

# Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen

## Executive Summary

Die vorliegende Studie hat die KMU Forschung Austria im Auftrag Wirtschaftskammer Österreich – Bundesgremium des Fahrzeughandels und Bundesinnung der Kraftfahrzeugtechniker sowie Verband Österreichischer Kraftfahrzeug-Betriebe (VÖK) durchgeführt. Ziel der Studie ist, Daten über Kosten und Vergütungen zu Reparaturarbeiten im Kfz-Bereich zu analysieren. Der Fokus liegt auf der Bestandsaufnahme der Garantie- und Gewährleistungsrefundierungen. Zu diesem Zweck hat die KMU Forschung Austria die wirtschaftliche Situation im Kfz-Einzelhandel analysiert und darauf aufbauend sowohl qualitative Experteninterviews geführt als auch quantitative Analysen von betriebswirtschaftlichen Detaildaten zur Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen durchgeführt.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Der Stundensatz für den Kfz-Techniker wird im Durchschnitt vom Hersteller mit einem Abschlag von 13 % (vom Kundenverrechnungssatz) refundiert. Da aber nur 86 % aller geleisteten Arbeitsstunden bei GA/GWL-Arbeiten vom Hersteller refundiert werden, verringert sich die Refundierung weiter, so dass im Durchschnitt 75 % des Kundenverrechnungssatzes bei Garantie- bzw. Gewährleistungsarbeiten refundiert werden. Im Vergleich zur Studie 2010 (für das Basisjahr 2009) zeigt sich somit eine Verringerung der Refundierungen je geleisteter Stunde, der 2009 bei Kfz-Techniker noch rd. 77 % des Kundenstundensatzes ausmachte.
2. In Bezug auf die Ersatzteile (Materialanteil) decken die Vergütungen im Durchschnitt ebenfalls die anfallenden (Voll-)Kosten für das Handling der Ersatzteile nicht. Das führt beim Materialanteil zu einem negativen Ergebnisbetrag von -20 % des Ersatzteil-Netto-Einkaufspreises. Betragsmäßig gedeckt werden eigentlich nur die Zusatzaufwendungen (für die zusätzlichen Handlingkosten) für GA/GWL-Arbeiten, aber nicht die mit dem Handling von Ersatzteilen verbundenen Kosten (Personalkosten, Lagerkosten, etc.). Auch beim Materialanteil zeigen die Analysen im Zeitvergleich, dass sich der negative Deckungsbeitrag beim Handling von Ersatzteilen in GA/GWL-Fällen von rd. -16 % (Basisjahr 2009) auf -20 % (Basisjahr 2013) in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises verschlechtert hat.

### ***Betriebswirtschaftliche Implikationen***

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

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

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

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