

pluspunkte

Ausgabe 2/2012



Herausforderungen im Automobilgeschäft
Seite 1 und 2



Transparentes GW-Geschäft mit CarPromotion
Seite 5



MultiPart dankt für langjährige Partnerschaft
Seite 6 und 7



Schweizer Obligationsrecht in der Praxis
Seite 8

Herzlich willkommen zur aktuellen Ausgabe der pluspunkte.

Die Branche hat ein gutes Jahr 2012 erlebt. Die Prognosen für Neuwagenzulassungen und Besitzumschreibungen wurden Realität, man konnte mit dem Absatz zufrieden sein. Weiterhin Sorge bereitet aber die erwirtschaftete Rendite, die weit unter dem betriebswirtschaftlich notwendigen Maß zurückblieb. Mehr denn je gilt für das kommende Jahr, den „Ertrag“ ins Zentrum der Geschäftspolitik zu stellen. Qualität vor Quantität heißt die Devise. Dass man mit den Fahrzeuggarantien, insbesondere mit denen von MultiPart die Qualität der Geschäfte deutlich verbessern kann, hat sich in der Branche herumgesprochen. Dass man damit auch die Qualität und Dauer der Kundenbeziehung positiv beeinflussen kann, ist bei vielen Handelsbetrieben mittlerweile fester Bestandteil des Vertriebskonzeptes. Was wirklich zählt, um jetzt und in Zukunft am Markt bestehen zu können, sind nämlich zufriedene und loyale Kunden. Lassen Sie uns für 2013 gemeinsam diese Strategie weiter fortführen. Wir, alle Mitarbeiter/Innen und ich persönlich, stehen Ihnen dazu gerne mit aller Kraft zur Verfügung.

Ihr Waldemar Dixa



Herausforderung Automobilgeschäft 2013 Dunkle Wolken stehen über Europas Automobilmarkt

Die Vorzeichen für das Geschäftsjahr 2013 können unterschiedlicher nicht sein. Einerseits geht man für den deutschen Markt von stabilen bis leicht wachsenden Stückzahlen für das Neu- und Gebrauchtwagengeschäft aus, andererseits kann eine sich verschärfende Euro-Finanzkrise sehr schnell alle positiven Aspekte einkassieren.

Die Branchenkenner haben ihre Prognosen für das Neuwagengeschäft 2013 abgegeben, mit ziemlich übereinstimmenden Ziel-Kennzahlen. Allgemein rechnet man mit einer ähnlichen Zahl an Neuwagenzulassungen wie in 2012 - es werden rund 3,15 Millionen Erstzulassungen erwartet. Geht man von einer Verschrottungsquote von ca. 8 % des gesamten PKW/Kombibestandes aus, so reicht diese Zahl gerade mal, um den aktuellen Bestand von knapp 43 Millionen Fahrzeugen zu erhalten. Von Wachstum kann keine Rede mehr sein. Andererseits muss man diese Tatsache auch akzeptieren, das „Ende des Wachstums“ wird seit längerer Zeit prognostiziert, der Markt ist gesättigt.

Qualität vor Quantität

Für die kommenden Jahre muss man sich schon allein wegen der demografischen Tatsachen eher mit leicht rückläufigen Zahlen vertraut machen. Der Absatz, die Stückzahlen, sind dabei aber die eine Seite der Medaille, es gibt auch noch die andere Seite,



Dunkle Wolken ziehen über dem Automobilgeschäft auf.

die Rendite-Seite. Was wird aus dieser Sicht 2013 auf die Branche zukommen? Fakt ist, dass Deutschland neben Großbritannien und der Schweiz noch einen stabilen Neuwagenmarkt vorweist. Im Süden Europas stehen die Zeichen auf Sturm. Massive Ein-

brüche in Spanien, Portugal, Italien und Griechenland haben die Hersteller schon veranlasst ihre Absatzziele für 2012 und die folgenden Jahre zu kassieren. Auch Frankreich, zweitgrößter europäischer Absatzmarkt, schwächelt. Wie wird sich diese Krise auf

Fortsetzung auf Seite 2

MultiPart Garantie AG

Im Leimenfeld 11
D-77975 Ringsheim
Telefon: 07822 8915-0
Telefax: 07822 8915-30
info@multipart.de
www.multipart.de

Seestraße 91
CH-6052 Hergiswil
Telefon: 0041-632 69 90
info@multipart.ch
www.multipart.ch



Vielen Dank
für die vertrauensvolle
Zusammenarbeit im
vergangenen Jahr.

Wir wünschen Ihnen
und Ihrer Familie ein frohes
Fest, Gesundheit und gutes
Gelingen im Jahr 2013.



Fortsetzung von Seite 1:

„Herausforderung Automobilgeschäft 2013“

den deutschen Markt auswirken? Mit großer Wahrscheinlichkeit werden die in Europa nicht verkauften Überbestände mit deutlichen verkaufsfördernden Preisabschlägen auf den Markt drängen. Eine Verkaufsaktion

Jahren gute Kundenbeziehungen aufgebaut hat, auf die man in schwierigen Zeiten bauen kann. Wohl dem Betrieb, der in letzter Zeit in Mitarbeiter/Innen investiert hat, die in der Lage sind qualitativ gute Geschäfte

wie neu aber wesentlich günstiger, wird diesen Markt 2013 deutlich beleben. Trotz der deutlichen Preisabschläge für neue Automobile bietet der junge Gebrauchte noch preisliche Vorteile, welche die Kunden gerne nutzen. Der Absatz scheint gesichert, schwieriger wird die Beschaffung, der Zukauf, dieser Fahrzeuge werden. Das gilt ganz besonders für den Bereich der Kleinwagen und SUVs. Hier rechnet man mit einer weiter steigenden Nachfrage. Auch die gesamten Besitzumschreibungen werden positiv prognostiziert, über 7 Millionen sollen es werden, die sicher der Privatmarkt und die Automobilhändler teilen werden. Aber auch hier gilt es, die Qualität der Geschäfte im Auge zu behalten. Zu hohe Standzeiten lassen die Margen rasch schrumpfen. Absurde Verkaufsaktionen im Neuwagenbereich beeinflussen die GW-Preise! Schnell drehende Bestände bergen dahingehend geringe Risiken, das GW-Bestandsmanagement wird die Herausforderung schlechthin sein.



droht die nächste zu jagen. Die Margen werden vermutlich noch mehr unter Druck geraten, was gleichzeitig auch die Restwerte wackeln lässt. Von einem Branchenkenner hört man: „Etwa zwei Drittel aller Neufahrzeuge werden ohne Gewinnabsicht vermarktet werden!“ Die Luft zum Atmen wird dünner werden, das steht fest. Wohl dem Betrieb, der in den vergangenen

abzuschließen, die Kundenbeziehungen weiterhin pflegen und dauerhaft absichern. Wohl dem Betrieb, der mittels eines durchdachten Aftersales-Konzeptes auf sicheren Beinen steht. **Chance Gebrauchtwagen** Dem Bereich „Junge Gebrauchte“ wird ein weiter steigendes Interesse bei den Verbrauchern bescheinigt. Die Alternative zum Neuwagen, fast

Rettungsanker Aftersales

Der Aftersales-Bereich ist im Automobilgeschäft nach wie vor der Ertragsbringer Nr. 1. Für viele Betriebe der Garant fürs Überleben im Haifischbecken Automobilgeschäft. Deshalb gilt die Strategie „alle Kraft dem Servicegeschäft“ mehr denn je. Die Werkstatt wird so zum Insolvenzverhinderer.

Für das kommende Jahr werden auch für den Aftersales-Bereich leicht sinkende Umsätze für die Lohnerlöse prognostiziert. Die ständig steigende Fahrzeugqualität, gepaart mit den langen Serviceintervallen und der sinkenden Fahrleistung machen sich bemerkbar. Allerdings hat jeder Betrieb ausreichend Servicepotenzial, um diese Entwicklung zu stoppen, ja sogar ins Gegenteil umzukehren. Nirgendwo erhält der Ausspruch: „Man kann mit der richtigen Strategie auch in sinkenden

Märkten wachsen“, mehr Gültigkeit.

„Service-Absorption“ - die vergessene Kennzahl

Mit dem Aftersalesgeschäft gilt es, die Gesamtkosten des Autohauses zu decken! Wem dies tatsächlich gelingt, kann den Unabwägbarkeiten des Marktes mit Gelassenheit entgegensehen. Egal welche Gewitterwolken im Handel aufziehen, das Autohaus ruht auf einem sicheren Fundament. Wer also die Zukunft umsetzen will, investiert im Aftersales-Bereich und nutzt hier alle sich bietenden Chancen, insbesondere die der kundenbindenden Maßnahmen, wie z. B. die der Fahrzeuggarantien, Garantieverlängerungen und Anschlussgarantien. Wie sagt man unter Branchenkennern: Die Strategie zur „garantierten“ Werkstattauslastung!

Die „garantierte“ Kundenbindung

Viele Strategien werden zur Kundenbindung im Aftersales entwickelt. Service-Depots, Bonusaktionen, Kundenkarten u. v. a. m. Eine der wirksamsten Strategien für eine dauerhafte Kundenbeziehung ist aber die Fahrzeuggarantie, welche die Autobesitzer/Innen regelmäßig zur Werkstatt führt. Nicht nur um Reklamationen beheben zu lassen - das gehört natürlich mit dazu und deren kundenorientierte Abwicklung ist ein wesentlicher Teil zur Kundenzufriedenheit, sondern insbesondere, um das Fahrzeug zur fälligen, regelmäßigen Durchsicht vorzuführen. Dabei eröffnen sich der Werkstatt viele Chancen, insbesondere der Tausch von Verschleißteilen, die Durchführung der HU, Klimaanlage-Inspektionen und vieles weitere mehr. Im Durchschnitt betragen die jährlichen Ausgaben für den Fahrzeugservice etwas über 1.000 € zuzüglich Betriebskosten. Diesen Umsatz ins Haus zu holen ist die Hauptaufgabe - wir von MultiPart unterstützen Sie gerne dabei.



Erfolgsfaktor Aftersales

BranchenMeldungen

Zitate

„2/3 aller Autofahrer/Innen nutzen schon heute bei der Werkstattsuche das Internet als Informationsquelle.“

autoscout24.de

„Im GW-Markt 2013 prognostizieren wir eine leichte Verschiebung zu jüngeren Fahrzeugen, was den Händlern zugute kommt.“

Michael Bergmann, Schwacke

„Die private PKW-Nachfrage wird 2013 wegen geringerer Verunsicherung und steigender Löhne leicht steigen.“

Detlef Borscheid, BDW

„Ca. 60 % des NW-Marktes agiert ohne Gewinnabsicht.“

Erich Hauser, Credit Suisse

„Die individuelle Kundenbetreuung ist nach wie vor der Schlüssel zum Erfolg.“

Claudia Wegerer, J. D. Power

„Händler müssen darüber nachdenken, wie sie langfristig rentabel arbeiten können.“

Antje Woltermann, ZDK

„Man kann mit der richtigen Strategie auch in sinkenden Märkten wachsen.“

Erwin Wagner, mdw Marketing*



MultiPart Service Point

Die neue Dienstleistung für unsere Partner

neu

In Zeiten des Verkaufs ist es üblich, dass viele Kunden das Fahrzeug auch von weit entfernten Händlern kaufen. Das bedeutet für Sie als Automobilverkäufer, dass Sie keine Kontrolle über die Reparaturen an dem von Ihnen verkauften Fahrzeug haben.

Wer repariert im Garantiefall?

Entweder begibt sich der Kunde in eine Werkstatt seiner Wahl oder er ruft die MultiPart-Schadenabteilung an und möchte eine Werkstatt zugewiesen bekommen.

Aus dieser Situation heraus entstand die Idee vom **MultiPart Service Point**.

MultiPart Service Point kann jede Kfz-Werkstatt werden, die sich um die Aufnahme zu den Partnerwerkstätten bemüht hat und die den Anforderungen von MultiPart hinsichtlich Leistungsfähigkeit und Arbeitsqualität entspricht.

Gezielte Werkstattsteuerung

In diese Werkstätten steuern wir auf Anfrage die Kunden bzw. der Kunde kann auf unserer Homepage mit einer Postleitzahlen-Suchfunktion einen Service Point in seiner Nähe ausfindig machen. Der Vorteil für alle Beteiligten ist, dass wir die Werkstatt bzw. das Autohaus, das die Reparatur durchführt, kennen.

Es ist leider eine Tatsache, dass Schäden, die von Fremdhändlern gemeldet werden, häufig „aufgebläht“ werden und Reparaturen ausgeführt werden, die vielfach in dieser aufwändigen Form überhaupt nicht notwendig sind. Das geht bis zum Austausch eines Motors, nur weil der Kühler Wasserverlust hatte.

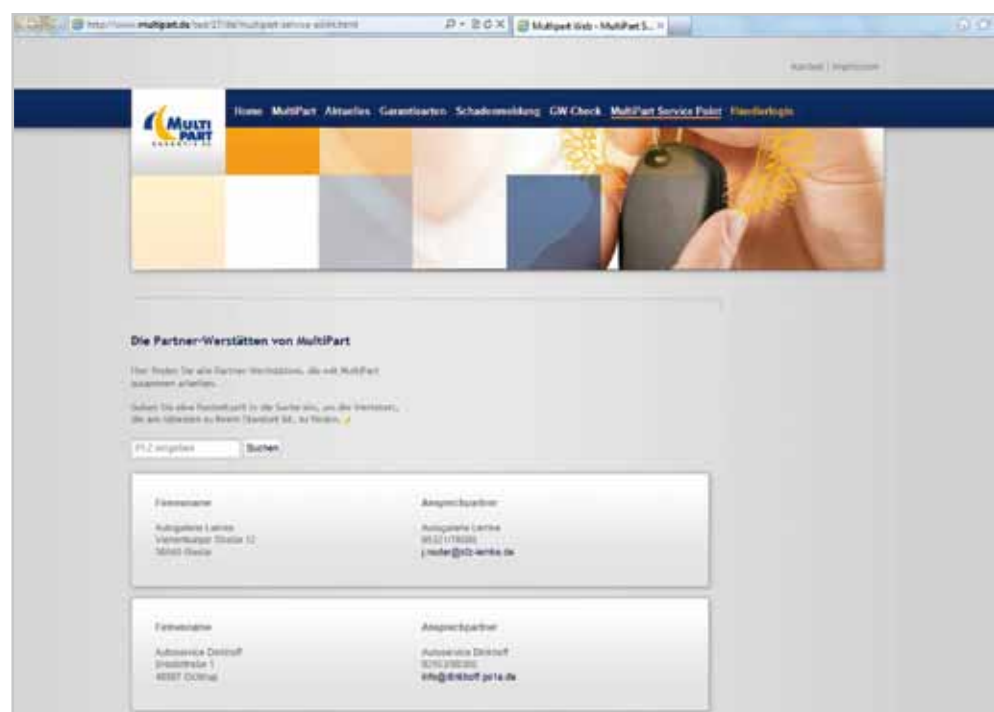
Fixe Vereinbarungen mit den Service Points

Wir haben mit den Service Points feste Stundenverrechnungssätze vereinbart und organisieren auf Wunsch auch alternative Gebraucht- oder Zuliefererteile unserer Lieferanten.

Der klare Vorteil für den MultiPart-Garantiepartner ist, dass diese sicher sein können, dass das von Ihnen verkaufte Fahrzeug professionell und dennoch zu moderaten Preisen instand gesetzt wird.

Chance zur Neukundengewinnung

Ein großer Vorteil für den **MultiPart Service Point** ist, dass diesem Neukunden zugeführt werden und die Werkstattauslastung verbessert wird. Bei Interesse für den **MultiPart Service Point** kontaktieren Sie bitte unseren Außendienstmitarbeiter oder rufen Sie uns an. Wir informieren Sie gerne über die Details.



Weitere Informationen finden Sie auf www.multipart.de

Die neue Homepage von MultiPart

Modern, funktional, schnell

MultiPart hat die Homepage grundlegend überarbeitet, um den Anforderungen, die auch vom Handel gefordert werden, gerecht zu werden.

auch für Fachleute nicht immer sofort ersichtlich sind. Wir laden Sie herzlich zum Besuch

der MultiPart-Homepage ein und wir erwarten dazu gerne Ihr Feedback:

www.multipart.de

Mit moderner IT-Technik wurde vor allen Dingen in Funktionalität und Schnelligkeit investiert, so dass die MultiPart-Partner sicher und schnell navigieren können. Es gibt auch neue Links auf der Homepage, zum einen der „MultiPart Service Point“, die neue Serviceleistung (lesen Sie dazu bitte auch den Beitrag auf dieser Seite oben) und der Link zum mittlerweile voll umfassenden „GW-Check“, das unentbehrliche Info-Tool für alle Betriebe, die beim GW-Eintausch auch Fremdfabrikate sicher bewerten wollen. Dabei geht es um die umfassende Darstellung von Schwachpunkten an Automobilen, die



MultiPart intern

MultiPart wächst

MultiPart-Garantien sind am Markt anerkannt, die Nachfrage steigt ständig. Das hat zur Folge, dass auch das MultiPart-Team wächst.



Hier stellen wir Ihnen einen neuen Kollegen vor:

Christian Hubl verstärkt das MultiPart-Team



Im Gebiet Niederbayern und Oberbayern-Ost ist ab sofort Christian Hubl der richtige Ansprechpartner für alle Belange rund um Multi-

Part. Mit seiner 20-jährigen Erfahrung in der Automobilbranche bringt er alle Voraussetzungen dafür mit, dass er ein sach- und fachkundiger Partner des Kfz-Handels ist. In seiner Freizeit treffen Sie ihn vielleicht beim Billardspiel oder beim Bogenschießen. Ihr direkter Kontakt zu Christian Hubl: Telefon: 0173 6586047

Christel Heins feiert 25-jähriges Dienstjubiläum



Frau Heins ist seit Januar 1987 in unserem Unternehmen tätig. Sie betreut unsere Kunden in Hessen, Niedersachsen, Sachsen-

Anhalt, Brandenburg und weiten Teilen Norddeutschlands. Ihr Fachgebiet ist das Angebot von chemischen und technischen Produkten, mit ihrem unermüdlichen Einsatz und Engagement gewann sie viele zufriedene Kunden. Das MultiPart-Team dankt Christel Heins für die langjährige gute und erfolgreiche Zusammenarbeit recht herzlich.

Ihr Kontakt zu MultiPart:
Telefon: 07822 8915-0
Telefax: 07822 8915-30
Mail: info@multipart.de,
www.multipart.de

Erfolgreiche Perspektiven im Wettbewerb Langfristige Kundenbindung mit dem Inspektions-Spar-Depot®

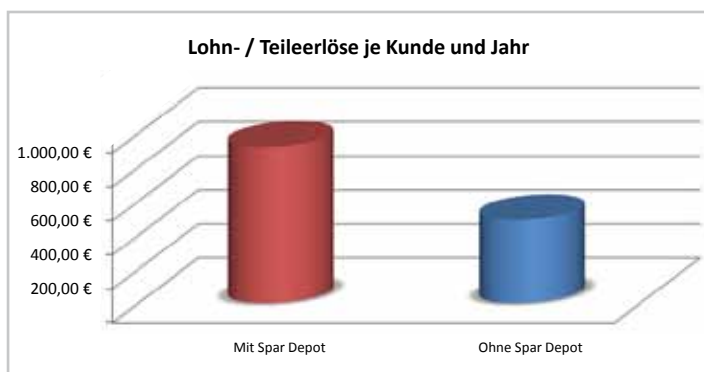
In vielen farbenfrohen, schnell wechselnden Varianten lebt die Jagd nach dem Kunden. Viele dieser Maßnahmen wirken nur die ersten beiden Male und sind dann für die Kunden zur Selbstverständlichkeit verkommen. Oder sind mit einer so kurzen Gültigkeitszeit versehen, dass man Jahr für Jahr neu anfangen muss. Und das ist anstrengend teuer.

Langfristige, wirksame Strategie
Wir als Gerd vom Heu + Partner GmbH haben uns für eine nachhaltige Lösung entschieden. Mit un-

serem Inspektions-Spar-Depot® kaufen Kunden im Autohaus die Arbeitskosten von 4, 5 oder 6 Inspektionen gegen einen Mengenrabatt, zahlen den Preis im Voraus statt Gutscheine abzustempeln und können so aktiv mit einem einzigen Produkt in allen Abteilungen angesprochen werden.

Klare Wettbewerbsvorteile

1. Was selbst bezahlt wurde, wird auch abgefordert. Bindung, die bis zu 9 Jahre funktioniert.
2. Die bezahlten Arbeitskosten führen zum Zeitpunkt der Inspektionen zu einem vertrauensvolleren Verhalten der Kunden gegenüber erforderlicher Reparaturen. Und damit zu



3. Durch die langjährige Bindung auch nach der Garantiezeit steigt die Kaufloyalität im Neuwagen- und Gebrauchtwagenverkauf. Bei besseren Erträgen. Statt 60 % Händlerloyalität bis zu 86 %.
4. Und nicht zuletzt: Die vom Kunden

vorab gezahlten Beträge liegen auf Ihrem Autohauskonto. Freie Liquidität, die schnell 5-stellig und mehr wird, über die Sie in Ihrem Betrieb verfügen können.

Der Erfolg ist bewiesen

Mit mehr als 350 Betrieben, die das Inspektions-Spar-Depot® zum Teil seit 2003 einsetzen, gibt es genügend handfeste Beweise.

Konkrete Zahlen überzeugen

An der Universität zu Hamburg, an der BFC in Northeim, aber auch durch die Fachpresse im Autohandel und in Autohaus eigenen Zahlen sind die wirtschaftlichen Ergebnisse untersucht und mit konkreten Zahlen bestätigt worden.

Komplex heißt nicht kompliziert. Mit Onlineverwaltung, Werbeunterlagen und einfachen Aussagen lassen sich Autofahrer überzeugen und Mitarbeiter begeistern. www.meine-Inspektion.de ist die gemeinsame Arbeitsplattform für Autohaus und Autofahrer.

Warum es funktioniert?

Eine tragfähige Kundenbindung entsteht nur auf der Basis beidseitiger Vorteile.

Mehr Umsatz für den Service, weil die Kunden wieder in jedem Jahr eine Inspektion machen lassen und auch anfallende Reparaturen in



Elisabeth Bongartz

Auftrag geben. Signifikant mehr Wiederkäufer von Neu- und Gebrauchtwagen aus dem eigenen Kundenstamm, weil die Kunden auch im 7. Jahr noch Ihre Kunden sind. Zufriedenheit bei den Mitarbeitern, weil etwas verkauft wird, was die Kunden garantiert benötigen.

Damit haben Sie ein Instrument in der Hand, das wie kaum ein anderes dazu führt, mutige Unternehmer erfolgreicher zu machen.

Weitere Informationen:

Elisabeth Bongartz
Gerd vom Heu + Partner GmbH
22399 Hamburg
Tel. 040 6303034 Fax 040 6318444
spardepot@gvhp.de www.gvhp.de

Weiterhin Diskussionsbedarf gegenüber dem Finanzamt bei Garantieabrechnungen

Seit dem 1. Januar 2011 sind nicht nur Garantieprämien für Eigengarantien, sondern auch Garantieprämien im Rahmen des so genannten „Kombinationsmodells“ umsatzsteuerpflichtig. Das ist das Resultat aus dem Urteil des Bundesfinanzhofes (BFH) vom 10. Februar 2010 und der vom Bundesfinanzministerium (BMF) gewährten Übergangsregelung bis 31. Dezember 2010.

180°-Wende in der Rechtsauffassung

Da es sich bezüglich der steuerlichen Berücksichtigung von Garantieprämien beim so genannten „Kombinationsmodell“ um eine 180°-Wende der Rechtsauffassung des BFH gegenüber seinem Urteil von 2003 handelte, war es schon sehr überraschend und zugleich erstaunlich. Entsprechende Reaktionen waren somit vorprogrammiert, diverse Diskussionsforen und Arbeitsanweisungen die Folge.

Jetzt, mehr als zwei Jahre nach dem überraschenden Urteil, ist wieder

Ruhe eingetreten. Kaum eine Zeitschrift befasst sich noch mit dieser Thematik. Die neue Rechtsauffassung wird akzeptiert, die Abrechnungsmodalitäten der Autohäuser sind angepasst.

Erheblicher Diskussionsbedarf

In unserer täglichen Arbeit als Steuerberater erleben wir, wie im Rahmen von Betriebsprüfungen seitens der Finanzverwaltung diese Thematik nochmals intensiv, aufgrund dieser Rechtsänderung, erstmalig geprüft wird. Und nicht nur, dass so eine Prüfung Zeit und Nerven kostet, nein, auch die Auslegungen des BFH-Urteils in Verbindung mit Verwaltungsanweisungen geben erheblichen Diskussionsstoff.

Dabei stellt sich immer mehr heraus, dass in der ersten Stufe eine grundsätzliche Abgrenzung der im üblichen Sprachgebrauch vorkommenden Begriffe „Garantie“, „Kulanz“ und „Sachmängelhaftung“ vorzunehmen ist. Denn auch der Finanzverwaltung sind

die Abgrenzungskriterien nicht immer geläufig.

Sollte das geschafft sein und tatsächlich ein Garantiefall vorliegen, ist in der zweiten Stufe eine Abgrenzung zwischen der Gewährung der Garantie unter Vereinnahmung der Garantieprämie und der späteren Inanspruchnahme durch den Kunden vorzunehmen. Und genau jetzt greift das BFH-Urteil von 2010. Denn dieses befasst sich mit der Entstehung von Umsatzsteuern auf die vereinnahmten Garantieprämien unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Garantiemodalitäten/-bedingungen (Eigengarantie, Kombinationsmodell oder Anspruchsgeltendmachung ausschließlich bei der Versicherung).

Stolperfälle Umsatzsteuer

Und nicht nur, dass in der umsatzsteuerlichen Einstufung der vereinnahmten Garantieprämien Stolperfallen liegen, nein, auch der Vorsteuerabzug für bei der Schadensbeseitigung verwendete

Teile hängt von der zuvor vorgenommenen umsatzsteuerlichen Einstufung ab. Entsprechende Ausführungen wurden seitens der Finanzverwaltung durch diverse Anweisungen getroffen.

Wer also diese Thematik auf die leichte Schulter nimmt, dem können schnell im Rahmen einer Betriebsprüfung mehrere tausend Euro Steuernachzahlung erteilen. Daher empfehlen wir, sich nochmals mit dem Steuerberater bezüglich dieser Sachverhalte in Verbindung zu setzen und neben der Überprüfung der Altfälle auch für zukünftige Garantiegeschäfte Checklisten bzw. Dokumentationen zu erarbeiten, die gegenüber der Finanzverwaltung als unumstößliche Beweismittel dienen.

Quelle:

Sven Neugärtner, Steuerberater
RHE-EL Heimbrock Winkler
Wirtschafts- und Steuerberatungsgesellschaft mbH
Bautzner Straße 143 01099 Dresden
Tel. 0351 80088-0 Fax 0351 80088-11
info@heimbrock-winkler.de
www.heimbrock-winkler.de

CarPromotion - macht das Gebrauchtwagen-Angebot im Internet transparent

Das Rezept für ein erfolgreiches Gebrauchtwagenpricing klingt einfach: Man nehme die Eurotax/Schwacke oder DAT-Restwertkalkulation, gleiche sie mit den Onlinebörsen ab und fertig ist ein marktgerechter Preis. Was in der Theorie leicht klingt, scheitert oft in der Praxis. Die Verkäufer haben keine Zeit, tagtäglich die Preisentwicklung in den Börsen zu überwachen, und den allermeisten fehlt letztendlich vor allem eine Software, mit deren Hilfe sie ihre Gebrauchtwagen managen können.

Ableichung der Bestände

Aus diesem Grund hat KWSE mit CarPromotion ein Programm geschaffen, welches den gesamten Fahrzeugbestand eines Händlers über Nacht mit den Onlinebörsen abgleicht. CarPromotion stellt grafisch mittels eines Pfeils dar; wie sich der Preis im Durchschnitt entwickelt hat, auf welcher Position ein Gebrauchtwagen in der Onlinebörse gelistet ist und auch, ob die interne Preiskalkulation noch passt, die ein Autohaus mithilfe in CarPromotion hinterlegter Excel-Sheets errechnen kann.

ebote	Fahrzeugakte	Aufgaben	Interne Kalkulation	Finanzierung	Checklisten	Börseninformation
Einkaufspreis	7.800,00 €		Letzte Bewertung			
Bereinigter EK	7.800,00 €		Neupreis	43.900,00 €		
Einnahmen	0,00 €		Standtag/Zielverkaufdatum	19 30.11.2012		
Kosten	278,00 €		Standzeitkosten	399,00 €		
Bonusabsprache VWL	250,00 €		Letzte Preisauszeichnung	07.11.2012		
Sonstige Kosten			Letzte Preisänderung vor	0 Tagen		
Ueber-/Unterbewertung	+1.000,00 €		Mindest VK Preis	8.900,00 €	<input checked="" type="checkbox"/> keine Formel	
Kalkulatorischer EK	6.772,00 €		Kalk.angepasster Preis	9.000,00 €		
Börsendurchschnittspreis	14.123,00 €		Angebotspreis netto	10.976,47 €		
brutto Händlerpreis	10.500,00 €		Angebotspreis brutto	11.580,00 €		
Händleraktionspreis	9.800,00 €		Aktionspreis	11.000,00 €		

Angebote und Verträge, Preisauszeichnung

Mit CarPromotion erstellen Sie für Ihre Gebrauchtwagen Angebote und Verträge, die Sie mit dem eingebauten Emailprogramm auch an Ihre Kunden versenden können. Darüber hinaus werden alle relevanten Funktionen entlang des Fahrzeugverkaufs von CarPromotion unterstützt: Sales Cockpit, CRM, Fahrzeug-Management (NW und GW unter einer Anwendung), Konfiguration, Kalkulation bar/Leasing/Finanzierung, Angebot/Vertrag, Prämiencontrolling, elektronische Fahrzeugakte, Verkäufersteuerung, Managementauswertungen und eine Preisauszeichnung die mit dem mitgelieferten Formulareditor individuell angepasst werden kann.

SANTANDERBANK DIREKT

Die Kommunikation mit Santander erfolgt innerhalb des Programmes CarPromotion. Sie wechseln hierzu nicht in einen Internetbrowser, sondern

bearbeiten die Finanzierung direkt in CarPromotion. Die relevanten Daten zu einem Kunden und dem aktuellen Fahrzeug eines Angebotes werden mittels Schnittstelle innerhalb von CarPromotion zur Santanderbank geschickt. Nach der Kalkulation werden diese Daten wieder an CarPromotion gesendet und stehen für die weitere Verarbeitung bereit.

MultiPart-Schnittstelle zur Garantie

Für den Garantietreiber MultiPart wurde eine Schnittstelle integriert. Die erforderlichen Daten werden für den Kunden und dem aktuellen Fahrzeug ermittelt und stehen für eine weitere Verarbeitung bereit. Auslaufende Verträge werden als Events für den Verkäufer angezeigt um frühzeitig reagieren zu können.

VIN-Abfragen

Mit der direkten Schnittstelle zu DAT, steht Ihnen die kostenpflichtige VIN-Abfrage zur Verfügung. Geben Sie eine beliebige Fahrgestellnummer ein und Sie erhalten in Sekundenschnelle alle erforderlichen Fahrzeugdaten direkt

vom jeweiligen freigeschalteten Hersteller zurück. Technische Daten, alle Ausstattungsmerkmale mit Text, Herstellercode und Preisen, Farben oder allgemeine Fahrzeugdaten werden so ermittelt und abgespeichert. Sie können ein vorhandenes Fahrzeug mit der VIN-Abfrage aktualisieren oder durch die VIN-Abfrage ein neues Fahrzeug anlegen. Die ermittelten Daten können auch für den Börsenexport verwendet werden. Mit dieser VIN-Abfrage erhalten Sie eine noch nie dagewesene Qualität Ihrer Fahrzeugdaten. Über 20 Fahrzeughersteller halten ihre Fahrzeugdaten hierfür abrufbar bereit.

Inklusive Autohaus-App

Zu CarPromotion gehört auch eine Autohaus-App, die für iPhone oder Android ausgeliefert wird. In dieser Autohaus-App ist eine Schnittstelle zur Autobörse Mobile.de integriert. Hierzu benötigen wir eine Kundennummer des Händlers bei Mobile.de, mit der der Fahrzeugbestand auf dem Smartphone für die Kunden des Autohauses dargestellt wird. Es werden alle Fahrzeug-Informationen und Bilder angezeigt. Diese

App ist eine echte native App und keine Web-App oder Kopie einer Homepage. Die Fahrzeugsuche erfolgt über das Herstellerlogo und daraufhin über die Modellsuche. Die Anzahl der Fahrzeuge einer Modellreihe werden dem Interessenten ebenfalls angezeigt.

Alle Fahrzeugdetails im Blick

Zu jedem angezeigten Fahrzeug werden alle Fahrzeugdetails angezeigt. Die Fahrzeugbilder werden über die Galerie dargestellt. Zu jedem Fahrzeug kann Ihr Kunde direkt zu einem Mitarbeiter Kontakt aufnehmen. Hier zu wählt er eine beliebige Kontaktart, wie zum Beispiel Probefahrt, Finanzierungsangebot oder Rückruf aus. Über das eMailprogramm des Smartphones kann der Kunde dann direkt mit einem Mitarbeiter Kontakt aufnehmen oder ruft den Mitarbeiter mit dem Smartphone über die hinterlegte Telefonnummer an.



Die CarPromotion-Highlights

- Fahrzeugbestandsverwaltung
- Kundenverwaltung
- Terminplaner
- Angebote und Verträge
- VIN-Abfrage für über 20 Hersteller
- Schnittstellen zu vielen DMS-Herstellern
- Schnittstelle zu MultiPart
- Schnittstelle zu Santanderbank
- Schnittstelle zu DAT
- Automatische Börsenexporte
- Inklusive Autohaus App für iPhone/Android
- Professionelle Einkaufspreis-kalkulation
- Ermittlung der Börsendurchschnittspreise
- Börsen-Monitoring
- Formulargenerator
- Beliebig viele Standorte und Anwender
- Umfangreiches Berichtswesen

Weitere Informationen:

KWSE
Im Morgen 67
73095 Albershausen
Tel. 07161 39686
info@kwse.de www.kwse.de

BranchenMeldungen

Das neue Buch zum Aftersalesgeschäft ist jetzt erhältlich

Prof. Hans-Gerhard Seeba hat rechtzeitig zum Jahreswechsel die Neuauflage des Standardwerks zum Aftersalesgeschäft vorgelegt. Zwölf angesehene Autoren betrachten diesen Geschäftszweig aus unterschiedlichen Blickwinkeln, stellen Prognosen und geben wertvolle Ratschläge.



Bestellmöglichkeit:

Springer Fachmedien München GmbH
Aschauer Straße 30
81549 München
Tel. 0180 5251625
Fax 089 2030432100
oder
<http://www.auto-business-shop.de/shop/buch/verkauf/aftersales-in-der-automobilwirtschaft.html>

Der Geschenktipp

Ein bisschen Spaß muss sein, auch im Automobilgeschäft. Walter H. Braun, großer Branchenkenner, hat Anekdoten, Witze und Humoriges aus der Branche gesammelt und in diesem Buch veröffentlicht. Ein heißer Geschenktipp!



Bestellmöglichkeit:

<http://www.shaker-media.eu/de/content/bookshop/index.asp?ID=2&ISBN=978-3-86858-907-8&asp?ID=2&ISBN=978-3-86858-907-8>

Erfolgreiche Partner Gemeinsam die Herausforderu

Viele Kfz-Betriebe arbeiten mittlerweile über viele Jahre mit MultiPart zusammen, das muss einen triftigen Grund haben. In vielen Kundenbefragungen wurde immer wieder die vertrauensvolle Zusammenarbeit gewürdigt, dazu das „menschliche Miteinander“ und natürlich auch die sachlich, fachliche Kompetenz. Eine Mischung also, mit der man gut zusammenarbeiten kann und „Partnerschaft“ tatsächlich gelebt wird. Die MultiPart gratuliert allen „Jubilaren“ und wird alles daran setzen, die gemeinsame Arbeit noch viele Jahre fortzusetzen.

Die faire Partnerschaft steht im Mittelpunkt



Johanna und R. Ullrich

Hallo und guten Tag liebes MultiPart-Team, ihr Außendienstmitarbeiter Dino Blessing war bei uns zu Besuch und wir haben über unser 25-jähriges Firmenjubiläum gesprochen, besonders gefreut hat uns dabei auch der Besuch von Waldemar Dixa.

Es war ein wunderbares und sehr persönliches Fest und ich konnte wieder einmal feststellen, dass eine Firmenphilosophie ein Unternehmen trägt, egal welche Größe das Unternehmen hat. Wenn das Herz am rechten Fleck sitzt, dann passt vieles, ohne dass man darüber erst groß reden muss.

Vertrauen ist eben Vertrauen, das ist uns in Bezug auf unsere Kunden mit am Wichtigsten und es schließt viele Dinge mit ein, die im Vorfeld passen müssen, damit man es ausgesprochen

bekommt. So haben wir seit sieben Jahren in Folge auch das Vertrauenssiegel „Werkstatt des Vertrauens“ erhalten.

Wir haben übrigens auch die gleichen Betriebsfarben gelb und blau, wie MultiPart - das scheint zu verbinden.

Wir sind seit 2000 Partner von MultiPart und dies seither voll Überzeugung. Das faire Miteinander steht dabei im Mittelpunkt, indem wir mit unserer ganzen Erfahrung und entsprechender Zeit versuchen, gute Autos zu finden, zu verkaufen und mit einer entsprechenden Garantie zu versehen und indem Sie uns nach besten Kräften unterstützen, wenn dann doch mal ein Defekt auftritt und es gilt, unseren gemeinsamen Kunden zufriedenzustellen.

Und es freut mich, dass mich mein Bauchgefühl in all den Jahren der Zusammenarbeit nie getäuscht hat und wir mit unseren Mitarbeitern/Innen immer gute Erfahrungen machen konnten.

Ich grüße Sie herzlich,
Ihre Johanna Ullrich

Kfz-Meisterbetrieb R. Ullrich
Eschenweg 3
74747 Ravenstein-Merchingen
Tel. 06297 1384 Fax 06297 1649



25 Jahre Partnerschaft
Im Autohaus Klauke erhielt der Geschäftsführer Andreas Klauke aus der Hand von Thomas Schmeken den besonderen Dank für die 25 Jahre dauernde Partnerschaft mit MultiPart.

10 Jahre Partnerschaft
Freudige Überraschung in Dämme: Andreas Stärk, vom gleichnamigen Autohaus, wurde von Thomas Schmeken von MultiPart die Urkunde für die 10-jährige Zusammenarbeit überreicht.



10 Jahre Partnerschaft
Bernd Hellmann, Verkaufsleiter im Autohaus Dohmann, erhielt aus der Hand von Thomas Schmeken den Dank der Geschäftsleitung und die Urkunde für die langjährige Partnerschaft mit MultiPart.

10 Jahre Partnerschaft
Thomas Schmeken von MultiPart freut sich gemeinsam mit Herrn Altmis von Gifhorn Automobile über die ertragreiche und langjährige Zusammenarbeit.



10 Jahre Partnerschaft
Herzlichen Dank dem Autohaus Pape in Lemgo. Den Dank an die Geschäftsleitung überbringt Thomas Schmeken von MultiPart an Oliver Welslau.

Sie kennen den Spruch: „Partnerschaft bedeutet, dass der Partner schafft“! Wir von MultiPart definieren Partnerschaft aber immer so, dass wir gemeinsam, also Sie als Kfz-Betrieb und wir als Ihr Dienstleister, gemeinsam etwas schaffen. Das sind z. B.

bestmögliche Lösungen, die zur optimalen Zufriedenheit Ihrer Kunden führen und die Ihnen auf diese Weise eine dauerhafte, profitable Kundenbeziehung ermöglichen. Wenn uns dies gelingt, dann können wir in der Tat von einer realen Partnerschaft sprechen.

Partnerschaft mit MultiPart Herausforderungen des Marktes bewältigen

Das Autohaus Berkemeier in Saerbeck nutzt die Chancen der Garantieverlängerung



Im neuen Glanz präsentierte sich das Autohaus Berkemeier mit der geschmackvollen Neugestaltung, das viele Besucher ausgiebig würdigten. Gleichzeitig wurde der neue Opel Mokka dem Publikum vorgestellt. Die Möglich-

keit der Garantieverlängerung von Anfang an wurde von den Kunden dabei sehr positiv aufgenommen.

Autohaus Opel Berkemeier
Ibbenbürener Straße 19
48369 Saerbeck

Schloz & Wöllenstein arbeitet mit der Trapo-Garantie von MultiPart

Die zehnjährige Partnerschaft mit MultiPart wurde im Autohaus an der Blankenburg, des TGC (Transporter Gebrauchtwagen Center), ein Betrieb der Schloz & Wöllenstein GmbH in Chemnitz, gebührend gefeiert. Mit dem Händler-Garantiemodell von MultiPart

hat man beste Erfahrungen gemacht und man wird dort gerne die vertrauensvolle Zusammenarbeit weiterhin fortsetzen.

Autohaus an der Blankenburg
GmbH & Co. KG
Blankenburgstraße 116
09114 Chemnitz



v. l. n. r.: Silke Rössner (VK), Uwe-Sven Knopf (VKL), Jörg Richter, Gebietsleiter von MultiPart und Richard Frorberger (VK)

Dank der MultiPart-Garantie konnten wir unsere Umsätze steigern

Im Westen der Millionen-Stadt Zürich/Schweiz betreiben die Gebrüder Burhan und Valon Ismajli seit acht Jahren das Autocenter in Spreitenbach. Während Burhan in der Bank und Versicherungsbranche Erfahrungen sammelte, war sein Bruder Valon schon immer der Techniker und Organisator.

Sie machten sich gemeinsam zur Aufgabe, gebrauchte Fahrzeuge der oberen Mittelklasse sowie Luxusfahrzeuge anzubieten. Diese werden ausschließlich in der Schweiz gekauft, in der Partnerwerkstatt umfassend aufbereitet und mit einer MultiPart-Garantie zu attraktiven Preisen angeboten. „In der Vergangenheit hatten wir

nur die Möglichkeit der Garantiever-sicherung und hatten keinerlei Einfluss auf die Preisgestaltung und das Kulanzverhalten“, so erklärt Burhan Ismajli den Wechsel zu MultiPart.

„Das Konzept, das uns Matthias Ehinger im Mai 2011 vorstellte, hatte uns überzeugt. Nach inzwischen 18 Monaten konstruktiver Zusammenarbeit

sehen wir uns in der Entscheidung, dieses Budget-Garantie-Konzept zu fahren, absolut bestätigt! Wir konnten dadurch unsere Unabhängigkeit bei gleichzeitig kompetenter Unterstützung der Spezialisten bewahren und unsere Umsätze steigern“, berichtet Valon Ismajli. MultiPart wünscht dazu weiterhin viel Erfolg.



Gewährleistung im Obligationsrecht

So arbeiten Sie in der Praxis ohne Probleme



Es ist in der Tat so, dass man auch künftig die Gewährleistung ausschließen kann. Es muss allerdings formal etwas verändert werden, damit dieser Ausschluss auch korrekt formuliert ist. Wozu man viel Lärm um Nichts gemacht hat und selbst von den Medien auch noch Beifall geklatscht wurde, ist uns allerdings unverständlich. Die Begründung eines Verantwortlichen aus dem Justizministerium: das ist sinnvoll, wo es sich doch um gebrauchte Gegenstände handelt.

Das ist genau das Problem, wenn die Menschen, die das entscheiden, nicht zwischen Garantie und Gewährleistung unterscheiden können. Als Verbraucher könnte man schon erwarten, dass die Ware, die man verkauft, mangelfrei ist und nicht unter Ausschluss der Gewährleistung eine mangelhafte Ware an den Mann gebracht wird.

MultiPart empfiehlt dem Handel, die Gewährleistung als positives Verkaufsmerkmal zu nutzen.

Mit MultiPart kann man guten Gewissens Gewährleistung geben, wenn diese durch eine Garantie abgesichert wird. Damit erhält die Garage ja auch eine positive Alleinstellung,

wenn seine Kollegen diese ausschließen. Im Grunde würde sich ja für den Händler nichts ändern. Außer für tatsächlich bei Verkauf vorhandene Mängel, weil die dann via Gewähr-

leistung (Garantie) tatsächlich instand gesetzt werden müssten. Noch eins: wenn der Käufer den Nachweis führen kann, dass der Verkäufer einen Mangel gekannt hat, dann nützt der

Ausschluss der Gewährleistung nichts. Daher lautet unsere Empfehlung: Occasionen mit einem Jahr Gewährleistung und Garantie. Weil es gut fürs Image ist und verkaufen hilft.

Auszüge aus dem Obligationsrecht der Schweiz

Art. 197

III. Gewährleistung wegen Mängel an der Kaufsache.

1. Der Verkäufer haftet dem Käufer sowohl für die zugesicherten Eigenschaften als auch dafür, dass die Sache nicht körperliche oder rechtliche Mängel habe, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zu dem vorausgesetzten Gebrauche aufheben oder erheblich mindern.

2. Er haftet auch dann, wenn er die Mängel nicht gekannt hat.

Art. 199

2. Wegbedingung

Eine Vereinbarung über Aufhebung oder Beschränkung der Gewährspflicht ist ungültig, wenn der Verkäufer dem Käufer die Gewährsmängel arglistig verschwiegen hat.

Art. 200

3. Vom Käufer gekannte Mängel

1. Der Verkäufer haftet nicht für Mängel, die der Käufer zur Zeit des

Kaufes gekannt hat.

2. Für Mängel, die der Käufer bei Anwendung gewöhnlicher Aufmerksamkeit hätte kennen sollen, haftet der Verkäufer nur dann, wenn er deren Nichtvorhandensein zugesichert hat.

Art. 201

4. Mängelrüge

1. Der Käufer soll, sobald es nach dem üblichen Geschäftsgange tunlich ist, die Beschaffenheit der empfangenen Sache prüfen und, falls sich Mängel ergeben, für die der Verkäufer Gewähr zu leisten hat, diesem sofort Anzeige machen.

2. Versäumt dieses der Käufer, so gilt die gekaufte Sache als genehmigt, soweit es sich nicht um Mängel handelt, die bei der übungsgemässen Untersuchung nicht erkennbar waren.

3. Ergeben sich später solche Mängel, so muss die Anzeige sofort nach

der Entdeckung erfolgen, widrigenfalls die Sache auch rücksichtlich dieser Mängel als genehmigt gilt.

Art. 210

9. Verjährung

1. Die Klagen auf Gewährleistung wegen Mängel der Sache verjähren mit Ablauf eines Jahres nach deren Ablieferung an den Käufer, selbst wenn dieser die Mängel erst später entdeckt, es sei denn, dass der Verkäufer eine Haftung auf längere Zeit übernommen hat.

2. Die Einreden des Käufers wegen vorhandener Mängel bleiben bestehen, wenn innerhalb eines Jahres nach Ablieferung die vorgeschriebene Anzeige an den Verkäufer gemacht worden ist.

3. Die mit Ablauf eines Jahres eintretende Verjährung kann der Verkäufer nicht geltend machen, wenn ihm eine absichtliche Täuschung des Käufers nachgewiesen wird.

Professionelle Abwicklung, kalkulierbare Kosten Kemal Cikotic ist von MultiPart überzeugt

Im Mai 2011 gründete Kemal Cikotic im kleinen ländlichen Schwarzenbach bei Wil/Schweiz die „Steiner Auto C+C AG“.

„Auf dem Land sind die Grundstückspreise noch nicht so teuer wie in den Ballungszentren und dank Internet kommt unsere Kundschaft aus der ganzen Schweiz zu uns und kann

die meist über 60 hochwertigen Fahrzeuge zu attraktiven Preisen erwerben“, so begründet Kemal Cikotic die Standortwahl. Neben dem firmeneigenen Werkstattbetrieb und den angebotenen Dienstleistungs- und Finanzierungsprodukten bietet Auto Steiner C+C AG dem Kunden optimalen Service und somit Fahrzeuge für jedes Budget an.



Genau ein Jahr später machte Kemal Cikotic den nächsten Schritt, indem er die Kooperation mit der MultiPart AG begann. „Da sich unsere Fahrzeuge in einem technisch einwandfreien Zustand befinden, hat mich das Budget-Konzept der MultiPart

AG überzeugt“, sagt Cikotic und fährt fort: „Die jahrelange Erfahrung von MultiPart im Autoland Deutschland, die professionelle Abwicklung und die exakt kalkulierbaren Kosten gaben mir den Ausschlag für die Kooperation.“



Herausgeber: MultiPart Garantie AG, 77975 Ringsheim
Redaktion: Ulrike Rudagow
Idee, Text, Bild, Realisierung: www.mdw-wagner.de
Druck: www.rothe-druck.de
Bilder: Fotolia, MultiPart Garantie AG
„pluspunkte“ erscheint pro Jahr mit zwei Ausgaben (ohne Rechtsanspruch)
Alle Beiträge sind sorgfältig recherchiert, dennoch kann für den Inhalt keine Haftung übernommen werden.



Ihr Partner für
Gebraucht-,
Neuwagen- und
Anschlussgarantie-
systeme