

# Musterkostenrechnung für Neuwagen

## Refundierung von Gewährleistungs- und Garantiewerken für Kfz-Reparaturen

*Mag. Peter Voithofer*

9. Juni 2015

1. Studienziele / Methodik
2. Konjunkturelle und betriebswirtschaftliche Entwicklungen im Kfz-Einzelhandel
3. Aktuelle Situation (Chancen und Risiken) im Kfz-Einzelhandel
4. Musterkostenrechnung für Neuwagen
5. Refundierung von Gewährleistung- und Garantiarbeiten für Kfz-Reparaturen
6. Betriebswirtschaftliche Implikationen

# 1) Studienziele / Methodik

*Studien im Auftrag Wirtschaftskammer Österreich - Bundesgremium des Fahrzeughandels und Bundesinnung der Kraftfahrzeugtechniker sowie Verband Österreichischer Kraftfahrzeug-Betriebe (VÖK)*

1. Erstellung einer Musterkostenrechnung für Neuwagen
2. Analyse von Daten zu Kosten und Vergütungen zu Reparaturarbeiten bei Gewährleistungs- und Garantiefällen
  - Fortführung der KMU Forschung Austria – Studien aus den Jahren 2004 und 2010
  - Fokus der Studien auf Kfz-Einzelhandel (ÖNACE: 45.11.2)

- **Branchendaten** (Statistik Austria)
- **Sonderauswertung der KMFA-Bilanzdatenbank** unter rd. 1.300 Bilanzen von Kfz-Einzelhandelsunternehmen
- **13 qualitativen Experteninterviews** (zu beiden Studien)
- **Detailanalysen zum Neuwagenverkauf** von 9 „typischen“ Kfz-Einzelhandelsunternehmen (unterschiedlicher Marken)
- **Detailanalysen zu Kosten/Refundierungen** bei Garantie- & Gewährleistungsfällen von 62 Kfz-Einzelhandelsunternehmen (vertretene Marken vereinen 94% Marktanteil)

## 2) Konjunkturelle und betriebswirtschaftliche Entwicklungen im Kfz-Einzelhandel

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

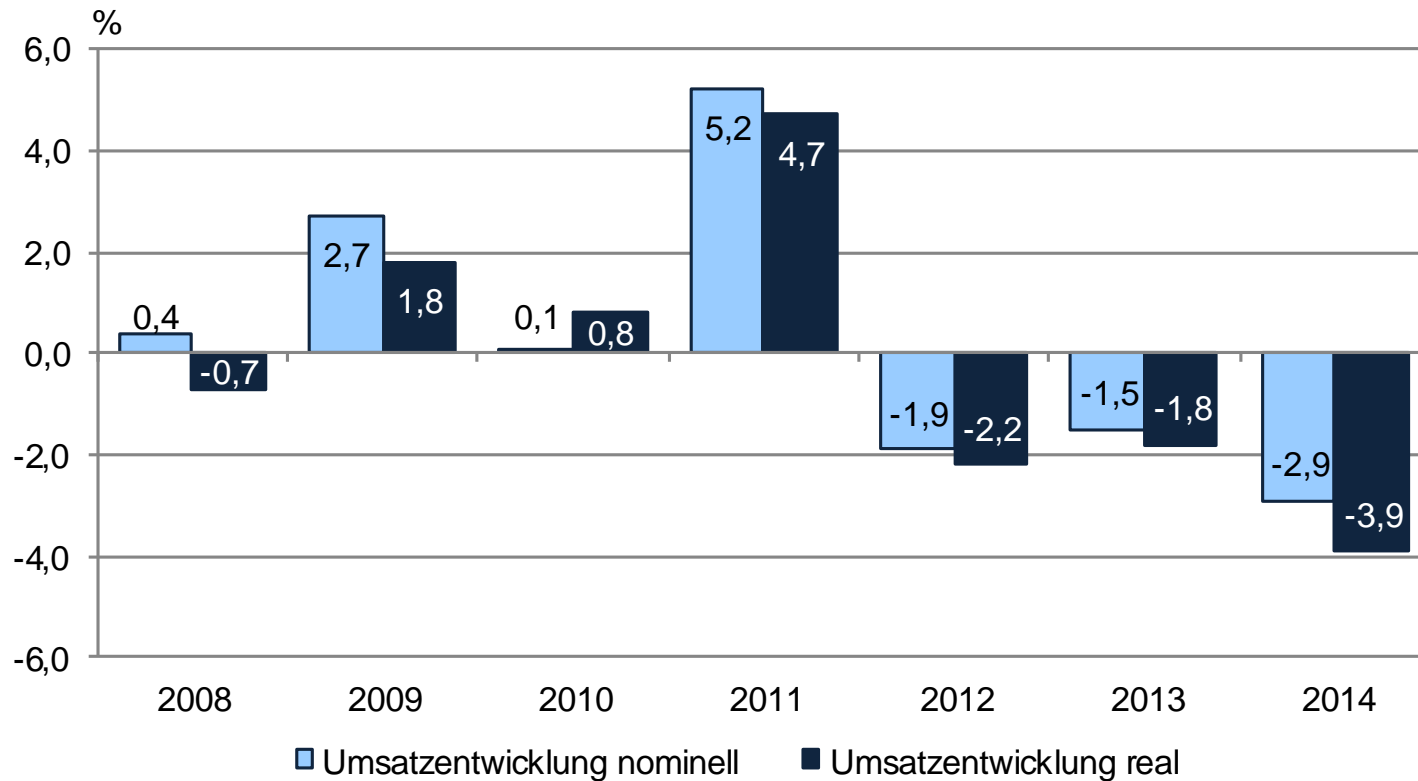
Anmerkung: gerundete Werte

1 Unselbstständig Beschäftigte je Unternehmen

2 Umsatzerlöse netto (exkl. Ust.); arithmetisches Mittel

Quelle: Statistik Austria

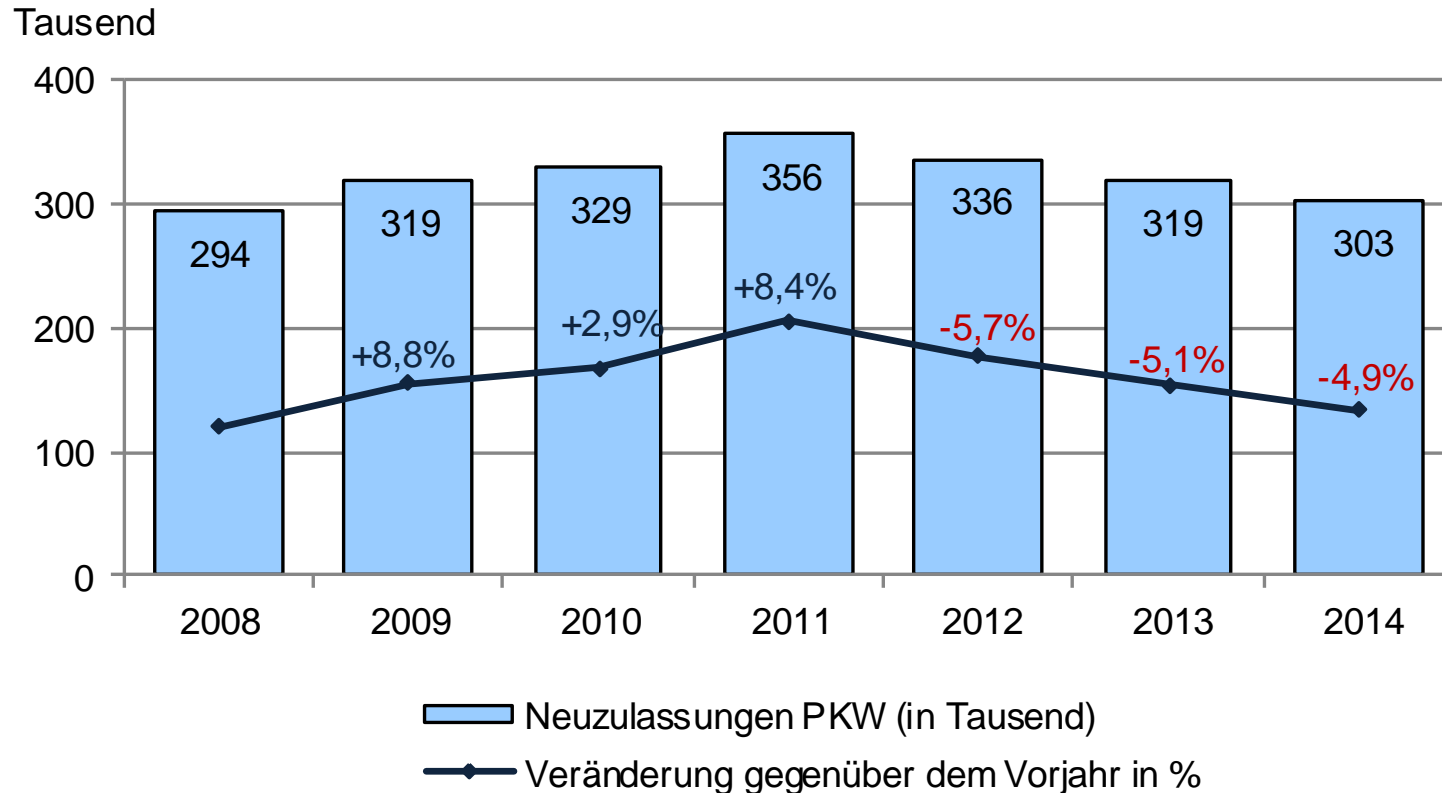
## Konjunkturelle Entwicklung: Umsatzentwicklung im Kfz-Einzelhandel 2008-2014 Veränderung nominell und real in Prozent gegenüber dem Vorjahr



Quelle: Statistik Austria



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

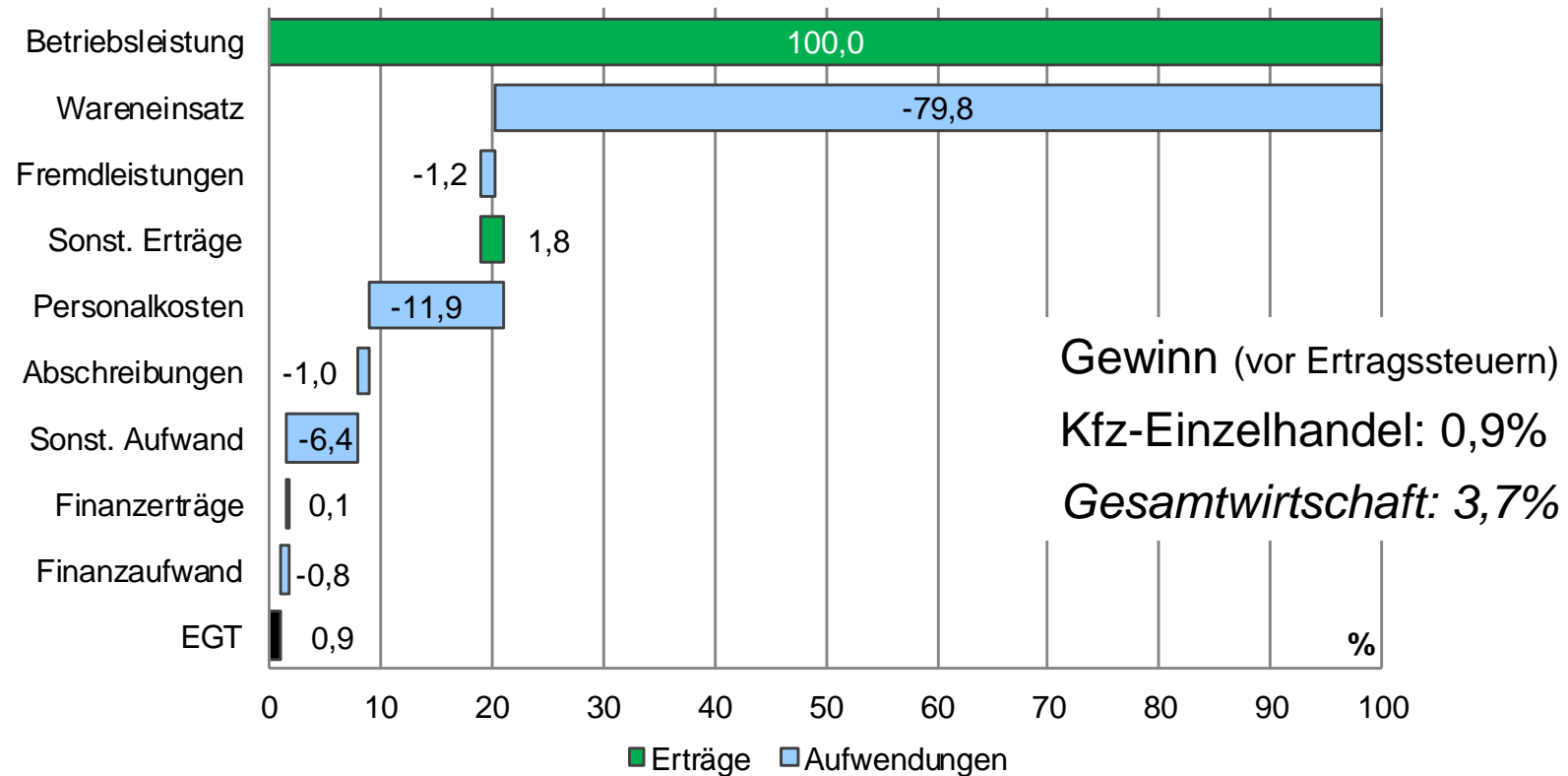


Anmerkung: gerundete Werte  
Quelle: Statistik Austria

- Rückläufige Entwicklung der Jahre 2012 bis 2014 setzt sich weiter fort:
  - Umsatzentwicklung Jänner 2015: nom: **-13,9** / real: **-13,3%**
  - Neuwagenzulassungen Jänner – April 2015: **-5,3%**
    - April: + 0,9 %
- Konjunkturprognose 2015:
  - Die ungünstige Situation am Arbeitsmarkt und die gedämpfte Einkommensentwicklung schwächen die Kaufkraft
  - Dies führt – trotz der etwas geringeren Inflation – weiterhin zu einer verhaltene Entwicklung der privaten Konsumausgaben

Quellen: Statistik Austria, WIFO, Prognose

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

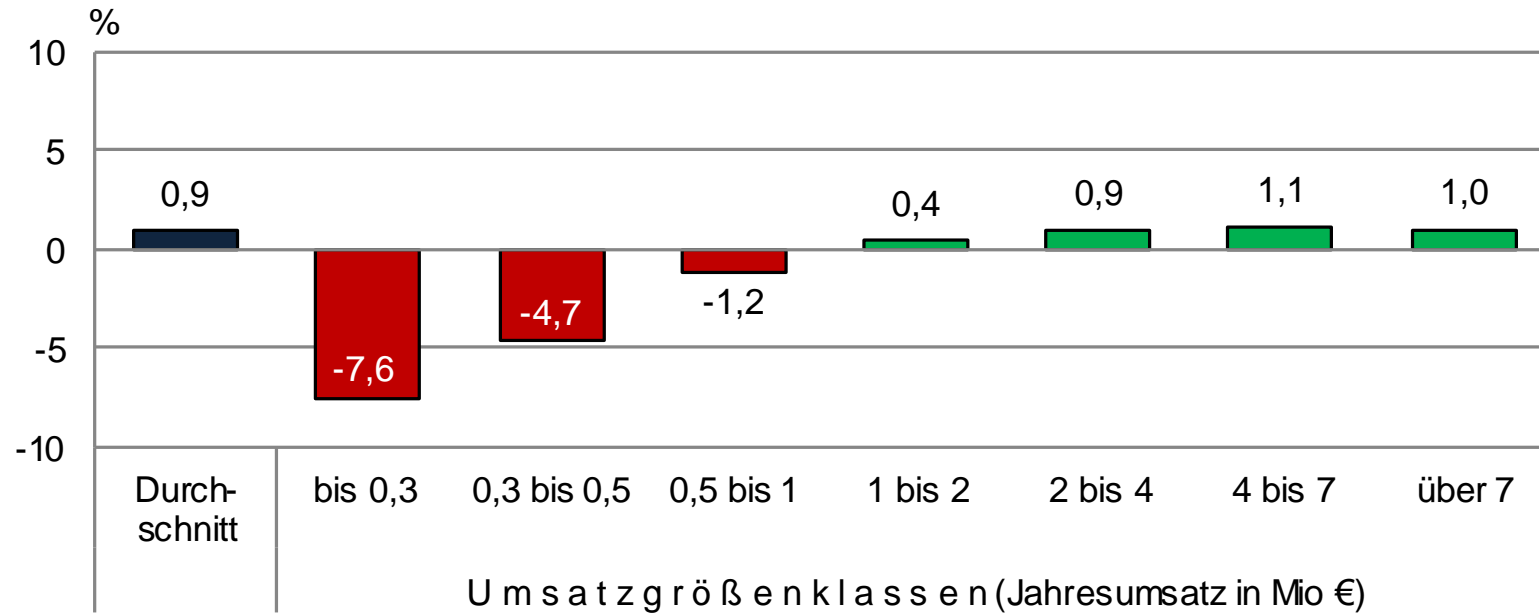


EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)

Anmerkung: Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

Quelle: KMU Forschung Austria

## EGT im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung), 2012/13

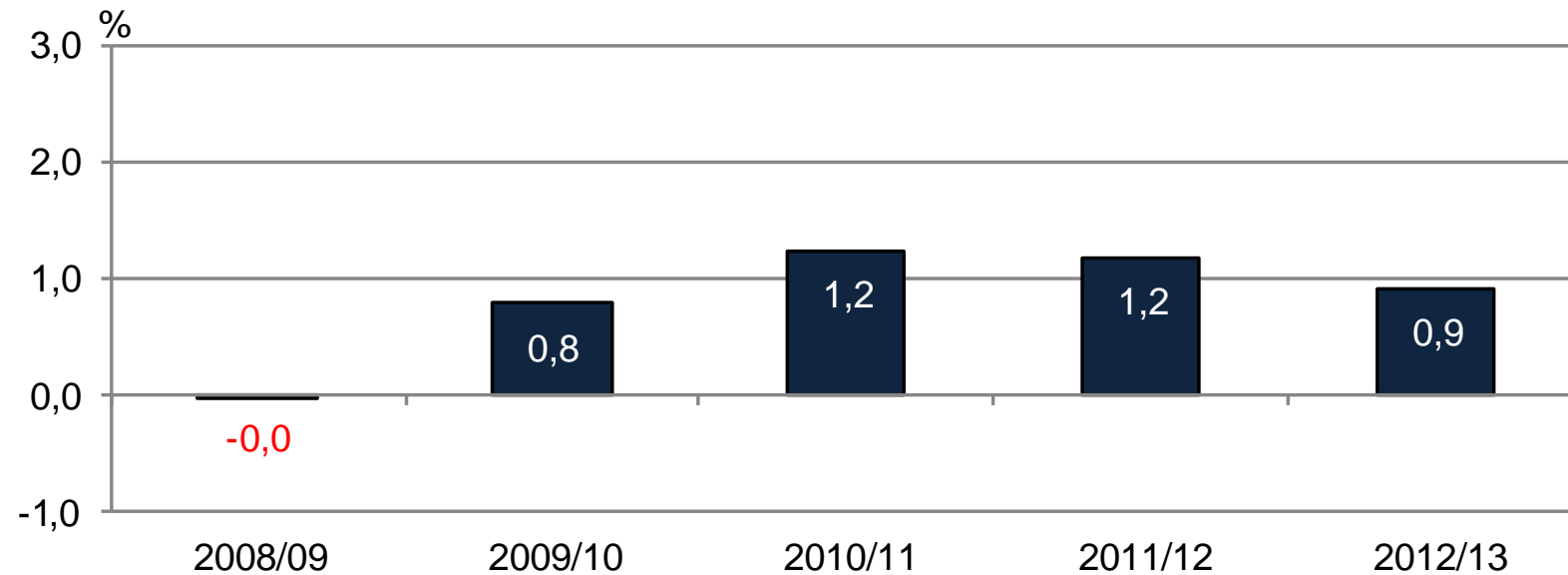


EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)

Anmerkung: Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

Quelle: KMU Forschung Austria

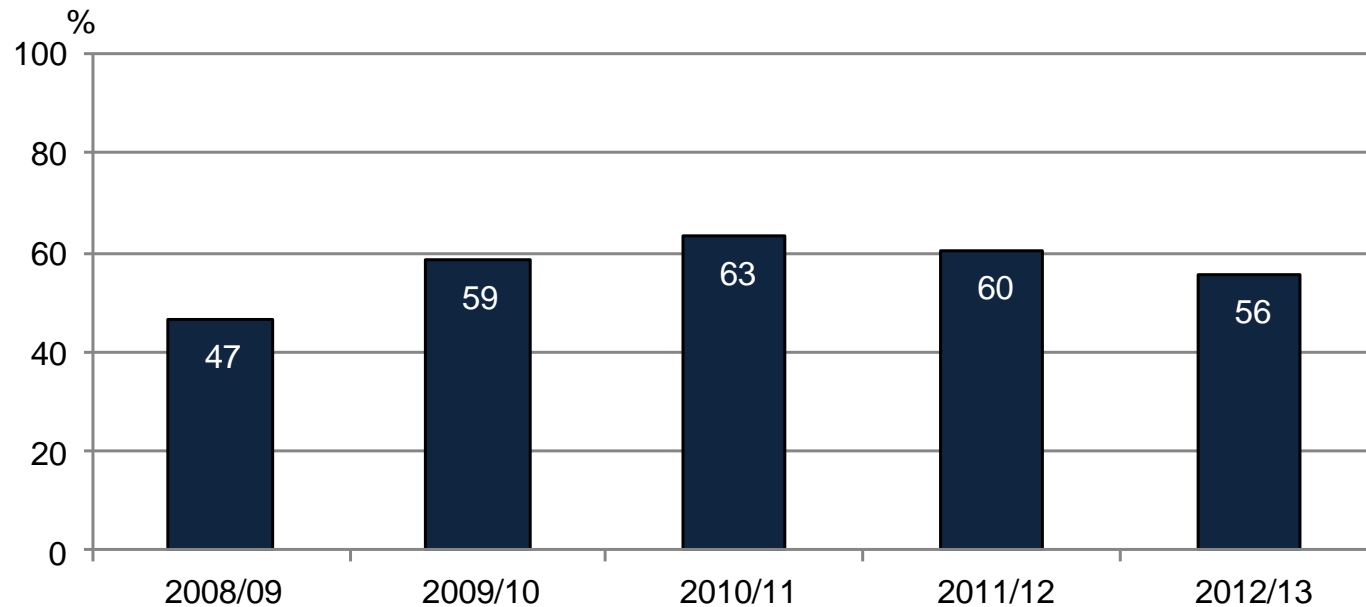
## Entwicklung des EGT im Kfz-Einzelhandel (in % der Betriebsleistung), 2008/09 - 2012/13



EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)

Quelle: KMU Forschung Austria

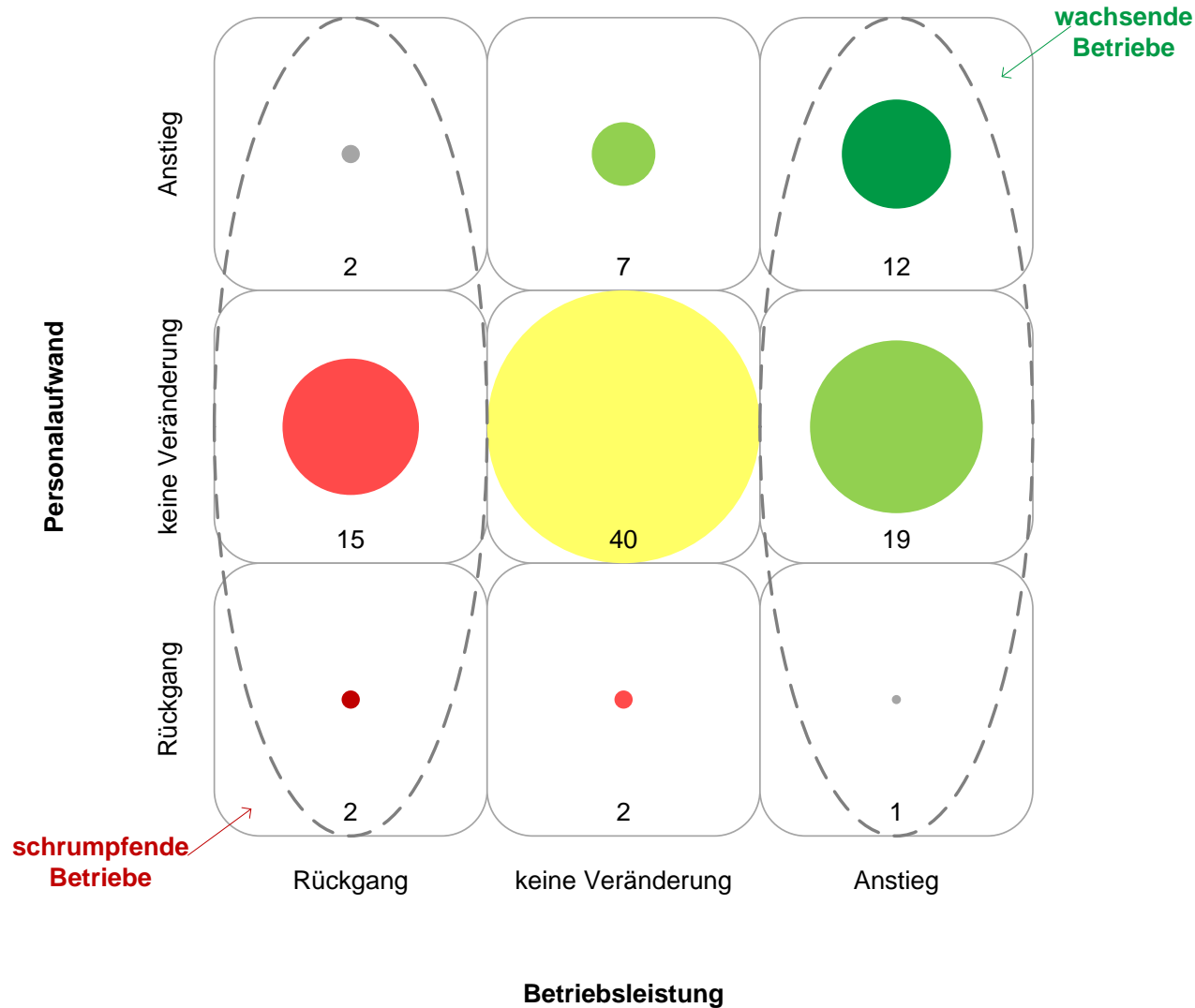
## Anteil der Kfz-Einzelhandelsunternehmen in der Gewinnzone (mit positivem EGT) in %, 2008/09 – 2012/13



EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)

Quelle: KMU Forschung Austria

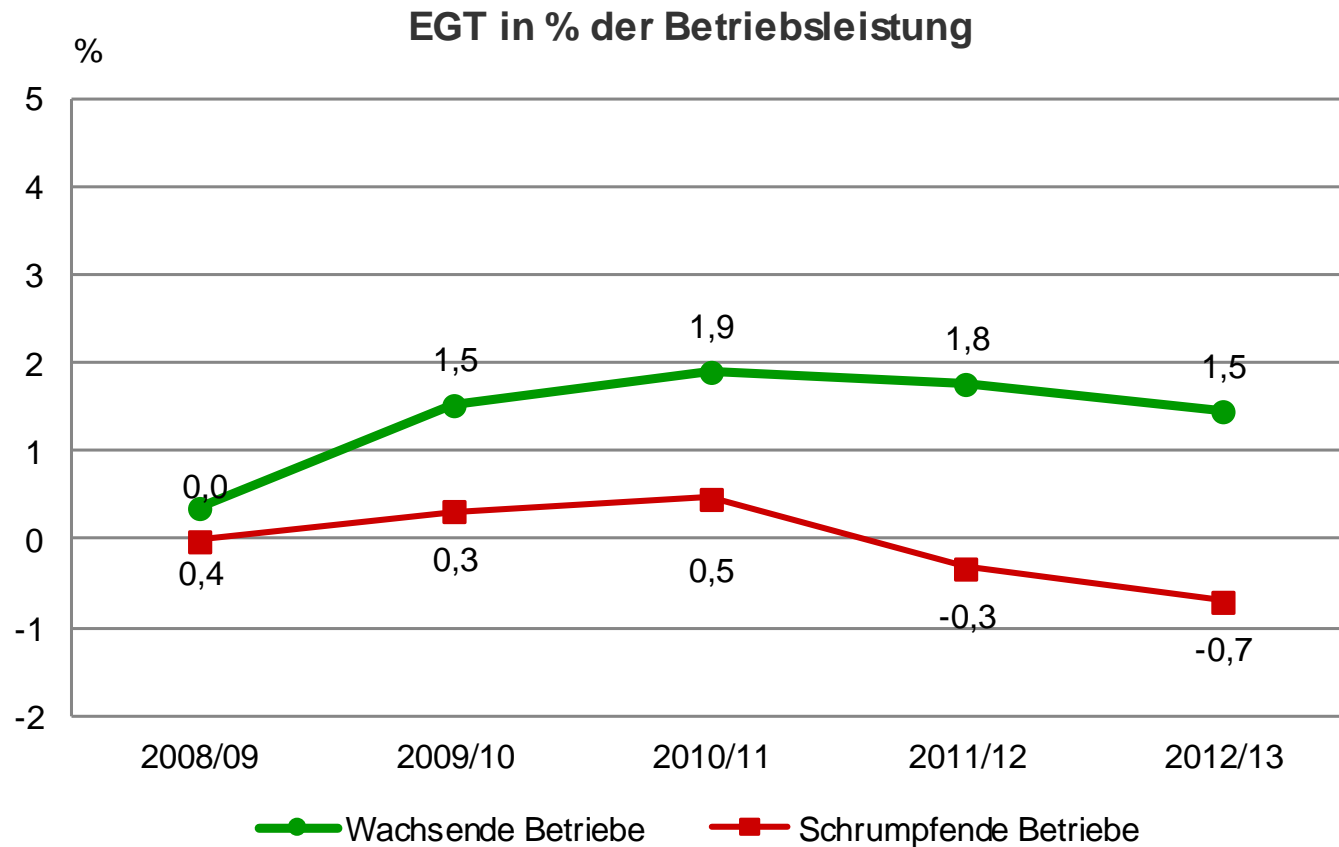
# 12 % der Kfz-Einzelhändler sind 2012/13 „top“ Betriebe



**nach Umsatz  
wachsende  
Betriebe: 32%**

**nach Umsatz  
schrumpfende  
Betriebe: 19%**

Quelle: KMU Forschung Austria, Bilanzdatenbank (Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen)

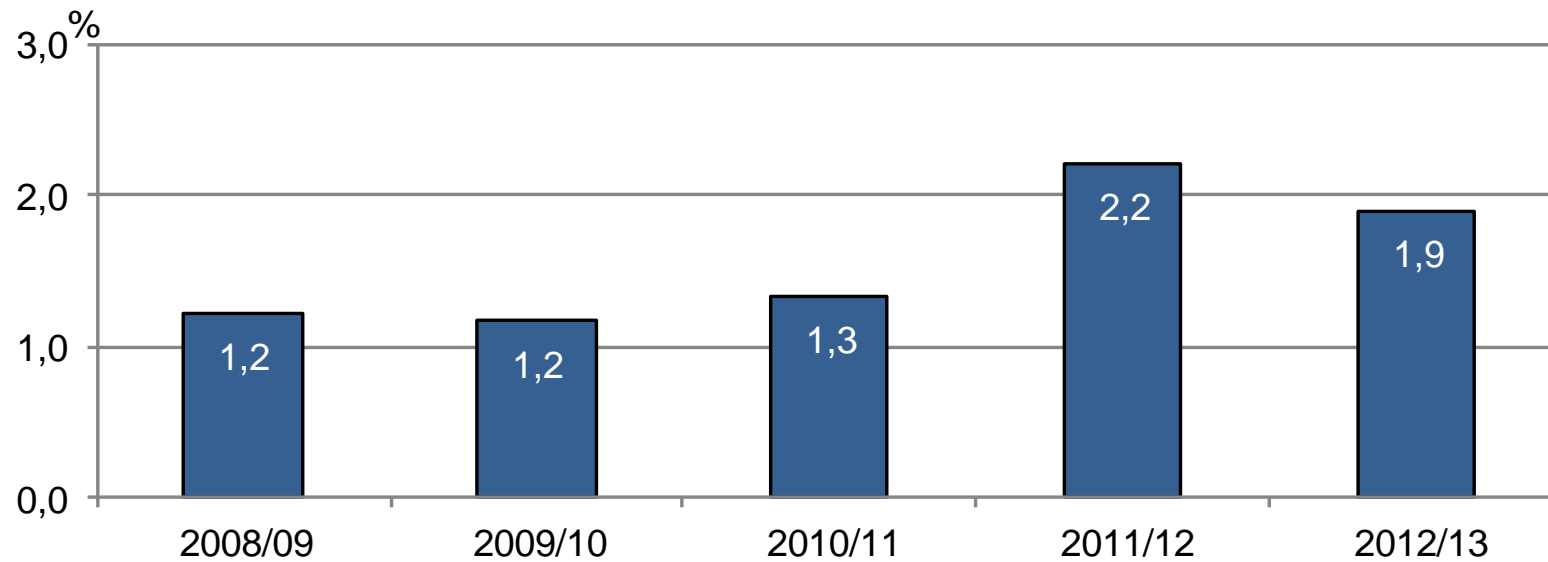


EGT = Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (Gewinn vor Ertragssteuern)

Quelle: KMU Forschung Austria



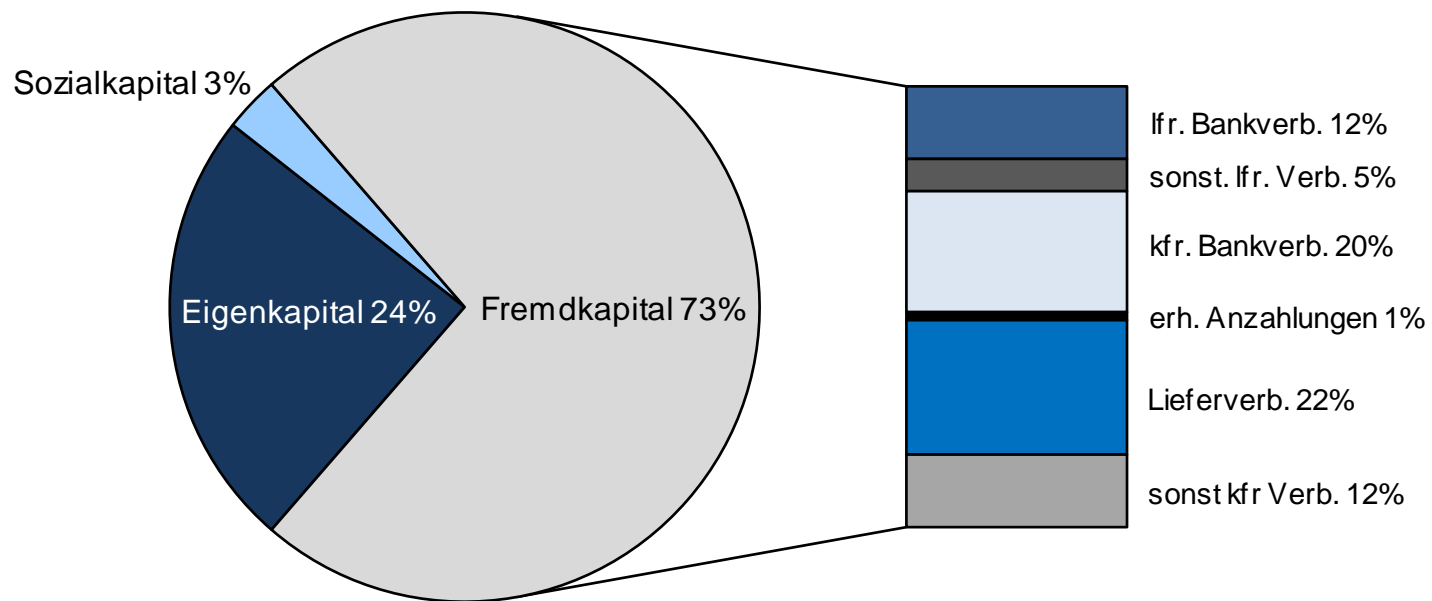
**Investitionsquote im Kfz-Einzelhandel**  
(in % der Betriebsleistung), 2008/09 - 2012/13



Investitionsquote = Investitionen in % der Betriebsleistung (Umsatz)

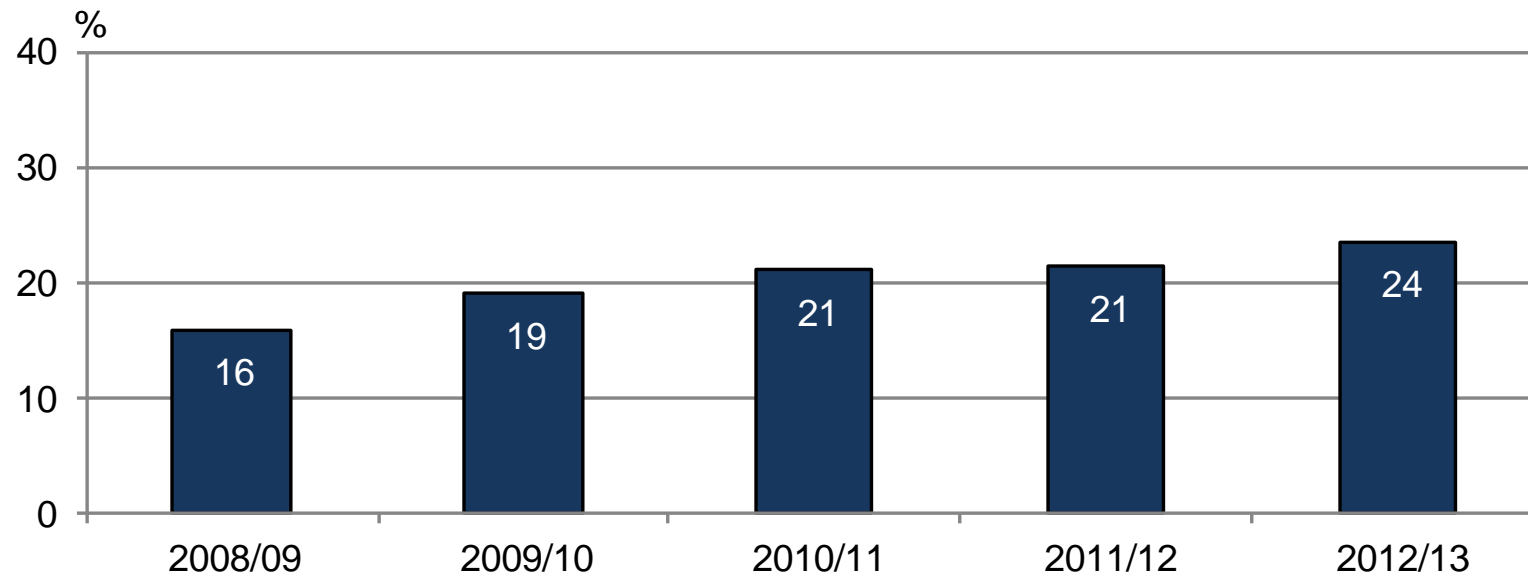
Quelle: KMU Forschung Austria

## Finanzierungsstruktur im Kfz-Einzelhandel (in % des Gesamtkapitals), 2012/13



Quelle: KMU Forschung Austria

**Eigenkapitalquote im Kfz-Einzelhandel**  
(in % des Gesamtkapitals), 2008/09 - 2012/13



Quelle: KMU Forschung Austria

## 3) Aktuelle Situation (Chancen und Risiken) im Kfz-Einzelhandel

- Der KFZ-Handel wird **von wenigen großen Autohändlern dominiert**
  - Die meisten Neuwagen werden über 15 bis 20 große Händler verkauft
- **Rückgang bei der Anzahl der Markenbetriebe:**
  - Feb. 2007: 2.397 Kfz-Betriebe mit mind. 1. Markenvertrag
  - Feb. 2013: 2.204 Kfz-Betriebe
- **Änderungen im Vertriebsnetz:** Hersteller wollen sich selbst im Einzelhandel engagieren

Quellen: KMU Forschung Austria, Auto & Wirtschaft, 06/2013, A & W Tag 8.11.2013 Vortrag: Grenzow

- Geringe Handelsspannen beim Neuwagenverkauf
- **Preisdruck** besteht weiterhin durch die **unsichere Wirtschaftslage**
- Kraftwagen-Auktionen im Internet verschärfen zusätzlich den **Preiskampf durch die ansteigende Preistransparenz**
- **„Branchenfremde“ Konkurrenz** durch Mietwagenfirmen, Leasingunternehmen, Flottenbetreiber, Online-Plattformen, Kfz-Hersteller

- Konsumenten informieren sich zunehmend über das **Internet**
  - **Online-Konfiguratoren** der Autohersteller erleichtern den Informationsgewinn
  - Steigende **Preistransparenz** in allen Bereichen (Neu-, Gebrauchtwagen und Ersatzteile)
  - Durch **bessere Information** vor dem Besuch im Autohaus verlangen Kunden oft hohe Preisnachlässe, die der Autohändler nicht geben kann

- Online-Portale und Auktionshäuser gewinnen zunehmend an Bedeutung
  - **Auktionshäuser** wie willhaben.at und ebay.at insbesondere für Gebrauchtwagen
  - **Günstigere wahrgenommene Preise** für Konsumenten - insbesondere im Neuwagenbereich (autogott.at)



- **Fachhandel** ist die erste Wahl beim Autokauf:
  - Interesse an Service, den das Internet nicht bieten kann (z.B. Probefahrt)
- **Internet** ist ein wichtiges Marketinginstrument
  - vor allem im Gebrauchtwagen-Management (die potentiellen Käufer informieren sich im Internet)
  - und zunehmend auch Vertriebsinstrument
- **Suchmaschinen-Marketing** gewinnt zunehmend an Bedeutung, da immer mehr potenzielle Käufer direkt über Suchmaschinenanbieter suchen

- **Mangelnde Ertragskraft** als Hauptproblem
- Bevorstehende **Konsolidierungswelle** im Autohandel
- Bereitschaft für **alternativ angetriebene Kfz** höhere Anschaffungskosten in Kauf zu nehmen gering
- Neu- oder Gebrauchtwagen werden immer öfter im benachbarten Ausland bzw. im **Internet** gekauft
- Servicebindung bei Online-Kunden erweist sich als schwierig
- Die **Autokrise** wird in Europa laut Experten noch lange anhalten

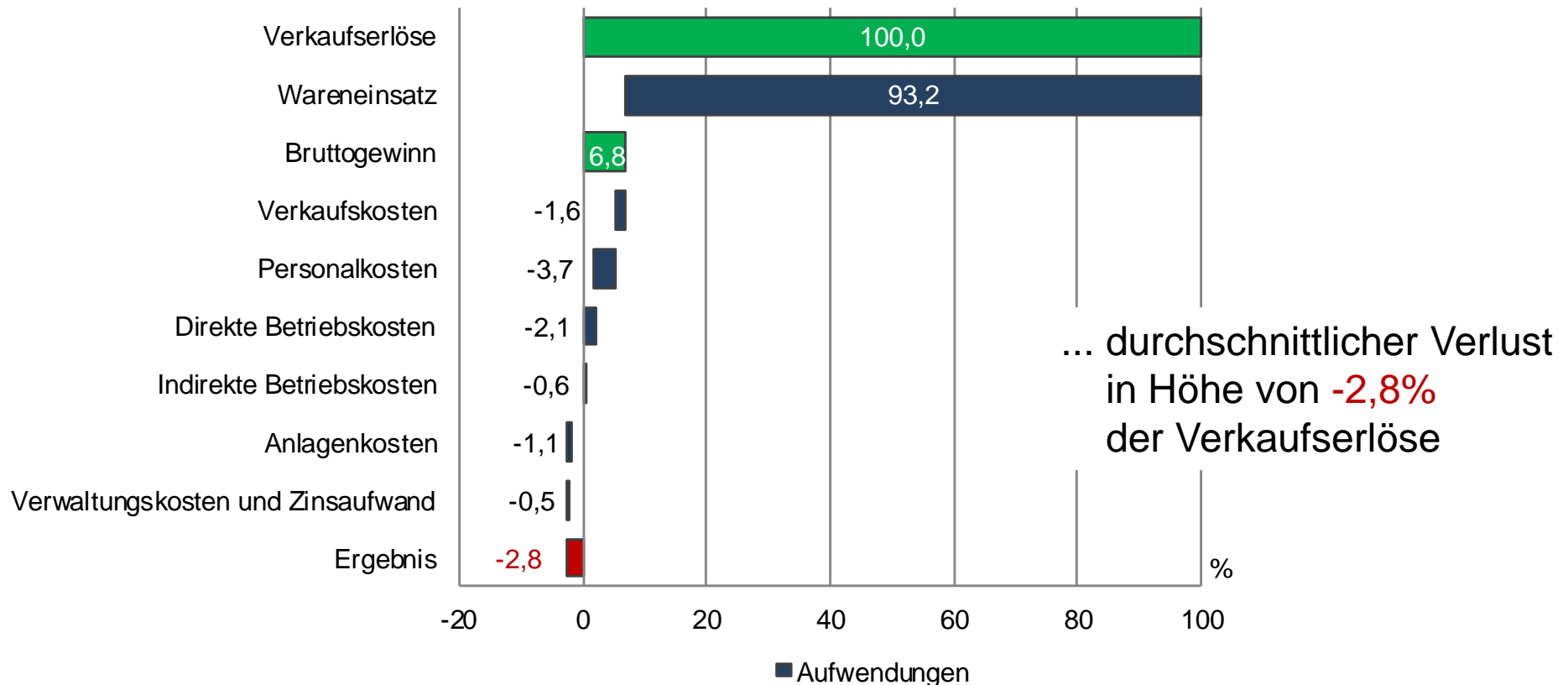
- **Breite Abdeckung** in Internetbörsen ist wichtig, um für potenzielle Käufer als Automobilanbieter präsent zu sein
- Monetäre Kundenbindungseffekte, die erlös- und ertragsseitig wirksam werden
- Differenzierung über **Zusatzleistungen**  
(z. B.: Speziallackierungen, Autofolierungen, Versicherungen)
- **Qualifiziertes Personal** durch Aus- und Weiterbildung  
(z. B. mechanische Grundkenntnisse)

## 4) Musterkostenrechnung für Neuwagen

- **Aktuelle Ertragssituation** beim Neuwagenverkauf wird durchwegs **kritisch** gesehen
- **Geringe Bruttoerträge** beim Neuwagenverkauf
- **Zunehmender Wettbewerb**
  - auch durch das Internet
  - abnehmende Kundentreue - Rabatte

- **Höhere Kosten**
  - vor allem auch im Bereich der vorgegebenen Markenstandards
- **Trend in Richtung variabler Margenanteile**
  - Vielfach gekoppelt an:
    - Zielerreichung
    - Schulungen
    - Kundenzufriedenheit, etc.
- **Neuwagenverkauf ermöglicht keine Vollkostendeckung**
  - andere Bereiche müssen den NW-Verkauf „stützen“

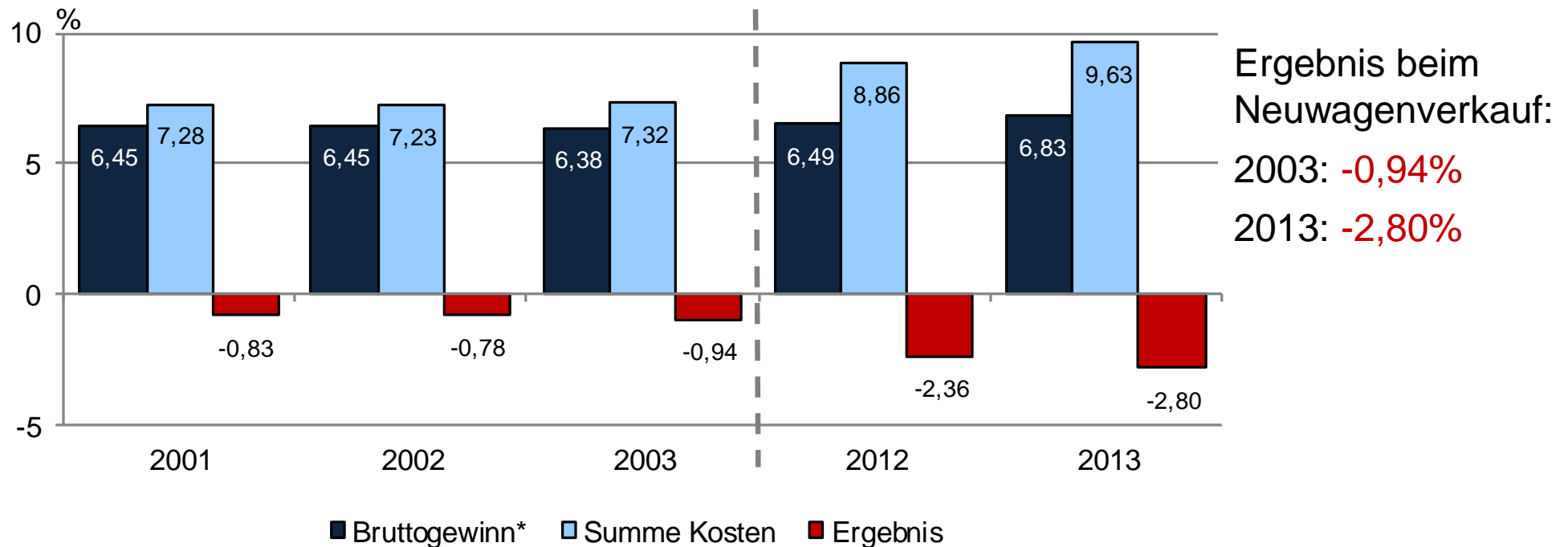
## (Voll-)Kosten in % vom Verkaufserlös, beim Neuwagenverkauf, 2013



Anmerkung: Rundungsdifferenz nicht ausgeglichen

Quelle: KMU Forschung Austria

**Bruttogewinn, Vollkosten und Ergebnis**  
in % vom Verkaufserlös beim Neuwagenverkauf, 2001-2013



\* Bruttogewinn = Verkaufserlöse – Wareneinsatz  
Anmerkung: Rundungsdifferenz nicht ausgeglichen  
Quelle: KMU Forschung Austria




- Im Jahr 2013 können **41,1 %** der anfallenden Kosten (exkl. Wareneinsatz) beim Neuwagenverkauf nicht durch den Bruttogewinn gedeckt werden
- Für eine **Vollkostendeckung** hätte der Bruttogewinn 2013 um 41,1 % höher ausfallen müssen
- Für eine **langfristige Existenzsicherung** ist jedoch die Vollkostendeckung nicht ausreichend
  - sondern wird erst mit einem **angemessenen Gewinn** erreicht

# (Voll-)Kosten in % vom Bruttogewinn beim Neuwagenverkauf

Jahr	2012	2013
<b>Bruttogewinn</b>	100,00	100,00
<b>Verkäuferprovisionen, Vermittlerprovision, eigene Kulanz, Ablieferdurchsicht</b>		
<b>Verkaufskosten</b>	22,69	23,28
<b>Löhne/Gehälter inkl. kalk. Unternehmerlohn, sonst. Personalkosten</b>		
<b>Personalkosten</b>	53,13	54,39
<b>Geringwertige Wirtschaftsgüter, Instandhaltung Mobilien, Fuhrpark, Vorführwagen, Werbung, Verbrauchsmaterial, Büromaterial/Fachliteratur</b>		
<b>Direkte Betriebskosten</b>	32,26	31,01
<b>Energiebezüge, Postgebühren, Frachten, EDV, elektronische Medien, Rechts- und Beratungskosten, Betriebliche Versicherungen, Sonstige Steuern/Abgaben</b>		
<b>Indirekte Betriebskosten</b>	7,40	8,09
<b>Liegenschaftsaufwand, Afa Gebäude und Mobilien, Miete und Pachtzins</b>		
<b>Anlagenkosten</b>	14,08	16,46
<b>Kalkulatorische Zinsen, Umlage Verwaltungskosten, Zinsen, Aufwand/Ertrag abzgl. kalk. Zinsen</b>	6,85	7,85
<b>Ergebnis % des Bruttogewinnes</b>	-36,41	-41,08

Ergebnis % des Bruttogewinnes (=Differenz zwischen Verkaufserlös und Werteneinsatz)

- *Der Kalkulationsaufschlag gibt rechnerisch die **Differenz zwischen Wareneinsatz und Verkaufserlöse** an (ausgedrückt in Prozent des Wareneinsatzes)*
  - Zusätzlich zum Wareneinsatz ist noch mit rd. 10,3 % Kosten (in Prozent des Wareneinsatzes) zu kalkulieren
  - Kalkulationsaufschlag liegt 2013 aber „nur“ bei 7,3 %
-  Der erzielte Kalkulationsaufschlag hätte 2013 um **3,0 %-Punkte** (des Wareneinsatzes) **höher sein müssen**, um die anfallenden (Voll)Kosten zu decken bzw. keinen Verlust zu erzielen

## Kalkulationsaufschlag in % des Wareneinsatzes, beim Neuwagenverkauf 2001 – 2013

Jahr	2001	2002	2003	2012	2013
Erzielter Kalkulationsaufschlag*	6,90	6,90	6,82	6,94	7,33
Kosten*	7,78	7,73	7,82	9,47	10,34
Differenz* in %-Punkten	<b>-0,89</b>	<b>-0,83</b>	<b>-1,00</b>	<b>-2,53</b>	<b>-3,01</b>

Für eine Vollkostendeckung hätte der Kalkulationsaufschlag...

- 2003: um 1,0%-Punkt
- 2013: um 3,0%-Punkte

... höher ausfallen müssen

\* in Prozent des Wareneinsatzes

Anmerkung: Rundungsdifferenz nicht ausgeglichen

Quelle: KMU Forschung Austria

## 5) Refundierung von Gewährleistung- und Garantiearbeiten für Kfz-Reparaturen

- **Kostensituation** bei GA/GWL-Fälle wird **kritisch** betrachtet
- **Anforderungen** am Equipment, Personal, Teileaufbewahrung und Administration **steigen**
- **Vordiagnose- und Diagnosezeiten steigen**
  - insbesondere der zeitliche Mehraufwand durch steigenden Dokumentationsaufwand
- **Mehrkosten** für Ausbildung und Ausrüstung

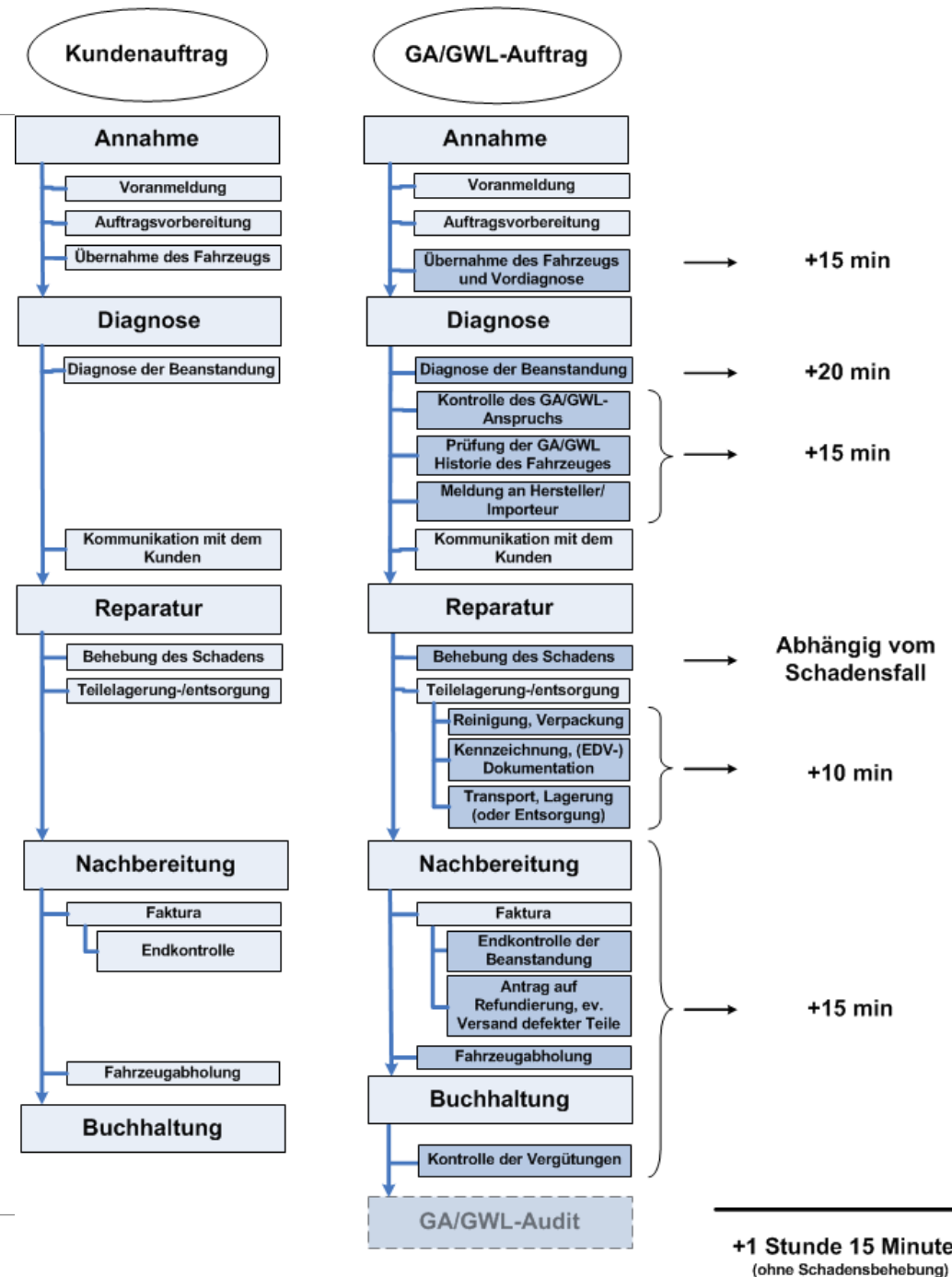
- **Reduktion** der Arbeitszeit-Vorgaben und Spannen bei Ersatzteilen bei GA/GWL-Fällen
- **Deckungsbeiträge** sind im GA/GWL-Fall **zu gering** um Vollkosten zu decken
  - zudem stellt sich die Frage nach angemessenem Gewinn

# Zeitlicher Mehraufwand bei GA/GWL-Fällen: 1 Std. 15 Min.

Prozessablauf bei Kfz-Reparaturen: Kundenauftrag im Vergleich zum Garantie-/Gewährleistungsauftrag, zeitlich Mehraufwand in Minuten (Medianwert), 2013

Anmerkung: Die Zeitangaben (in min) geben jenen nicht refundierten Aufwand (Medianwert) an, der bei der Abwicklung von GA/GWL-Fällen im Vergleich zu Kundenaufträgen zusätzlich anfällt. Prämisse der Abwicklung in beiden Fällen ist die Erreichung einer größtmöglichen Kundenzufriedenheit. Prozessschritte vorbehaltlich anderer individueller Vereinbarungen mit dem Kunden oder Hersteller. Zeitangaben aus den quantitativen Detailanalysen sowie den qualitativen Experteninterviews.

Quelle: KMU Forschung Austria

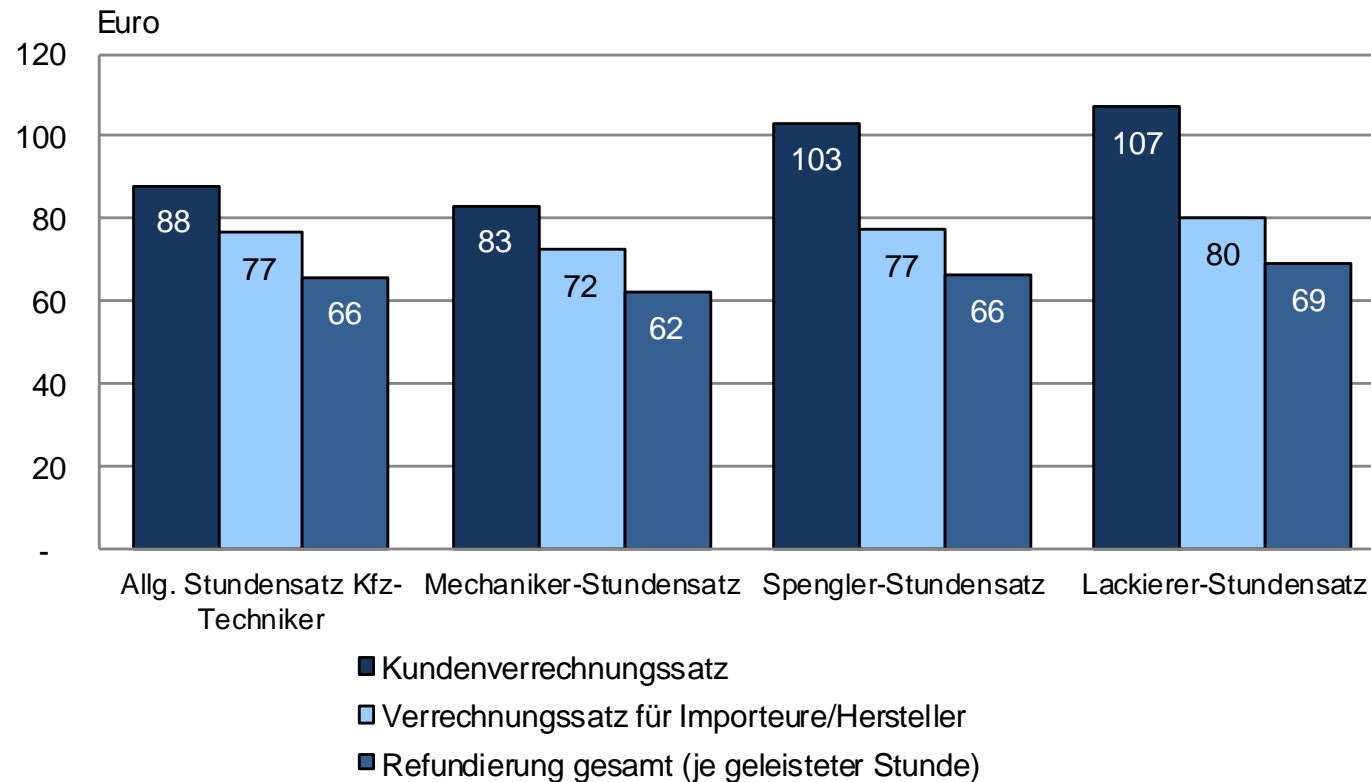




	Kunden- verrechnungssatz	Verrechnungssatz für Importeure/ Hersteller	Refundierung gesamt (je geleisteter Stunde)
<b>Allg. Stundensatz Kfz- Techniker</b>	100%	87%	75%
<b>Mechaniker-Stundensatz</b>	100%	87%	75%
<b>Spengler-Stundensatz</b>	100%	75%	65%
<b>Lackierer-Stundensatz</b>	100%	75%	65%

Quelle: KMU Forschung Austria

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

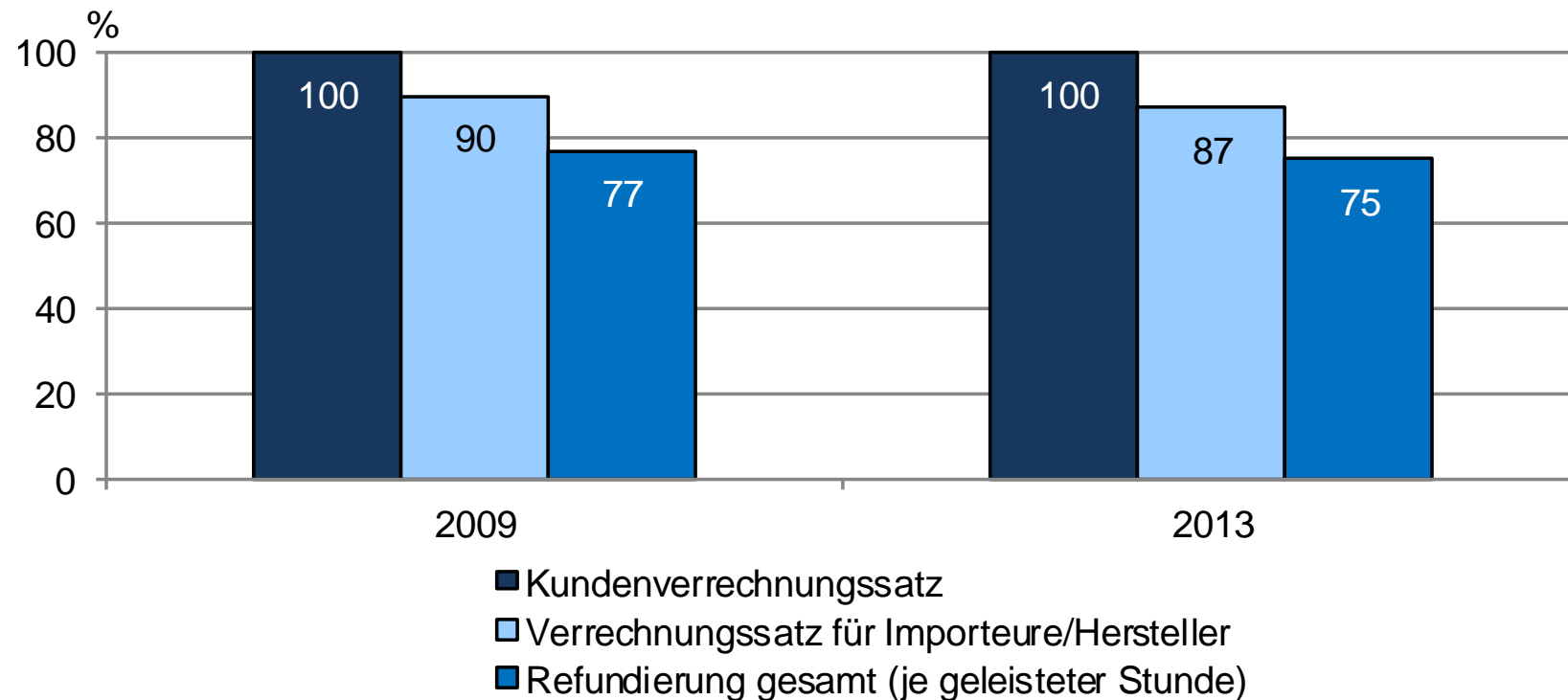


Anmerkung: Refundierung in Euro netto (Median) .

Quelle: KMU Forschung Austria

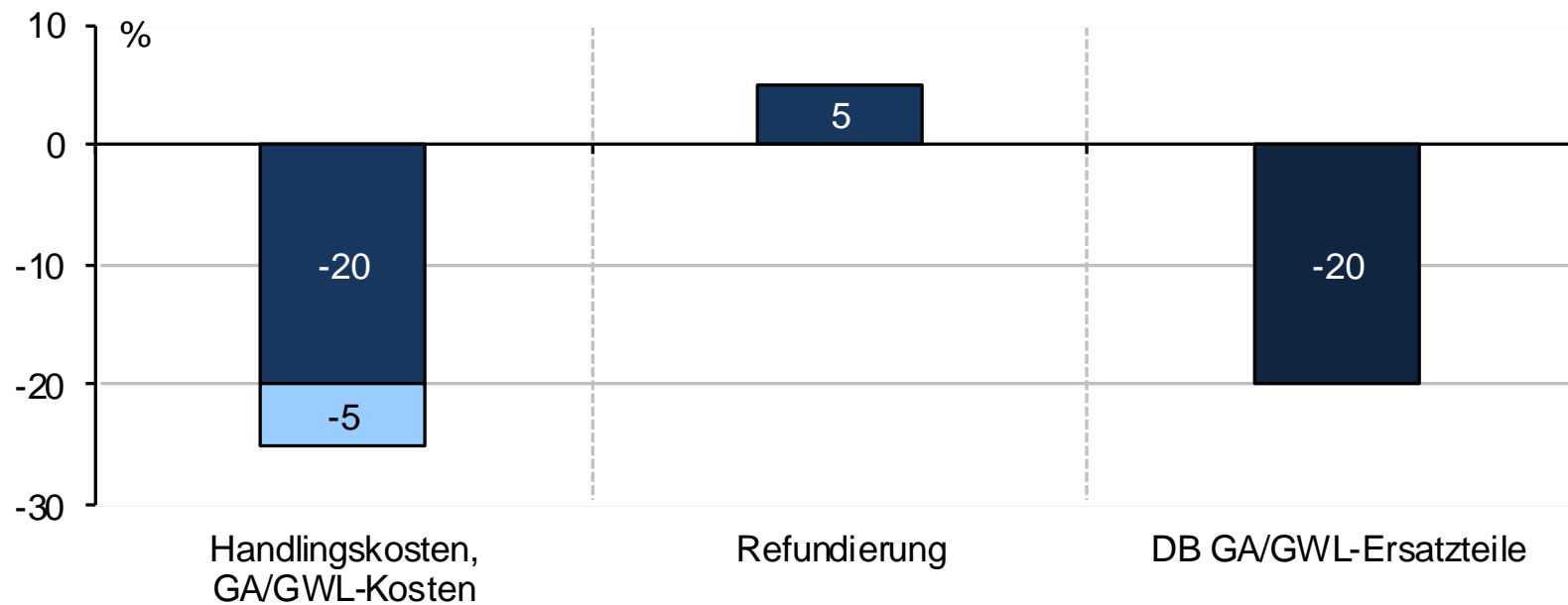
# Vergütung des Lohnanteils verringert sich 2009 / 2013

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



Quelle: KMU Forschung Austria

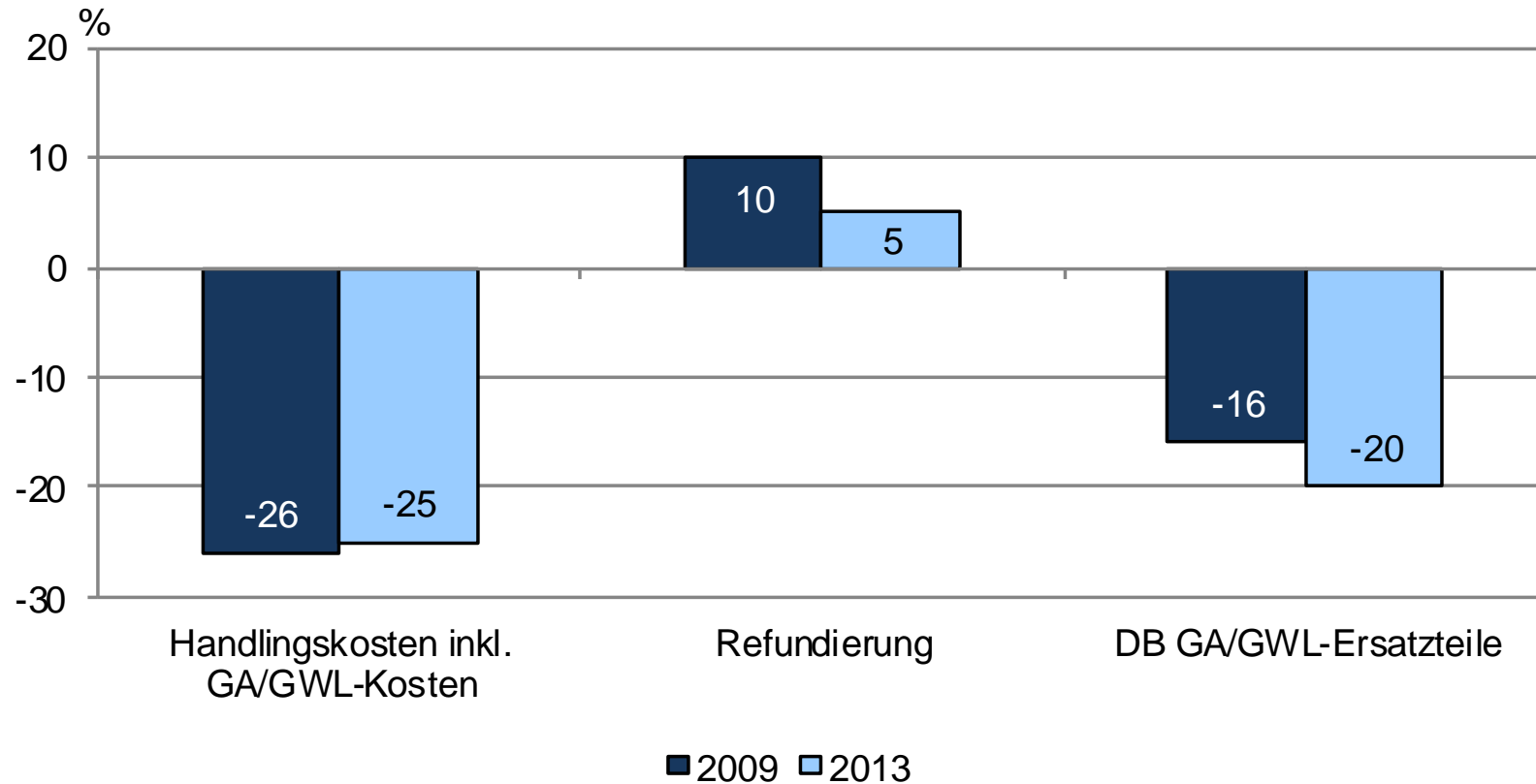
## Handlingskosten, GA/GWL-Kosten, Refundierung und Deckungsbeitrag bei GA/GWL-Arbeiten, in Prozent des Ersatzteil-Nettoeinkaufspreises, 2013



Anmerkung: DB = Deckungsbeitrag

Quelle: KMU Forschung Austria

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



Anmerkung: DB = Deckungsbeitrag

Quelle: KMU Forschung Austria

## 6) Betriebswirtschaftliche Implikationen & Resümee

Ausgangsbasis bildet ein Kfz-Unternehmen, das mit einem Jahres-Gesamtumsatz von € 2,9 Mio im Branchendurchschnitt liegt (lt. Statistik Austria)

<b>Musterkostenrechnung</b>	<b>Betrag (in €)</b>
<b>Umsatz 2013</b>	2.900.000
<b>davon Neuwagenumsatz</b>	870.000
<b>GA/GWL-Fälle</b>	<b>Betrag (in €)</b>
<b>Umsatz 2013</b>	2.900.000
<b>Anteil Werkstattumsatz (30 %)</b>	870.000
<b>Anteil GA/GWL am Werkstattumsatz (10 %)</b>	87.000

# Szenario Neuwagenverkauf:

Ergebnis: **-€ 24.400,-**

**Szenario: Kostenstruktur beim Neuwagenverkauf (Durchschnittsunternehmen gemäß Branchendurchschnitt<sup>1</sup>) in €, 2012 – 2013**

Jahr	2012	2013
Verkaufserlöse (Neuwagen)	870.000	870.000
Wareneinsatz	813.500	810.600
Bruttogewinn	56.500	59.400
Verkäuferprovisionen, Vermittlerprovision, eigene Kulanz, Ablieferdurchsicht		
Verkaufskosten	12.800	13.800
Deckungsbeitrag I	43.700	45.600
Löhne/Gehälter inkl. kalk. Unternehmerlohn, sonst. Personalkosten		
Personalkosten	30.000	32.300
Deckungsbeitrag II	13.700	13.300
Geringwertige Wirtschaftsgüter, Instandhaltung Mobilien, Fuhrpark, Vorführwagen, Werbung, Verbrauchsmaterial, Büromaterial/Fachliteratur		
Direkte Betriebskosten	18.200	18.400
Deckungsbeitrag III	-4.600	-5.200
Energiebezüge, Postgebühren, Frachten, EDV, elektronische Medien, Rechts- und Beratungskosten, Betriebliche Versicherungen, Sonstige Steuern/Abgaben		
Indirekte Betriebskosten	4.200	4.800
Deckungsbeitrag IV	-8.700	-10.000
Liegenschaftsaufwand, Afa Gebäude und Mobilien, Miete und Pachtzins		
Anlagenkosten	8.000	9.800
Deckungsbeitrag V	-16.700	-19.700
Kalkulatorische Zinsen, Umlage Verwaltungskosten	3.400	4.000
Betriebsgewinn/Verlust nach kalk. Zins.	-20.100	-23.800
Zinsen, Aufwand/Ertrag abzgl. kalk. Zinsen	500	600
<b>Ergebnis</b>	<b>-20.600</b>	<b>-24.400</b>

Anmerkung: Gerundete Werte, Rundungsdifferenz nicht ausgeglichen

Quelle: KMU Forschung Austria



## Szenario: Musterkalkulation für ein KFZ-Unternehmen im Branchendurchschnitt

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

Anmerkung: gerundete Werte, Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

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

<sup>2</sup> Für den Lohnanteil wurden die Berechnungen für den Kfz-Techniker-Stundensatz herangezogen.

Der Prozentsatz ist die Differenz auf 100.

Quelle: KMU Forschung Austria

## Kfz-Einzelhandel befindet sich in „schwieriger“ Situation

- **Umsatzrückgänge** 2012 bis 2014 setzen sich auch zu Beginn 2015 weiter fort
- PKW-Neuzulassungen sind nach 2012 bis 2014 auch im I. Quartal 2015 **rückläufig**

## Weiterhin angespannte betriebswirtschaftliche Situation

- Verbesserung der Ertragskraft prioritär
  - Andere Sektoren erzielen wesentlich bessere Erträge
  - Immer weniger Kfz-Betriebe in der Gewinnzone
  - Gute Position wachsender Kfz-Einzelhändler
- Guter Status Quo bei Eigenkapitalquote

## Analyse des Neuwagenverkaufs zeigt keine Vollkostendeckung

- Ergebnis im Neuwagengeschäft verschlechtert sich von **-0,9%** (2003) auf **-2,8%** (2013)
- Bereich „Neuwagenverkauf“ muss durch andere Bereiche „subventioniert“ werden

## Refundierungen bei GA/GWL-Fällen decken nicht die anfallenden Vollkosten

- Bei Vollkosten-Refundierung im GA/GWL-Fall würde das **EGT** im Kfz-Einzelhandel im Durchschnitt von 0,9% auf 1,7% steigen
  - und damit noch immer deutlich unter der Gesamtwirtschaft (3,7%) bleiben
- Langzeitvergleich zeigt „Verschlechterung“ der **Situation** beim bei GA/GWL-Fällen

- Geschäftsmodell „Neuwagen“ ist kritisch zu betrachten
  - **Verkauf** erzielt keine (Voll-)Kostendeckung
  - **Refundierung** bei GA/GWL-Fälle deckt (Voll-)Kosten nicht
  - Ergebnissituation hat sich im **Zeitablauf verschlechtert**
- Gedämpfte Konjunkturprognose 2015
  - **Strukturwandel im KFZ-Einzelhandel** steht ante portas
  - Wettbewerb (stationär + online) & Preiskonkurrenz steigend

⇒ **Alle Beteiligten sind betroffen!**

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit

*Website:* [www.kmuforschung.ac.at](http://www.kmuforschung.ac.at)

*E-Mail:* [office@kmuforschung.ac.at](mailto:office@kmuforschung.ac.at)

Mitglied bei / Member of

