ergibt sich z.B. für den Kfz-Techniker somit eine Refundierung von € 64 je geleisteter Stunde. Für die Berechnung der Refundierung je geleistete Stunde wird angenommen, dass sich die Höhe der erhaltenden Refundierung gleichmäßig auf die Stunden für Kfz-Techniker, Mechaniker, Spengler bzw. Lackierer verteilt.

**Grafik 10 Kundenverrechnungssatz, Refundierung je verrechenbarer Stunde und Refundierung je geleisteter Stunde, in € excl. Umsatzsteuer, 2009**



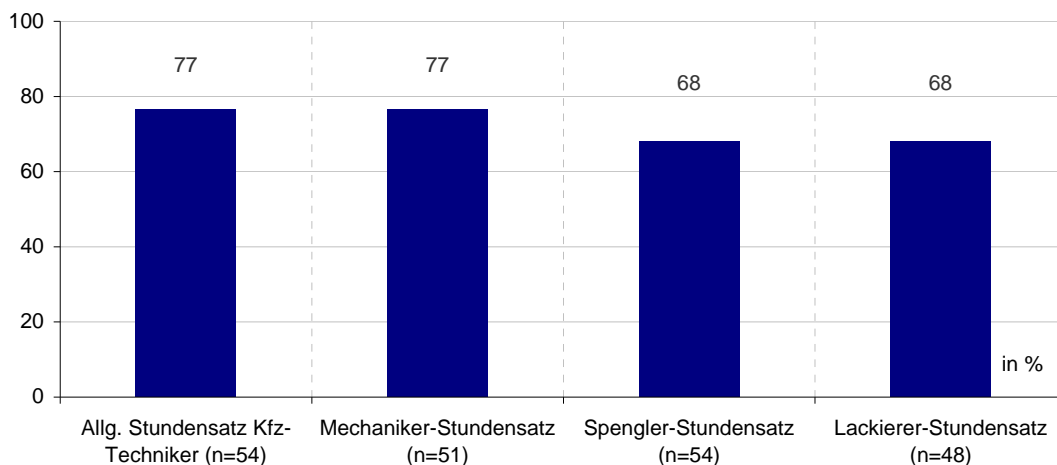
Anmerkung: Median des Kundenverrechnungssatzes sowie der Refundierung je verrechenbarer Stunde. Refundierung je geleisteter Stunde abzüglich 15 % nicht refundierter Gesamtstunden (n=45).

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung 2010



Von Bedeutung ist in diesem Zusammenhang der Prozentsatz der Refundierung gemessen am Endkundenpreis. Wie Graphik 11 zeigt werden z.B. beim Kfz-Techniker und Mechaniker rd. 77 % des Stundensatzes tatsächlich refundiert, beim Spengler und Lackierer nur rd. 68 %. Die Berechnung unterstellt, dass dem Endkunden genau die geleistete Arbeitszeit verrechnet wird.

**Grafik 11 Refundierung des Stundensatzes, in Prozent des Kundenverrechnungssatzes, nach Stundensatz für Kfz-Techniker, Mechaniker, Spengler und Lackierer, 2009**



Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung 2010

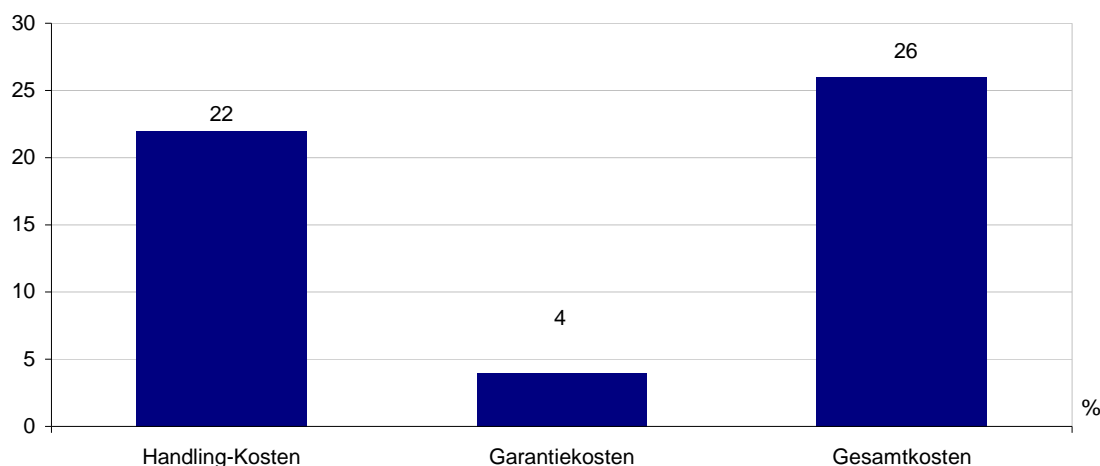
## 4.2 Materialanteil

Die Kosten für Ersatzteile werden, ähnlich wie bei der Arbeitszeit, grundsätzlich anhand eines Ersatzteilpreiskataloges refundiert. Zusätzlich erhalten die Unternehmen einen pauschalierten Aufwandsersatz, die sogenannte „**Handlings-Charge**“. Die befragten Experten merken an, dass Ersatzteile, je nachdem ob es sich bei der Bestellung um einen Kundenauftrag oder einen GA/GWL-Fall handelt, vom Hersteller unterschiedlichen Rabattgruppen zugeordnet werden können.

Laut Unternehmensbefragung betragen die Handling-Kosten bei „normalen Reparaturen“ (im Median) 22 % des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises. Diese Handling-Kosten für Ersatzteile ergeben sich u.a. durch anteilige Personalkosten, Lagerkosten (z.B. Miete, Instandhaltung), den Empfang und die Übernahme der Teile in ein EDV-System etc. Bei einem Viertel der untersuchten Fälle belaufen sich die Handling-Kosten auf 12 % oder weniger, bei einem weiteren Viertel sind es jedoch 23 % und mehr. Die Spannweite bei den Ergebnissen ist einerseits auf die betriebliche Situation (z.B. vorhandene Ausstattung, Infrastruktur) zurückzuführen, andererseits wird von den befragten ExpertInnen der Verdacht geäußert, dass einige Unternehmen bei der Kalkulation nicht alle mit dem Handling der Ersatzteile verbundenen Aufwände in vollem Umfang berücksichtigen.

In 85 % der untersuchten Fälle fallen durch GA/GWL-Arbeiten **zusätzliche Kosten beim Ersatzteil-Handling** (im Median) von 4 % des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises an.<sup>13</sup> Ein Viertel der Befragten schätzt die zusätzlichen Kosten auf 1 % und weniger, bei 25 % fällt das Ersatzteil-Handling im GA/GWL-Fall höher als 8 % aus. Zu den wichtigsten Gründen hierfür zählt der erhöhte Aufwand durch den sorgsamsten Ausbau, Reinigung, Dokumentation und Lagerung der Teile (siehe dazu genauer Kapitel 3.2.3).

**Grafik 12 Handling-Kosten bei „normalen“ Reparaturen, zusätzliche Garantiekosten und Gesamtkosten für GA/GWL-Arbeiten, in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises, 2009**



Anmerkung: Medianwerte, n = 21-25

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung 2010

Je nachdem ob es sich um eine Monats-, Tages- oder Eilbestellung von Ersatzteilen handelt, können in GA/GWL-Fällen zusätzliche Kosten, die sich aus Materialbezugsbedingungen ergeben, anfallen: In der Medianbetrachtung sind dies bei Monatsbestellungen zusätzlich 5 % (des Netto-Einkaufspreises), bei Tagesbestellungen 6 % und bei Eilbestellungen 3 %. Auch hier sind große Unterschiede zwischen den Unternehmen festzustellen: So sind in einigen der untersuchten Fälle von Monats-, Tages- oder Eilbestellung keine, in anderen dafür deutliche höhere Kosten durch Materialbezugsbedingungen entstanden.

**Tabelle 10 Materialbezugsbedingungen bei Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen, in % des Netto-Einkaufspreises, 2009**

	Monatsbestellung	Tagesbestellung	Eilbestellung
1. Quartil (untere 25 %)	0	0	0
Median (50 % der unters. Fälle)	5	6	3
4. Quartil (obere 25 %)	30	25	7
	n=36	n=38	n=23

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung 2010

<sup>13</sup> Die Administration und Dokumentation in GA/GWL-Fällen wird zum Teil vom Techniker selbst (siehe S. 25), zum Großteil jedoch von unterschiedlichen MitarbeiterInnen im Unternehmen wahrgenommen.

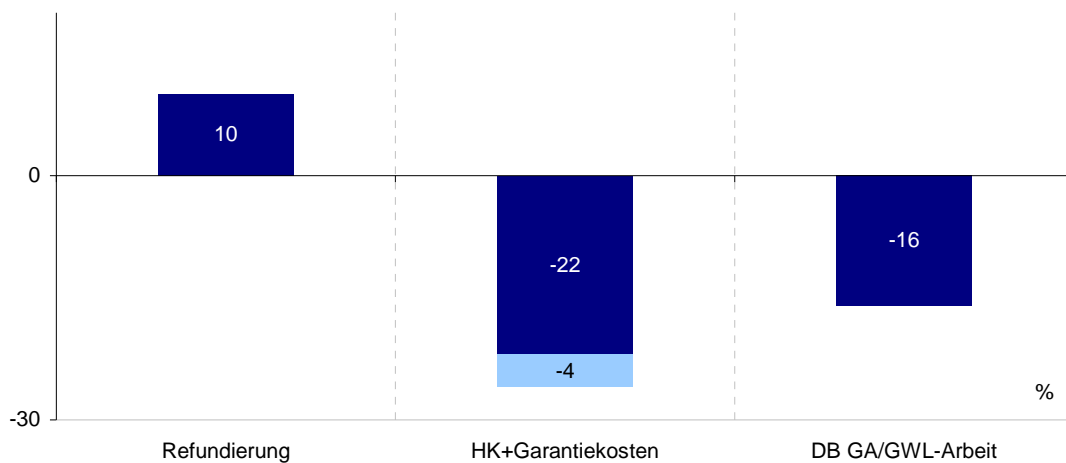


Wie die Unternehmensbefragung zeigt, decken die Refundierungen, die vom Hersteller für Ersatzteile geleistet werden, die anfallenden Kosten nicht zur Gänze ab. Die Unternehmen erhalten für das Ersatzteil-Handling demnach eine Refundierung von (im Median) 10 % des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises. Auch in diesem Fall sind die Werte stark schwankend: Bei einem Viertel der untersuchten Fälle belaufen sich die Refundierung auf 5 % oder weniger, bei einem weiteren Viertel sind es mehr als 12 %.

Werden nun die obigen Daten für eine vereinfachte Deckungsbeitragsrechnung herangezogen, welche die entstandenen Kosten für das Handling (im Median 22 %) und den Garantiekosten (im Median 4 %) den Einnahmen (aus der Refundierung) gegenüberstellt, ergibt sich ein negativer Deckungsbeitrag von -16 %. Ein theoretischer Deckungsbeitrag von 0 % wäre die Grenze der Kostendeckung. Positive Deckungsbeiträge können zur Deckung von Gemeinkosten herangezogen werden.

Ist dieser jedoch negativ, fallen für das Unternehmen Kosten an (hier in der Höhe von rd. 16 % des Nettoeinkaufspreises), die nicht durch entsprechende Einnahmen gedeckt werden können. Negative Deckungsbeiträge stellen ein Verlustgeschäft dar. Eine Berücksichtigung der Materialbezugsbedingungen bzw. eines expliziten Gewinnaufschlages in der Kalkulation würde den Deckungsbeitrag zusätzlich vermindern.

**Grafik 13 Refundierung, Handling-, Garantiekosten, Bezugskondition Monatsbestellung und Deckungsbeitrag bei GA/GWL-Arbeiten, in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises 2009**



Anmerkung: HK=Handling-Kosten, DB=Deckungsbeitrag. Medianbetrachtung. n = 21-54

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung 2010

### 4.3 Anmerkungen zu den Refundierungsmodalitäten der Hersteller

Im Rahmen der Experteninterviews wurde darüber hinaus der Versuch unternommen, den Bereich der Abrechnung von GA/GWL-Arbeiten sowie den dafür erfolgten Vergütungen seitens der Hersteller, vertieft zu diskutieren und mit den Ergebnissen aus der Unternehmensbefragung zu verbinden. In diesem Zusammenhang sind vor allem folgende Befunde von Interesse:

- Die ExpertInnen attestieren einen **steigenden Trend zu Korrekturen und (Teil-) Ablehnungen** bei der Verrechnung von GA/GWL-Fällen durch den Hersteller. Abgesehen von nicht anerkannter Stunden für Diagnose und Reparatur sowie Administration und Dokumentation sind demnach häufig Abzüge auf Grund geringfügiger Form- und/oder Verfahrensfehler (z.B. fehlender Stempel) festzustellen. Als problematisch wird dabei die Tatsache eingestuft, dass diese Abzüge fallweise in einem einseitigen Akt, also ohne Rücksprache mit dem Händler, vollzogen werden.
- Ähnlich verhält es sich bei der Refundierung der Kosten für Ersatzteile. Je nach Hersteller kann die **Gewährung der vollen Handlings-Charge an ein mehrstufiges Kontrollsystem gekoppelt** sein. Werden gewisse formale Kriterien nicht erfüllt, kann es zu Abschlägen bei der Handlings-Charge kommen.
- Ersatzteile, je nachdem ob es sich bei der Bestellung um einen Kundenauftrag oder einen GA/GWL-Fall handelt, können vom Hersteller unterschiedlichen **Rabattgruppen** zugeordnet werden. Das hat zur Folge, dass ein Ersatzteil für GA/GWL-Arbeiten mitunter teurer eingekauft werden muss und dem Unternehmen dadurch ein Teil der (bei Kundenaufträgen) üblichen Marge entgeht. Ersatzteile, die für einen Kundenauftrag eingekauft wurden können darüber hinaus nicht als GA/GWL-Tauschteil eingesetzt werden, da die unterschiedliche Teilenummerierung eine spätere Refundierung verhindert.
- Sonstige Kosten, die im Zuge einer GA/GWL-Reparatur anfallen, können nur eingeschränkt für eine Refundierung angesetzt werden. Wie die Unternehmensbefragung zeigt, reichen die Unternehmen die Kosten, die in den Betrieben bei GA/GWL-Fällen aus **Kleinteilen, Hilfsmaterial oder Entsorgung** entstehen, nicht für eine Refundierung ein.

Hinsichtlich der Einhaltung von **Zahlungszielen** sieht sich die Mehrheit der befragten Kfz-Betriebe mit längeren Wartezeiten konfrontiert. Einige der befragten ExpertInnen halten jedoch fest, dass es hier in den letzten Jahren zu deutlichen Verbesserungen gekommen ist.



## 5 Betriebswirtschaftliche Implikationen und Resümee

Wie die Untersuchungen in Kapitel 3 zeigen konnten, kommt es bei der Bearbeitung von Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten im Vergleich zu Kundenaufträgen zu einem **zeitlichen und finanziellen Mehraufwand** bei den durchführenden Betrieben. Gründe dafür liegen in der Berücksichtigung herstellerspezifischer Vorgaben, Investitionen in die Qualifizierung von MitarbeiterInnen und Ausstattung sowie im zusätzlichen Zeitaufwand bei der Abwicklung.

Vor diesem Hintergrund wurde in Kapitel 4 untersucht, wie es sich mit der Refundierung der geleisteten Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten durch den Hersteller verhält. Es ergibt sich dabei der Befund, dass Kfz-Betriebe **keine volle Kostenvergütung der Garantie- bzw. Gewährleistungsansprüche** des Endkunden vom Hersteller bzw. Importeur erhalten. Hinzu kommt, dass die Hersteller bei der Abrechnung und Refundierung von Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten verstärkt **Wert auf die Einhaltung formeller Punkte und Prozedere** legen.

Wird unterstellt, dass dem Endkunden die gleiche Arbeitszeit bzw. derselbe Preis für Ersatzteile verrechnet wird, ist anzunehmen, dass auf Grund der anteiligen Refundierung die Erträge aus GA/GWL-Arbeiten im Beobachtungszeitraum 2008/09 unter jenen von Kundenaufträgen liegen. Dieser Umstand wird insbesondere beim Materialanteil deutlich, da hier für das Unternehmen mehr Kosten angefallen sind als durch die Refundierung gedeckt wurde. Dadurch wurde ein negativer Deckungsbeitrag von (im Median) -16 % erreicht und somit ein Verlustgeschäft erwirtschaftet.

Bezüglich der Arbeitszeit ist die Sachlage differenzierter zu sehen. Es wurde gezeigt, dass die Refundierung der Hersteller geringer ist als jener Stundensatz, der bei Kundenaufträgen verrechnet wird. So errechnet sich beispielsweise beim Kfz-Techniker mit einem Kundenverrechnungssatz von € 83 eine Refundierung von lediglich € 64 je geleistete Stunde (Medianwerte), was einem Abschlag von 23 % entspricht. Unter der Annahme, dass die Unternehmen über keine wesentlichen Überkapazitäten beim Personal verfügen und Auslastungsschwankungen durch eine Flexibilisierung der Arbeitszeiten, wie sie im Kollektivvertrag vorgesehen ist, ausgeglichen werden können, ist auch beim Lohnanteil keine Vollkostendeckung gegeben.

Anhand der nachfolgenden Musterkalkulation für einen durchschnittlichen Kfz-Betrieb wird gezeigt, welche Kosten nicht durch die Refundierung abgedeckt werden. Der durchschnittliche Umsatz eines Unternehmens des Kfz-Sektors betrug im Jahr 2009 rd. € 2,9 Mio (vgl. Tabelle 1)<sup>14</sup>. Gemessen am Werkstattumsatz liegt der Umsatz, welcher durch Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten erwirtschaftet wurde, bei € 87.000.

<sup>14</sup> Der Kfz-Sektor umfasst neben dem Handel auch den Werkstättenbereich. Der durchschnittliche Umsatz eines Unternehmens des Kfz-Einzelhandels entsprach 2009 in etwa dem Niveau des gesamten Sektors (rd. € 3,06 Mio). Entsprechende Statistiken für Markenbetriebe sind nicht verfügbar. Der durchschnittliche Umsatz, welcher durch Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten erwirtschaftet wurde, ist in Kfz-Markenbetrieben höher als in den Kfz-Einzelhandelsbetrieben insgesamt.



Der Umsatz durch Garantie- bzw. Gewährleistungsfälle verteilt sich lt. Untersuchung der KMFA<sup>15</sup> zu 40 % auf den Lohn (€34.800) bzw. zu 60 % auf die Ersatzteile (€52.200). Dieses Verhältnis kann je nach Garantie- bzw. Gewährleistungsfall variieren. Werden nun die Ergebnisse der Berechnungen aus Kapitel 4 für den Lohnanteil (23 % Abschlag beim Kfz-Techniker-Kundenstundensatz) bzw. die Ersatzteile (negativer Deckungsbeitrag von 16 %) herangezogen, ergibt sich ein Fehlbetrag durch die Bearbeitung und Abwicklung von Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten in der Höhe von rd. €20.000. Dieser Fehlbetrag muss vom Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten ausführenden Unternehmen selbst getragen werden, was sich in der Folge negativ auf die betriebliche Ertragslage auswirkt.

**Tabelle 11 Musterkalkulation für einen durchschnittlichen Kfz-Betrieb**

	Betrag (in €)
<b>Umsatzverteilung</b>	
Umsatz 2009 <sup>1</sup>	2.900.000
Anteil Werkstattumsatz (25 %, siehe S. 20)	725.000
Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz (12 %, siehe S. 20)	87.000
<b>Umsatzverteilung GA/GWL<sup>2</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</b>	
Lohnanteil <sup>3</sup> (23 %; siehe S. 33)	10.395*
Ersatzteile (16 %; siehe S. 35)	9.943*
<b>Summe</b>	<b>20.338</b>

Anmerkungen: \* Prozentrechnung in Hundert

<sup>1</sup> Durchschnitt. Umsatz eines Unternehmens des Kfz-Sektors im Jahr 2009 (Berechnung lt. Daten aus Tabelle 1).

<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

Dies ist als **Untergrenze** der im Falle von Garantie- und Gewährleistungsangaben anfallenden, zusätzlichen Kosten für das durchführende Unternehmen zu sehen. In dieser Darstellung sind folgende Aspekte noch nicht berücksichtigt:

- Materialbezugskonditionen bzw. ein Gewinnaufschlag bei den Ersatzteilen;
- Nachträgliche Korrekturen, wie sie sich z.B. im Rahmen von Garantie- bzw. Gewährleistungsaudits ergeben können;
- Administrativer Zeitaufwand für die Abwicklung;

<sup>15</sup> Vgl. Gittenberger, E. & Voithofer, P. (2002): Refundierung der Aufwendungen der Kfz-Betriebe bei Neuwagengarantien.



Die aktuellen Zahlen der KMFA-Bilanzdatenbank weisen für das Bilanzjahr 2008/09 ein Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) in Prozent der Betriebsleistung von rd. 0,4 % für die Kfz-Betriebe aus. Diese Kennzahl gibt Auskunft über die Gewinn-situation des Unternehmens. Würden die Refundierungen seitens der Importeure den Stundensätzen bei den Verrechnungen von Kundenaufträgen entsprechen, ist davon auszugehen, dass die Kfz-Betriebe im Durchschnitt ihr EGT verbessern.

Die Studie belegt, dass die **Refundierungen** für geleisteten Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten im Gesamtdurchschnitt der befragten Betriebe **nicht vollkosten-deckend** sind. Sollte es auf Grund der Verlängerung der Garantiezeiten bzw. der Ausweitung der gesetzlichen Gewährleistungsfristen zu einem Anstieg der Garantie- und Gewährleistungsfälle kommen, ist in der Folge mit **steigenden Fehlbeträgen** und einer damit verbundenen **Verschlechterung der Ertragslage** bei den betroffenen Unternehmen zu rechnen.

Vor diesem Hintergrund könnte es sich im Sinne einer besseren Objektivierung bezüglich der Vorgabezeiten zukünftig als sinnvoll erweisen, eine **unabhängige Organisation** in die Erfassung und Begutachtung von Vorgabezeiten einzubinden. Ein vergleichbarer Ansatz existiert seit 2007 in Deutschland. Dort wurde auf Initiative des Zentralverbandes Karosserie- und Fahrzeugtechnik (ZKF) die Interessengemeinschaft für Fahrzeugtechnik und Lackierung e. V. (IFL) von verschiedenen Verbänden und Organisationen aus der Kfz-Branche gegründet. Zu den Aufgaben des IFL zählt u.a. die Ermittlung von Fehler und Mängel in den Arbeitszeiten für Karosserie- und Lackierarbeiten in EDV-gestützten Kalkulationssystemen. Im Dialog mit den Automobilherstellern wird versucht, diese Fehler zu identifizieren und abzustellen.



## Teil II: Rechtsgutachten betreffend die Refundierung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten im Kraftfahr- zeugssektor

### 1 Rechtlicher Rahmen

Bestimmte Gruppen von wettbewerbsbeschränkenden Vereinbarungen zwischen Unternehmen, von Beschlüssen von Unternehmensvereinigungen oder von abgestimmten Verhaltensweisen von Unternehmen und/oder Unternehmensvereinigungen werden durch eine EU-Gruppenfreistellungsverordnung (GVO) – unter bestimmten, in der entsprechenden Verordnung definierten Voraussetzungen – gem Art 101 Abs 3 des Vertrages über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) vom grundsätzlichen Verbot wettbewerbsbeschränkenden Vereinbarungen und Verhaltensweisen des Art 101 Abs 1 AEUV ausgenommen.

Die Kommission hat eine Gruppe von vertikalen Vereinbarungen bezeichnet, die ihrer Auffassung nach in der Regel die Voraussetzungen von Art 101 Abs 3 AEUV erfüllen, und hat zu deren Freistellung die Verordnung (EU) Nr 330/2010 vom 20. April 2010 über die Anwendung von Art 101 Abs 3 AEUV auf Gruppen von vertikalen Vereinbarungen und abgestimmten Verhaltensweisen<sup>16</sup> erlassen, die die Verordnung (EG) Nr 2790/1999 der Kommission<sup>17</sup> ersetzt. Diese Gruppenfreistellungsverordnung (GVO) wird, da sie beinahe alle Wirtschaftssektoren abdeckt, auch als Schirm-GVO bezeichnet.

Für den Kraftfahrzeugsektor, der sowohl Personenkraftwagen als auch Nutzfahrzeuge umfasst, galt bis zuletzt die Verordnung (EG) Nr 1400/2002 der Kommission vom 31. Juli 2002 über die Anwendung von Art 81 Abs 3 des Vertrages auf Gruppen von vertikalen Vereinbarungen und aufeinander abgestimmten Verhaltensweisen im Kraftfahrzeugsektor<sup>18</sup>.

Am 31. Mai 2010 trat die Verordnung (EG) Nr 1400/2002 (in der Folge: Kfz-GVO alt) außer Kraft und wurde durch eine neue Gruppenfreistellungsverordnung abgelöst. Diese Verordnung (EU) Nr 461/2010 der Kommission vom 27. Mai 2010 über die Anwendung von Art 101 Abs 3 des Vertrages über die Arbeitsweise der Europäischen Union auf Gruppen von vertikalen Vereinbarungen und abgestimmten Verhaltensweisen im Kraftfahrzeugsektor<sup>19</sup> (in der Folge: Kfz-GVO neu) bezieht sich nicht mehr auf den Vertrieb neuer Kraftfahrzeuge (der nunmehr von der Schirm-GVO Nr 330/2010 ab-

<sup>16</sup> ABI L 102 vom 23. 4. 2010, S 1.

<sup>17</sup> Verordnung (EG) Nr 2790/1999 der Kommission vom 22. Dezember 1999 über die Anwendung von Artikel 81 Absatz 3 des Vertrages auf Gruppen von vertikalen Vereinbarungen und aufeinander abgestimmten Verhaltensweisen, ABI L 336 vom 29. 12. 1999, S 21.

<sup>18</sup> ABI L 203 vom 1. 8. 2002, S 30.

<sup>19</sup> ABI L 129 vom 28. 5. 2010, S 52.



gedeckt wird<sup>20</sup>), sondern nur mehr auf Vereinbarungen über den Vertrieb von Ersatzteilen und über die Erbringung von Instandsetzungs- und Wartungsarbeiten.

Die Kfz-GVO neu gilt hinsichtlich vertikaler Vereinbarungen über den Vertrieb von Ersatzteilen und über die Erbringung von Instandsetzungs- und Wartungsdienstleistungen ab dem 1. Juni 2010, während die Anwendbarkeit jener Bestimmungen der Verordnung 1400/2002, die sich auf vertikale Vereinbarungen über den Bezug, Verkauf und Weiterverkauf neuer Kraftfahrzeuge beziehen, bis zum 31. Mai 2013 verlängert wird (Art 2 Kfz-GVO neu).

Wegen der unmittelbaren vertraglichen Einbindung der Fahrzeughersteller in Instandsetzungsarbeiten im Rahmen der Gewährleistung, des unentgeltlichen Kundendienstes oder von Rückrufaktionen gilt die Freistellung für Vereinbarungen, denen zu Folge zugelassene Werkstätten verpflichtet sind, für diese Instandsetzungsarbeiten nur vom Fahrzeughersteller gelieferte Originalersatzteile zu verwenden. Dies diene dem wirksamen Wettbewerb auf den Instandsetzungs- und Wartungsmärkten und soll Werkstätten die Möglichkeit geben, Endverbrauchern konkurrierende Ersatzteile anzubieten (Erwägungsgrund 17 der Kfz-GVO neu). Dies wird nicht als Markenzwang gewertet, sondern als objektiv gerechtfertigte Forderung.<sup>21</sup> Diese Ausnahme hat die Kommission mit wirtschaftlichen Gründen und mit der Tatsache, dass der Hersteller den zugelassenen Werkstätten dafür entweder eine Vergütung für die Ersatzteile zahle oder diese unentgeltlich zur Verfügung stelle, gerechtfertigt.<sup>22</sup>

Auch weiterhin stellt es einen Verstoß gegen die Kfz-GVO dar, eine autorisierte Werkstatt zu verpflichten, auch für „normale“ Instandsetzungsarbeiten (Instandsetzung und Wartung eines Kraftfahrzeugs während des Garantiezeitraums, welche für den Kunden kostenpflichtig ist, zB die kilometerabhängigen Inspektionen) nur vom Hersteller selbst gelieferte Original-Ersatzteile verwenden zu müssen.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Dies mit der Begründung, dass es beim Vertrieb neuer Kraftfahrzeuge offenbar keine erheblichen Beeinträchtigungen des Wettbewerbs gebe, die diesen Sektor von anderen Wirtschaftssektoren unterscheiden und die Anwendung von Regeln erforderlich machen würden, die anders und strenger seien als die der Verordnung Nr 330/2010 (Erwägungsgrund 10 der Verordnung Nr 461/2010).

<sup>21</sup> Bekanntmachung der Kommission – Ergänzende Leitlinien für vertikale Beschränkungen in Vereinbarungen über den Verkauf und die Instandsetzung von Kraftfahrzeugen und den Vertrieb von Kraftfahrzeugersatzteilen, ABI C 138 vom 28. 5. 2010, S 16.

<sup>22</sup> *Creutzig*, KFZ-GVO, Rn 225, zu den Erläuterungen zum Entwurf der KFZ-GVO alt vom 16. 3. 2002, ABI C 67/21.

<sup>23</sup> Bekanntmachung der Kommission – Ergänzende Leitlinien für vertikale Beschränkungen in Vereinbarungen über den Verkauf und die Instandsetzung von Kraftfahrzeugen und den Vertrieb von Kraftfahrzeugersatzteilen, ABI C 138 vom 28. 5. 2010, S 16, Abs 39; *Ensthaler/Funk/Stopper*, Handbuch des Automobilvertriebsrechts, C. Rn 236, zur GVO Nr 1400/2002.





## 1.1 Verpflichtung des Vertragshändlers/der Vertragswerkstätte zu Garantie- und Gewährleistungsarbeiten

Zunächst ist darauf hinzuweisen, dass die deutschsprachige Ausgabe der Leitlinien zur Kfz-GVO neu (wie auch schon zuvor die Leitlinien zur Kfz-GVO alt) von einem „Missbrauch von Gewährleistungen“ spricht und im Text die Worte „gesetzliche oder erweiterte Gewährleistungspflicht des Herstellers“ verwendet. Dies entspricht den Begriffen „misuse of warranties“ und „manufacturers warranty [...] whether legal or extended“ im englischen Text. Das englische Wort „warranty“ kann mit Garantie und Gewährleistung übersetzt werden, wobei der Hinweis „whether legal or extended“ klarstellt, dass darunter Arbeiten aus gesetzlicher Gewährleistung wie solche aus rechtsgeschäftlicher Garantie fallen sollen.<sup>24</sup>

Gemäß Erwägungsgrund 17 der Kfz-GVO alt galt eine Freistellung vom Kartellverbot nur für jene Vereinbarungen, die zugelassene Werkstätten zur Instandsetzung aller Fahrzeuge – einschließlich Gewährleistung, unentgeltlicher Kundendienst und Rückrufaktionen – verpflichten, die von einem Händler des Vertriebsnetzes ungeachtet des Ortes verkauft wurden. Dadurch sollte sichergestellt sein, dass jeder Verbraucher sein Fahrzeug zu jeder zugelassenen Werkstatt in der gesamten Europäischen Union zur Wartung oder Instandsetzung bringen kann. Wenn ein Hersteller, Importeur, Händler, eine Werkstatt oder ein anderes Unternehmen innerhalb des Netzes Verbraucher mittelbar oder unmittelbar daran hindern sollte, die EU-weite Gewährleistung des Herstellers in Anspruch zu nehmen, war eine der grundlegenden Voraussetzungen für die Freistellung der fraglichen Vereinbarungen nicht erfüllt.<sup>25</sup>

Alle zugelassenen Werkstätten im Vertriebssystem eines Lieferanten müssen daher im Werkstättenvertrag die Pflicht übernehmen, Arbeiten im Zusammenhang mit der Herstellergarantie, unentgeltlichem Kundendienst und Kundendienst im Rahmen von Rückrufaktionen zu leisten. Diese Pflicht muss sich auf alle Kraftfahrzeuge der Marke ihres Lieferanten beziehen. Sie muss unabhängig davon gelten, wo im Gemeinsamen Markt das Fahrzeug verkauft wurde. Wenn die Pflicht im Vertrag nicht vereinbart worden ist, hat dieses Fehlen eine mittelbare Verkaufsbeschränkung zur Folge.<sup>26</sup>

Die Erwägungsgründe zur Kfz-GVO neu enthalten zwar keine gleichartigen Ausführungen, jedoch kann auch für sie unter Zusammenschau mit der Schirm-GVO 330/2010 nichts anderes gelten. Das Recht des Verbrauchers, unionsweit Garantieleistungen für Vertragswaren oder -dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, ist als Fallbeispiel zu Art 4 lit b der Schirm-GVO 330/2010 geregelt, wonach eine Einschränkung der Garantieleistungen (der Begriff umfasst auch Gewährleistungsansprüche) als Verkaufsbeschränkung (Kernbeschränkung) gewertet wird.<sup>27</sup>

<sup>24</sup> Bekanntmachung der Kommission – Ergänzende Leitlinien für vertikale Beschränkungen in Vereinbarungen über den Verkauf und die Instandsetzung von Kraftfahrzeugen und den Vertrieb von Kraftfahrzeugersatzteilen, ABI C 138 vom 28. 5. 2010, S 16, Abs 60.

<sup>25</sup> vgl. *Ensthaler/Funk/Stopper*, Handbuch des Automobilvertriebsrechts, C. Rn 275.

<sup>26</sup> *Creutzig*, Kfz-GVO, Rn 1073.

<sup>27</sup> Leitlinien für vertikale Beschränkungen, ABI C 130 vom 19. 5. 2010, S 1, Rn 50.





Es wäre jedoch zulässig, dass eine Vertragswerkstätte bzw. ein Hersteller/Importeur die Erfüllung von Forderungen aus Gewährleistung und/oder Garantie ablehnt, wenn die Situation, die zu dieser Forderung geführt hat, in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass eine (andere) Werkstatt Arbeiten im Rahmen von Instandsetzung oder Wartung nicht korrekt ausgeführt oder minderwertige Ersatzteile verwendet hat. Diesbezüglich müsste jedoch nachgewiesen werden, dass inkorrekt gehandelt wurde.<sup>28</sup>

## 1.2 Händler- bzw. Werkstättenvertrag

In den österreichischen Automobil-Vertriebssystemen sind praktisch alle Vertragshändler gleichzeitig autorisierte Werkstätten, das heißt, ein Hersteller (bzw. Generalimporteur/Lieferant) schließt für seine (oder eine seiner) Marke(n) mit seinen Vertriebspartnern jeweils zugleich Händlerverträge und Werkstättenverträge (Serviceverträge) ab.

Ganz allgemein können Instandsetzungs- und Wartungsdienstleistungen durch Untervertrag zwischen einem Händler und einer zugelassenen Werkstätte (bzw. auch mehreren zugelassenen Werkstätten) weitergegeben werden, wobei dies eine vertragliche Vereinbarung zwischen Händler und Werkstätte erfordert. Eine dieses Recht ausschließende Vereinbarung wäre kartellrechtswidrig.<sup>29</sup>

Vertragshändler und Hersteller gehen bei Abschluss eines Vertragshändlervertrages ein unbefristetes oder befristetes Dauerschuldverhältnis ein, in dem sich der Vertragshändler verpflichtet, Verkaufs-, Vermittlungs- und/oder Werkstattdienstleistungen für die Fahrzeuge des Herstellers zu erbringen.

## 1.3 Vergütung der Garantie- und Gewährleistungsarbeiten

Der Verkauf von Kraftfahrzeugen im Rahmen des Kfz-Vertriebssystems und das anschließende Service dürfen nicht isoliert voneinander gesehen werden. In der Kalkulation vieler Händler spielt die Aussicht auf regelmäßige Wartungs- und Reparaturaufträge nach dem Verkauf eines Wagens eine nicht unerhebliche Rolle.<sup>30</sup>

Die Kfz-Händlerverträge enthalten Bestimmungen zu Dienstleistungen aus Anlass von Herstellergarantie, unentgeltlichem Kundendienst oder Kundendienst aus Anlass von Rückrufaktionen, die als Verpflichtungen gegenüber dem Händler ausgestaltet sind. Gewöhnlich sind die gegenseitigen Rechte und Pflichten in diesen Fällen in Garantie-richtlinien oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Anlage zum Händlervertrag detailliert geregelt.

---

<sup>28</sup> Bekanntmachung der Kommission – Ergänzende Leitlinien für vertikale Beschränkungen in Vereinbarungen über den Verkauf und die Instandsetzung von Kraftfahrzeugen und den Vertrieb von Kraftfahrzeugersatzteilen, ABI C 138 vom 28. 5. 2010, S 16, Abs 69.

<sup>29</sup> Art 4 Abs 1 lit g der Verordnung (EG) Nr 1400/2002 der Kommission vom 31. Juli 2002 über die Anwendung von Art 81 Abs 3 des Vertrages auf Gruppen von vertikalen Vereinbarungen und aufeinander abgestimmten Verhaltensweisen im Kraftfahrzeugsektor, ABI L 203 vom 1. 8. 2002, S 30. Diese Kernbeschränkung gilt jedenfalls noch bis zum 31. Mai 2013 (Art 2).

<sup>30</sup> IdS auch *Ebenroth/Lange/Mersch*, Kfz-GVO, Rn 183.



Anspruchsgegner eines Kunden, der Garantie- oder Gewährleistungsansprüche durchsetzen möchte, ist stets der Fahrzeuglieferant bzw. -hersteller, der sich des Vertragshändlers als Erfüllungsgehilfen bedient.<sup>31</sup> Erbringt der Vertragshändler Reparaturleistungen, die in einem Gewährleistungs- oder Garantieversprechen des Herstellers gegenüber einem Endkunden begründet sind, kommt der Hersteller gegenüber dem Vertragshändler für die Kosten auf.<sup>32</sup>

In einer Leitentscheidung<sup>33</sup> hat der deutsche BGH ausgeführt, dass – wenn sich Vertragshändler gegenüber dem Hersteller zur Durchführung von Gewährleistungsarbeiten im Händlervertrag verpflichtet haben – die dabei erbrachten Leistungen im Garantiefall nicht dem Kunden berechnet werden dürfen, sondern (im damaligen Fall nach besonderen Richtlinien und Richtzeiten des beklagten Herstellers) dem Vertragshändler vom Hersteller vergütet werden müssen. Dabei hat der Vertragshändler zumindest Anspruch auf vollen Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, weil er im Falle einer von ihm erfüllten Garantiezusage des Herstellers gegenüber dem Kunden und auch bei Erbringung von Gewährleistungsarbeiten an von Dritthändlern verkauften Fahrzeugen als Beauftragter des Herstellers handelt (§ 670 dBGB) und ihm im Falle der Erfüllung eigener Gewährleistungspflichten regelmäßig der Hersteller seinerseits Gewähr zu leisten hat.

In rechtlicher Hinsicht wird der Händler bei der Durchführung von Tätigkeiten aus Herstellergarantie bzw. Gewährleistung sohin als Erfüllungsgehilfe des Herstellers tätig.<sup>34</sup> Daraus folgt, dass der Hersteller dem Vertragshändler die Aufwendungen für die Arbeiten und verwendeten Ersatzteile erstatten muss, wobei die Leistung eines angemessenen Gewinnaufschlages hinzutritt.

Im deutschen Zivilrecht regelt § 670 dBGB den Ersatz von Aufwendungen im Rahmen von Aufträgen, die zur Erfüllung von Dauerschuldverhältnissen wie dem Händlervertrag wahrgenommen werden und für die die Bestimmungen über den Dienstvertrag (§ 611 dBGB) und die entgeltliche Geschäftsbesorgung (§ 675 dBGB) maßgeblich sind.<sup>35</sup>

Die dazu korrespondierenden Bestimmungen im österreichischen Recht finden sich in den §§ 1151 ff ABGB. Bei der vertraglichen Verpflichtung der Vertragshändler, Garantiarbeiten im Rahmen der Herstellergarantie durchzuführen, handelt es sich um eine Verpflichtung zu einer entgeltlichen Tätigkeit mit werkvertraglichem Charakter. Gem § 1152 ABGB gilt ein angemessenes Entgelt als bedungen, wenn im Vertrag kein Entgelt bestimmt und auch nicht Unentgeltlichkeit vereinbart ist. Angemessen iSv § 1152 ABGB ist jenes Entgelt, das sich unter Berücksichtigung aller Umstände und unter Beachtung auf das, was unter ähnlichen Umständen geschieht oder geschehen ist, ergibt.<sup>36</sup>

<sup>31</sup> Creutzig, Kfz-GVO, Rn 1196.

<sup>32</sup> Ensthaler/Funk/Stopper, Handbuch des Automobilvertriebsrechts, E. Rn 7.

<sup>33</sup> BGH Urteil vom 12. 1. 1994, NJW 1994, 1065 (*Daihatsu*).

<sup>34</sup> BGH Urteil vom 12. 1. 1994, NJW 1994, 1060, 1066 (*Daihatsu*); Genzow, Vertragshändlervertrag, Rn 75 ff; Creutzig, Kfz-GVO, Rn 1184.

<sup>35</sup> Ensthaler/Funk/Stopper, E. Rn 7.

<sup>36</sup> Krejci in Rummeß, § 1152 ABGB Rn 24.



Ansprüche auf angemessene Entlohnung nach § 1152 sind also nicht zwingend, und die Vereinbarung der Unentgeltlichkeit ist zulässig, ebenso wie die Vereinbarung eines nicht angemessenen Entgelts. Nur wenn es an Entgeltabreden fehlt, steht ein Anspruch auf angemessenes Entgelt zu, der vom Dienstgeber nicht einseitig beseitigt oder geändert werden darf.<sup>37</sup> Im Zweifel wird Entgeltlichkeit und somit ein Anspruch auf angemessene Entlohnung angenommen.

Diese – dem Gedanken der Vertragsfreiheit entspringende – Bestimmung erfährt freilich durch andere gesetzliche Regelungen Einschränkungen: Durch das Kartellverbot und das Missbrauchsverbot des Wettbewerbsrechts.

---

<sup>37</sup> *Krejci in Rummeß*, § 1152 ABGB Rn 30, mwN.



## 2 Wettbewerbsrechtliche Beurteilung

Verweigert der Hersteller die Erstattung der vollen Kosten und / oder die Leistung eines angemessenen Gewinnaufschlages, kann darin eine mittelbare Verkaufsbeschränkung sowohl bezüglich der Garantiarbeiten als auch des entgangenen Fremdauftrages liegen, die nicht von der Kfz-GVO freigestellt wäre.<sup>38</sup> Zugleich ist solches Verhalten unter dem Aspekt der Erzwingung unangemessener Geschäftsbedingungen gem § 5 Abs 1 Z 1 KartG 2005 (bzw. Art 102 lit a AEUV) und damit als ein Missbrauch der marktbeherrschenden Stellung des Herstellers zu prüfen.

### 2.1 Marktstellung der Hersteller

Verweigert der Hersteller die Erstattung der vollen Kosten und / oder die Leistung eines angemessenen Gewinnaufschlages, so ist zu überprüfen, ob er gegenüber den Vertragshändlern und -Servicepartnern eine marktbeherrschende Stellung innehat. Nach § 4 KartG 2005 (wie auch nach Art 102 AEUV) ist für die Beurteilung des Vorliegens oder Nichtvorliegens einer beherrschenden Stellung eines Unternehmens zunächst der relevante Markt in sachlicher und räumlicher Hinsicht abzugrenzen.

#### 2.1.1 Sachlich relevanter Markt

Der sachlich relevante Markt ist nach dem sogenannten Bedarfsmarktkonzept aus der Sicht der Marktgegenseite abzugrenzen. Gegenstand dieses Vorganges ist die Bestimmung derjenigen Produkte und/oder Dienstleistungen, die aus der Sicht der Marktgegenseite als miteinander austauschbar oder substituierbar betrachtet werden können.<sup>39</sup> Es stehen sich im österreichischen Kfz-Vertrieb der Hersteller bzw. sein österreichischer Generalimporteur für Neufahrzeuge, Original-Ersatzteile und -Zubehör der entsprechenden Marke sowie als Lizenzgeber für die Nutzung der Marke auf der Anbieterseite und die österreichischen (Marken-)Vertragshändler bzw. Servicepartner auf der Nachfrageseite gegenüber.

Die Ausweichmöglichkeiten letzterer hängen wesentlich von der Intensität der Einbindung in die Vertriebs- und Serviceorganisation des Generalimporteurs bzw. Herstellers ab. Je enger ein Vertragshändler in die Vertriebs- und Serviceorganisation eingebunden ist, desto schwerer wird ein Ausweichen auf den Vertrieb anderer Marken oder Güter fallen. Konkret heißt dies für das österreichische Kfz-Vertriebssysteme:

- a. Die Vertragshändler sind durch die standardisierten Händlerverträge verpflichtet, das Händleranforderungsprofil des Herstellers bzw. Generalimporteurs zu erfüllen, wonach sie ihre Betriebe an die spezifischen Vorgaben des Herstellers bzw. Generalimporteurs anzupassen haben. Dies betrifft typischerweise marken- bzw. vertragsspezifische Investitionen im Hinblick auf die Beschilderung des Autohauses, der Schauraumgestaltung, der Außenfronten sowie der Ausstellungsfreiflächen. Zu der meist verpflichtenden Übernahme des EDV-Systems kommen Investitionen in markenspezifische Spezialwerkzeuge, markenspezifische Schulungskosten für Mechaniker, Verkäufer, EDV-Personal usw.

<sup>38</sup> IdS Creutzig, Kfz-GVO, Rn 1184.

<sup>39</sup> Vgl. Gugerbauer, Kommentar zum KartG, § 3 Rn 9; Möschel in Immenga/Mestmäcker, EG Wettbewerbsrecht, Art 86 Rn 44.



All diese markenspezifischen Investitionen sind nur solange werthaltig, wie der Vertragshändler seinen Status als autorisierter Vertragspartner behält. Scheidet der Vertragshändler aus diesem Markenvertriebssystem aus, verlieren die noch nicht amortisierten markenspezifischen Investitionen schlagartig jeden Wert („sunk costs“). In einem solchen Fall ist der Händler darüber hinaus verpflichtet, jeglichen Handel mit Neufahrzeugen dieser Marke einzustellen, die markenspezifische Beschilderung auf sämtlichen Betriebsanlagen sowie alle Hinweise auf vertragliche Beziehungen zum Hersteller (Briefpapier, Internetauftritt, Telefonverzeichnis etc) zu entfernen, wodurch weitere Kosten anfallen.

Die immensen markenspezifischen Investitionen, die für einen Händler im Marken-Vertriebssystem anfallen, zeigen, dass sich ein Ausscheiden aus dem Vertriebssystem (und ein Ausweichen auf den Vertrieb anderer Marken oder Produkte) nur mit Folgekosten bewerkstelligen lassen würde, die von Kleinunternehmen, wie eben dem typischen österreichischen Vertragshändler, nicht bewältigt werden können. Dies unabhängig davon, ob ein Vertragshändler zusätzlich bereits Neufahrzeuge eines weiteren Herstellers vertreibt (Mehrmarkenvertrieb).

Auch der im § 454 UGB geregelte Investitionsersatz – für bei der Vertragsbeendigung nicht amortisierte Investitionen – vermag die Ausweichmöglichkeiten eines Vertragshändlers nicht zu erhöhen, da ein Investitionsersatz gerade dann nicht zusteht, wenn der Vertragshändler das Vertragsverhältnis selbst gekündigt oder vorzeitig aufgelöst hat, es sei denn, dass dafür ein dem bindenden Unternehmer (Generalimporteur, Hersteller) zurechenbarer wichtiger Grund vorlag (§ 454 Abs 2 lit a UGB).

Abgesehen davon wird in aller Regel am Standort des Händlers keine Alternative (keine Bereitschaft eines Generalimporteurs einer anderen Kfz-Marke, mit dem früheren Vertragshändler einen Händlervertrag betreffend die andere Marke abzuschließen) verfügbar sein. Ein Händler wird also – selbst wenn er wollte – auf keine andere Marke ausweichen können. Sollte dennoch im Einzelfall ein Markenwechsel gelingen, müssten jedenfalls erhebliche neue Investitionen getätigt werden.

Dies impliziert im KFZ-Großhandel die Annahme eines eigenen sachlich relevanten Marktes für die jeweilige Marke eines Herstellers.

- b. Darüber hinaus wird der „good will“ des Vertragshändlers beschädigt, weil die Berechtigung zur Identifizierung als offizieller Marken-Vertragshändler mit der Vertragsauflösung verloren ginge, wobei Kunden und Mitbewerber insbesondere durch die Demontage der Marken-Identifikationen davon Kenntnis erlangen. Die durch erhebliche Werbeaufwendungen erlangte Personifizierung als Marken-Vertragshändler ginge dadurch verloren. Händler richten ihren Geschäftsbetrieb ja am Unternehmensziel der Organisation des jeweiligen Herstellers aus und stellen sich auf die Vertragsprodukte des Herstellers bzw. Generalimporteurs ein. Umgekehrt wird ein autorisierter Vertragshändler von den Endverbrauchern mit der Marke der vertreibenden Neufahrzeuge gleichgesetzt, wobei der Großteil der österreichischen Vertragshändler bei etablierten Marken schon seit Jahren bzw. Jahrzehnten im Vertrieb von Neufahrzeugen der Marke tätig ist und so natürlich einen entsprechenden „good will“ aufgebaut hat. Der Eingriff in den „good will“ ist mit einem Verlust an Absatzpotenzial verbunden.



Dabei ist zu berücksichtigen, dass selbst bei einem Wechsel zu einer anderen Automarke aufgrund unterschiedlicher Produktpaletten die Nachfrage nach vielen Fahrzeugen nicht mehr bedient werden könnte.

Im Ergebnis stellen die jeweiligen Marken-Produkte aus der Sicht der Vertragshändler einen eigenen sachlich relevanten Markt dar, da die Vertragshändler aufgrund der erheblichen marken- bzw. vertragsspezifischen Investitionen und der Gefahr, bei einer entsprechenden Umstellung den jahrelang aufgebauten Kundenstamm zu verlieren, keine zumutbare Ausweichmöglichkeiten haben.

- c. Noch drastischer stellt sich die Situation bei autorisierten Vertragswerkstätten dar: Sie sind bei der Instandhaltung oder -setzung von Kraftfahrzeugen der Kfz-Marke einseitig auf die Zusammenarbeit mit dem Hersteller bzw. dem österreichischen Generalimporteur angewiesen, da sie für Servicearbeiten an einem Fahrzeug seiner Marke weder Ersatzteile von einer anderen Marke verwenden, noch Diagnosegeräte eines anderen Marken-Service-Systems einsetzen noch für die Servicierung an Fahrzeugen anderer Marken geschulte Mitarbeiter beschäftigen können. Daher ist davon auszugehen, dass die Leistungen der Hersteller bzw. deren nationaler Generalimporteure durch die Leistungen von Herstellern oder Generalimporteuren anderer Kfz-Marken nicht substituierbar sind.

### 2.1.2 Räumlich relevanter Markt

Exklusiv beauftragt, mit Kfz-Händlern in Österreich Händlerverträge über die Belieferung mit Neufahrzeugen abzuschließen, sind österreichische Niederlassungen der Hersteller bzw. österreichische Generalimporteure innerhalb der jeweiligen Marken-Vertriebsorganisation. Ein Fahrzeug-Einzelhändler mit Standort in Österreich kann alleine durch einen Vertrag mit ihnen autorisierter Marken-Vertragshändler werden. Der Abschluss eines Händlervertrages etwa mit dem schweizerischen Generalimporteur derselben Marke wäre ebenso ausgeschlossen wie der Abschluss eines Händlervertrages mit dem Generalimporteur eines anderen EU-Mitgliedstaates.

Überdies kann alleine die österreichische Niederlassung bzw. der Generalimporteur einem österreichischen Kfz-Betrieb ein Lizenzrecht zur Nutzung der Marke einräumen.

Nicht zuletzt sind die Zulassungsvorschriften für Kraftfahrzeuge weiterhin national geprägt (vgl etwa die österreichischen Vorschriften betreffend die § 57 a-Begutachtung („Pickerl“). Aufgrund unterschiedlicher Mehrwertsteuersätze und unterschiedlichen Sondersteuern (etwa der österreichischen Normverbrauchsabgabe) differenzieren die Hersteller-Konzerne die Händlereinstandspreise von EU-Mitgliedsland zu EU-Mitgliedsland. Der räumlich relevante Markt ist demnach auf Österreich zu begrenzen.

### 2.1.3 Ergebnis: Marktbeherrschung

Den Herstellern bzw. Generalimporteuren von Neufahrzeugen kommt nach § 4 KartG 2005 wie auch nach Art 102 AEUV eine marktbeherrschende Stellung zu. Dies insbesondere deswegen, weil die österreichischen Vertragshändler im Sinne von § 4 Abs 3 KartG zur Vermeidung schwerwiegender betriebswirtschaftlicher Nachteile auf die Aufrechterhaltung der Geschäftsbeziehungen mit dem Hersteller bzw. Generalimporteur der jeweiligen Marke angewiesen sind.





Gemäß 102 AEUV müssen Unternehmen eine beherrschende Stellung auf „mindestens einem wesentlichen Teil des gemeinsamen Marktes“ einnehmen. In der Spruchpraxis der Gemeinschaftsorgane wurde bislang jeder Markt eines einzelnen Mitgliedstaates als wesentlicher Teil des Gesamtmarktes angesehen.<sup>40</sup> Dies gilt auch für kleinere Mitgliedsstaaten wie Österreich.<sup>41</sup>

## 2.2 Vergütung der Garantiarbeiten

### 2.2.1 Angemessene Vergütung der Arbeitszeit

Als angemessen gilt die Vergütung der von den jeweiligen Vertragspartnern tatsächlich aufgewendeten (gestempelten) Arbeitszeit, dies unter der weiteren Voraussetzung, dass auch Zusatzleistungen abgegolten würden.

Zu berücksichtigen ist weiters, dass Garantie- und Gewährleistungsarbeiten im Vergleich zu von Kunden beauftragten Leistungen (also Inspektionen, Instandhaltungsarbeiten und Reparaturleistungen) schon wegen des damit verbundenen bürokratischen Ablaufs einen höheren Zeitaufwand verursachen. Daraus folgt, dass die in der Praxis vorkommenden ortsüblichen (aus Kundenaufträgen abgeleiteten) Kundensundensätze allein den Aufwand bei Garantie- und Gewährleistungsabwicklungen nicht decken können. Dazu kommt schließlich noch die Zeit für die Fehlersuche.

Wird bei Garantie- und Gewährleistungsarbeiten der effektive Stundensatz geleistet, deckt dieser den administrativen Aufwand also bei weitem nicht. Dies kann auf einfache Weise durch einen Vergleich mit den mit Kunden abgerechneten Aufträgen belegt werden.

Wird die Bearbeitung eines Garantie- und Gewährleistungsfalles durch Vorschriften des Herstellers erheblich verkompliziert, wodurch zahlreiche Arbeitsschritte unterschiedlicher Mitarbeiter bzw. Techniker der Vertragshändler benötigt werden sowie koordiniert werden müssen, ist dies konsequenterweise gesondert zu vergüten.

### 2.2.2 Angemessene Teileprovision

Bei den Ersatzteilen ist es angemessen, dass der Hersteller bzw. der Generalimporteur den Vertragshändlern reale „Handlingkosten“ bezahlt. Aus einer von der Wirtschaftskammer Österreich in Auftrag gegebenen Musterkostenrechnung für Ersatzteile im KFZ-Handel errechnet sich eine Mindest-Teileprovision in Höhe von 22,32 %.<sup>42</sup> In dieser Musterkostenrechnung betragen die Gesamtkosten für das „Handling“ von Ersatzteilen (Bestellung, Übernahme, Kontrolle, Lagerhaltung, Entsorgung usw.) bei den untersuchten Unternehmen im Jahr 1996 24,21 % und im Jahr 1997 22,32 %, gemessen jeweils am Wareneinsatz. Dieser Prozentsatz muss als Mindestprovision angesehen werden, wenn man berücksichtigt, dass nach einer im Jahr 2005 vom deutschen Toyota-Händlerverband in Auftrag gegebenen Musterkostenrechnung für Garantie- und Gewährleistungsarbeiten der Aufschlag auf den Werksabgabepreis (Händlernettopreis) sogar 39 % betragen müsste, um die anfallenden Kosten zu decken.<sup>43</sup>

<sup>40</sup> Vgl. *Jung* in *Grabitz/Hilf*, EG-Kommentar, Art 82 Rn 52.

<sup>41</sup> Vgl. *Jung* in *Grabitz/Hilf*, EG-Kommentar, Art 82 Rn 52.

<sup>42</sup> Wirtschaftskammer Österreich, Musterkostenrechnung für Ersatzteile im Kfz-Handel 1998.

<sup>43</sup> *Meunzel*, Garantiekostenanalyse, Zeitschrift AUTOHAUS, Ausgabe 22/2005, S 20.





## 2.3 Missbrauch der marktbeherrschenden Stellung

Erfolgt keine angemessene Vergütung von Arbeitszeit und/oder Zahlung einer angemessenen Teileprovision, kann dies eine Erzwingung unangemessener Geschäftsbedingungen gem § 5 Abs 1 Z 1 KartG 2005 (bzw. Art 102 lit a AEUV) und damit einen Missbrauch der marktbeherrschenden Stellung des Herstellers darstellen.

### 2.3.1 Konditionenmissbrauch

Ein Konditionenmissbrauch<sup>44</sup> kann vorliegen, wenn den Vertragspartnern vom Marktbeherrscher Verpflichtungen auferlegt werden, die für die Verwirklichung eines an sich legitimen Zieles entbehrlich sind und die Freiheit des Vertragspartners unbillig beschränken.<sup>45</sup> Als Teil des Ausbeutungsmissbrauchs zielt die Kategorie des Konditionenmissbrauchs auf den Schutz vor- und nachgelagerter Wirtschaftsstufen sowie der Verbraucher vor Ausplünderung ab.<sup>46</sup>

Ein Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung liegt demnach insbesondere dann vor, wenn das marktbeherrschende Unternehmen von Handels- bzw. Vertragspartnern unmittelbar oder mittelbar unangemessene Geschäftsbedingungen erzwingt. Der Begriff „Erzwingung“ verweist auf die wirtschaftliche Macht des beherrschenden Unternehmens und stellt kein eigenständiges Tatbestandsmerkmal dar, dessen Vorliegen gesondert geprüft werden müsste.<sup>47</sup> „Erzwingung“ bedeutet in diesem Zusammenhang die einseitige Auferlegung von unangemessenen Preisen oder sonstigen Geschäftsbedingungen, wobei die Ausübung zusätzlichen Drucks nicht gefordert wird.<sup>48</sup>

Ein Konditionenmissbrauch ist nach der Rechtsprechung des EuGH dann anzunehmen, wenn die vom marktbeherrschenden Unternehmen angewandten Geschäftsbedingungen offensichtlich „unbillig“ sind.<sup>49</sup> Für diese gesteigerte Form des Konditionenmissbrauchs haben sich in der Spruchpraxis der Gemeinschaftsorgane noch keine allgemeinen Kriterien entwickelt.<sup>50</sup> In der Regel ist daher eine Verhältnismäßigkeitsprüfung durchzuführen,<sup>51</sup> wobei insbesondere zu beachten ist, dass der Vertragspartner eines marktbeherrschenden Unternehmens im besonderen Maße vor dem Einsatz leistungsfremder Mittel geschützt werden muss.<sup>52</sup>

<sup>44</sup> Zum Konditionenmissbrauch *Gugerbauer*, Kommentar zum Kartellgesetz, § 35 Rn 7.

<sup>45</sup> *Reidlinger/Hartung*, Das österreichische Kartellrecht<sup>2</sup>, S 134.

<sup>46</sup> vgl *Jung in Grabitz/Hilf*, EG-Kommentar, Art 82 Rn 52.

<sup>47</sup> vgl *de Bronett in Wiedemann*, Handbuch des Kartellrechts, § 22 Rn 49.

<sup>48</sup> *Möschel in Immenga/Mestmäcker*, EG-Wettbewerbsrecht, Art 86 Rn 137.

<sup>49</sup> *Sacchi/Tele Biella*, EuGH vom 30. 4. 1974, Slg. 1974, 409 Rn 17; vgl auch Kommission Wettbewerbsbericht 1974, Z 68.

<sup>50</sup> *Jung in Grabitz/Hilf*, EG-Kommentar, Art 82 EG, Rn 149.

<sup>51</sup> *Möschel in Immenga/Mestmäcker*, EG-Wettbewerbsrecht, Art 86 EG Rn 148.

<sup>52</sup> vgl *Jung in Grabitz/Hilf*, EG-Kommentar, Art 82 EG Rn 149 (Fn 780).



### 2.3.2 Unbilligkeit der Vergütungsregelungen

Der Gesetzgeber verpflichtet zur Gewährleistung, Hersteller sagen den Endabnehmern parallel oder zusätzlich Garantien zu. Diese gesetzlichen Gewährleistungsarbeiten oder Garantien können bei jedem beliebigen österreichischen Marken-Vertragshändler durch den Kunden in Auftrag gegeben werden, wobei es keine Rolle spielt, ob das Fahrzeug bei diesem (oder einem anderen) Vertragshändler erworben wurde. Durch Garantien wird das Image der Marke gehoben und der Verkaufserfolg unterstützt.

Werden die Kosten der Durchführung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten aber den Vertragshändlern angelastet, müssen diese die Kosten aus anderen Unternehmenssparten quersubventionieren. Wird den Vertragshändlern keine zumindest kostendeckende Erfüllung ihrer durch den Händlervertrag auferlegten Pflicht, im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung bzw. der Herstellergarantie Garantie- und Gewährleistungsreparaturen an Fahrzeugen von Endverbrauchern für den Hersteller durchzuführen, ermöglicht, verbleiben ihnen erhebliche Kosten, denen keine Deckung gegenübersteht. Der damit verbundene negative Einfluss auf das Betriebsergebnis stellt dann für viele Händler eine Existenzbedrohung dar.

### 2.3.3 Verhältnismäßigkeitsprüfung

Bei der kartellrechtlichen Verhältnismäßigkeitsprüfung ist zu beachten, dass der Vertragspartner eines marktbeherrschenden Unternehmens im besonderen Maße vor dem Einsatz leistungsfremder Mittel geschützt werden müssen.<sup>53</sup> Der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit verbietet einem Marktbeherrscher nicht nur die Verfolgung eines grundsätzlich legitimen unternehmerischen Zwecks mit unlauteren Mitteln, sondern darüber hinaus auch alles, was den Vertragspartner in seiner wirtschaftlichen Handlungsfreiheit mehr als erforderlich einschränkt. Es darf also zur Zweckerreichung kein für den Vertragspartner milderes Mittel zur Verfügung stehen.<sup>54</sup>

Das Interesse der Hersteller liegt offenkundig darin, durch Garantiezusagen den Verkaufserfolg ihrer Marke zu unterstützen und dadurch (höhere) Gewinne zu erwirtschaften. Wobei auf Händlerebene Fahrzeugverkauf und Verpflichtung zur Durchführung kostenloser Garantie- und Gewährleistungsarbeiten entkoppelt sind, der Vertragshändler also die kostenlosen Garantie- und Gewährleistungsarbeiten etwa auch an Fahrzeugen ausländischer Touristen oder Transitreisender durchzuführen hat.

Wird seitens des Herstellers dem Wettbewerb anderer Vertriebssysteme nicht mit Effizienzsteigerung, sondern mit einer Ausbeutungsstrategie gegenüber ihren Vertriebspartnern begegnet (wobei es die marktbeherrschende Stellung des Herstellers ermöglicht, auf dem Markt auf der Stufe der Endabnehmer wettbewerbsfähig zu sein, ohne sich selbst im in entsprechenden Ausmaß anstrengen zu müssen), so ist dies unlauter und sohin außer Verhältnis.

<sup>53</sup> vgl. *Jung* in *Grabitz/Hilf*, EG-Kommentar, Art 82 EG Rn 149 (Fn 780).

<sup>54</sup> *Möschel* in *Immenga/Mestmäcker*, EG-Wettbewerbsrecht, Art 86 EG Rn 148 mit Nachweisen aus der Spruchpraxis der Gemeinschaftsorgane (Fn 334).



### 2.3.4 Ergebnis

Regelungen und Praktiken, die zur unangemessenen Vergütung von Garantie- und Gewährleistungsanträgen führen, stellen einen Missbrauch der marktbeherrschenden Stellung des Herstellers dar, da in einem solchen Fall die Interessenabwägung (Verhältnismäßigkeitsprüfung) klar zu Gunsten der Vertragshändler ausschlägt.

## 2.4 Verlust der Freistellung nach Art 101 Abs 3 AEUV bzw. § 3 Abs 1 KartG

Verweigert der Hersteller die Erstattung aller Aufwendungen als auch eines angemessenen Gewinnaufschlages, ist darin nach der Literatur außerdem eine mittelbare Verkaufsbeschränkung sowohl bezüglich der Garantie- und Gewährleistungsarbeiten als auch des entgangenen Fremdauftrages zu sehen. Eine solche Vereinbarung wäre nicht durch die Kfz-GVO freigestellt.<sup>55</sup>

Denn Händler und zugelassene Werkstätten sind verpflichtet, derartige Arbeiten auszuführen, und dies bevorzugt vor allen anderen Arbeiten. Unzureichende Erstattung ohne Gewinnaufschlag beschränkt sie, und zwar bezüglich beider Kategorien von Arbeiten. Denn sie können derartige andere Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten nicht ausführen; bei ihnen hätten sie einen angemessenen Gewinn erzielt.<sup>56</sup>

Mittelbare Verkaufsbeschränkungen führen zur Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs.<sup>57</sup> Dies bildet das wesentliche Tatbestandsmerkmal von § 1 Abs 1 KartG bzw. Art 101 Abs 1 AEUV. Die wirtschaftlich relevante Betätigungsfreiheit des Vertragshändlers wird in wettbewerbserheblicher Weise eingeschränkt. Dies betrifft in vertikalen Verhältnissen diejenigen Hersteller, die eine solche Verkaufsbeschränkung ihren jeweiligen Wiederverkäufern aufbürden.<sup>58</sup>

Ein Verlust der Freistellung hat das Verbot der als kartellrechtswidrig erkannten Vereinbarung zur Folge.

Eine Ausnahme vom Verbot könnte zwar vorliegen, wenn die Bagatellbestimmungen des Kartellgesetzes (§ 2 Abs 2 Z 1 KartG) zur Anwendung kämen, oder die Spürbarkeitsschwellen der „Bekanntmachung der Europäischen Kommission über Vereinbarungen von geringer Bedeutung, die den Wettbewerb gem Art 81 Abs 1 des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaften nicht spürbar beschränken“ (de minimis)<sup>59</sup> nicht erreicht würden. Wie bereits oben unter Punkt 2.1 ausgeführt, sind jedoch die Hersteller von Kraftfahrzeugen am örtlich relevanten österreichischen Markt Marktbeherrscher, sodass schon aus diesem Grund die Bagatellschwellen beider Bestimmungen überschritten sind. Abgesehen davon bezeichnet die zitierte Bekanntmachung der Kommission unter anderem die Beschränkung der Produktion oder des Absatzes (Rn 11/1b) als „Kernbeschränkungen“, die unabhängig von den Marktanteilen beteiligter Unternehmen „spürbar“ sind.

<sup>55</sup> IdS *Creutzig*, Kfz-GVO, Rn 1075 ff.

<sup>56</sup> a.a.O.

<sup>57</sup> Vgl *Langen/Bunte*, Kommentar zum deutschen und europäischen Kartellrecht, S 1831 Rn 59.

<sup>58</sup> Vgl *Wägenbaur* in *Loewenheim/Meessen/Riesenkampff*, Kartellrecht, Band 1, Art 81 Abs 1 Rn 237 ff; *Stockenhuber* in *Grabitz/Hilf*, Art 81 EGV, EL 16, Rn 182.

<sup>59</sup> ABI Nr C 368 vom 22. 12. 2001, S 13.



### 3. Rechtliche Schlussfolgerung

- a. § 5 KartG stellt (wie auch Art 102 AEUV) ein gesetzliches Verbot auf, dessen Übertretung unter anderem die Nichtigkeit der vertraglichen Regelungen begründet, mit denen missbräuchliches Verhalten verwirklicht wird.<sup>60</sup> Folglich sind Regelungen und Praktiken des Herstellers, die zur unangemessenen Vergütung von Garantie- und Gewährleistungsanträgen führen, unwirksam.

Da solche Regelungen und Praktiken durch die Marktmacht des Herstellers unmittelbar oder mittelbar erzwungen werden, sind sie nach § 5 KartG bzw. Art 102 AEUV kartellrechtswidrig.

- b. Gem § 1 Abs 1 KartG (wie auch nach Art 101 Abs 1 AEUV) sind alle Vereinbarungen zwischen Unternehmen, Beschlüsse von Unternehmensvereinigungen und aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken (Kartelle) verboten. Gem § 1 Abs 3 KartG (bzw. Art 101 Abs 2 AEUV) sind solche verbotenen Vereinbarungen und Beschlüsse nichtig. Verweigert der Hersteller die Erstattung aller Aufwendungen als auch eines angemessenen Gewinnaufschlages, ist dies eine mittelbare Verkaufsbeschränkung, die von der Kfz-GVO nicht freigestellt ist und sohin eine kartellrechtswidrige Vereinbarung darstellt.
- c. Nach § 26 KartG 2005 hat das Kartellgericht Zuwiderhandlungen gegen die Verstöße gegen §§ 1 und 5 KartG wirksam abzustellen und den beteiligten Unternehmen die hierzu erforderlichen Aufträge zu erteilen.
- d. Da es sich bei der vertraglichen Verpflichtung zur Durchführung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten im Rahmen der Herstellergarantie oder der gesetzlichen Gewährleistung um eine entgeltliche Tätigkeit mit werkvertraglichem Charakter handelt, stehen dem Vertragshändlern nach § 1152 ABGB eine angemessene Vergütung für seine Arbeitszeit und für das Ersatzteilehandling wäre (voller Ersatz der erforderlichen Aufwendungen) sowie ein angemessener Gewinnaufschlag zu.
- e. Es ist überdies Ausdruck der vertraglichen Treuepflicht, die Garantie- und Gewährleistungsvergütung derart zu regeln, dass die Möglichkeiten der Vergütung einzelner Leistungen den für die Garantie- und Gewährleistungsabwicklung geschulten Mitarbeitern der Vertragshändler nicht im Verborgenen bleiben. In der Praxis ist die administrative Abwicklung von Garantie und Gewährleistung oftmals so kompliziert gestaltet, dass selbst bei Übung ordentlicher Sorgfalt die Geltendmachung von Leistungen übersehen werden kann.

Hon.-Prof. Dr. Norbert Gugerbauer

Wien, am 29.08.2010

<sup>60</sup> Vgl OGH vom 15.10.2002, 4 Ob 187/02g; OGH vom 15.10.2004, 16 Ok 140/04.



## Anhang und Quellen

### Kennzahlendefinition

Umsatzrentabilität 2 (nach Finanzergebnis)	$\frac{\text{Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit} * 100}{\text{Betriebsleistung}}$
Rohaufschlag (Handelsspezifische Kennzahl)	$\frac{\text{Rohertrag} * 100}{\text{HW-Einsatz (inkl. Fremdleist.)}}$
Lagerumschlagshäufigkeit (Handelsspezifische Kennzahl)	$\frac{\text{Handelswareneinsatz}}{\text{Durchschnittlicher Handelswarenvorrat}}$
Lagerdauer in Tagen (Handelsspezifische Kennzahl)	$\frac{360}{\text{Lagerumschlagshäufigkeit}}$
Korr. Cash flow in Prozent der Betriebsleistung	$\frac{\text{Korr. Cash-flow aus Betriebstätigkeit} * 100}{\text{Betriebsleistung}}$
Investitionen in Prozent der Betriebsleistung	$\frac{\text{Investitionen} * 100}{\text{Betriebsleistung}}$
Investitionsdeckung	$\frac{\text{Investitionen} * 100}{\text{Abschreibungen inkl. GWG}}$

### Kalkulatorische Berichtigungen

#### Kalkulatorischer Unternehmerlohn

Bei Einzelunternehmungen und Personengesellschaften beinhalten die Personalaufwendungen kein Entgelt für die Mitarbeit des Unternehmers. Die von dem Unternehmer getätigten Privatentnahmen sind als Betriebsausgabe (Aufwand) nicht absetzbar. Um nun die Vergleichbarkeit mit Kapitalgesellschaften herzustellen, bei denen der Unternehmer ein in den Personalaufwendungen enthaltenes Geschäftsführerentgelt bezieht, wird ein kalkulatorischer Unternehmerlohn berücksichtigt. Grundlage für die Berechnung des Unternehmerlohns bilden Gehälter für die entsprechende Tätigkeit in der jeweiligen Branche.

Der Unternehmerlohn soll eine adäquate private Lebensführung des Unternehmers ermöglichen. Für das Basisjahr 2007/08 betrug der Unternehmerlohn, den die KMU FORSCHUNG AUSTRIA ansetzte, €31.392,-. Bei freien Berufen (Apotheker, Ärzte, Rechtsanwälte, Notare, u.dgl.) wurden höhere Werte angesetzt, da deren Lohnniveau über dem der gewerblichen Wirtschaft liegt. Bei den kleinsten erfassten Betrieben (Unternehmen bis €50.000,- Jahresumsatz) wird 50 % des kalkulatorischen Unternehmerlohns angesetzt, da diese Unternehmen vielfach als nebenberufliche Tätigkeit geführt werden.

Darüber hinaus wird ein Dispositionszuschlag in der Höhe von 2 % des Personalaufwandes in Ansatz gebracht, der allerdings für das Bilanzjahr 2007/08 mit €54.912,- nach oben hin limitiert ist. Die Koppelung des Dispositionszuschlages an den Personal-



aufwand beruht auf der Tatsache, dass die unternehmerische Tätigkeit auch Personalführungsaktivitäten inkludiert, die unmittelbar vom Personalstand abhängen. Sowohl der Mindestunternehmerlohn als auch die Deckelung des Dispositionszuschlages werden jedes Jahr mit dem Tariflohnindex fortgeschrieben. Dieser Ansatz des kalkulatorischen Unternehmerlohns ist als Mindestansatz zu sehen.

Eine zusätzliche Berücksichtigung von Lohnnebenkosten erfolgt nicht, da die Sozialversicherung des Unternehmers (GSVG) in der Regel in den sonstigen Aufwendungen enthalten ist.

Folgende Tabelle zeigt für die wichtigsten Rechtsformen, ob ein kalkulatorischer Unternehmerlohn angesetzt wird:

Rechtsform	kalkulatorischer Unternehmerlohn	Anzahl der Unternehmer
Einzelunternehmen	ja	1
Gesellschaft nach bürgerlichem Recht	ja	2
Protokolliertes Einzelunternehmen	ja	1
OG (Offene Gesellschaft)	ja	2
KG (Kommanditgesellschaft)	ja	1
Ges.m.b.H. & CO. KG	nein	0
Ges.m.b.H.	nein	0
AG	nein	0

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA

### Kalkulatorische Eigenkapitalkosten

Die für Fremdkapital anfallenden Zinsen können als Aufwand in der Steuerbilanz gewinnmindernd angesetzt werden. Die Berücksichtigung von Zinsen für Eigenkapital ist in der Steuerbilanz jedoch nicht möglich.

Durch die Erfassung der kalkulatorischen Zinsen wird berücksichtigt, dass auch die Bereitstellung von Eigenkapital mit Kosten verbunden ist, da sich die Kapitalgeber eine gewisse Mindestverzinsung ihres gebundenen Kapitals erwarten.

Auch für einen Vergleich von eigenkapitalstarken mit (im Extremfall) überschuldeten Betrieben ist der Ansatz von Eigenkapitalzinsen erforderlich; ansonsten wären die zur Gänze eigenfinanzierten Unternehmen in der Regel die profitabelsten, da der Fremdfinanzierungsaufwand bei den überschuldeten Betrieben nicht selten 5 % der Betriebsleistung erreicht!

Bemessungsgrundlage der Eigenkapitalzinsen ist das buchmäßige Eigenkapital zum Bilanzstichtag bzw. sofern verfügbar der durchschnittliche Eigenkapitalstand. Die KMU FORSCHUNG AUSTRIA verwendet die (fixen) Zinssätze, die von den Bundesförderstellen verwendet werden.

Eine Korrektur des Eigenkapitals (Berücksichtigung von stillen Reserven) wurde nicht vorgenommen.

