

AUTOHAUS-Übersicht: Flatrates

Artikel erschienen in AUTOHAUS 19/2010 am 4.10.2010.

Die Umfrage wurde im Frühjahr 2010 durchgeführt und im September aktualisiert. Da nicht alle Hersteller geantwortet haben, kein Anspruch auf Vollständigkeit oder Aktualität.



FLATRATE-/ SERVICEVERTRÄGE DER HERSTELLER UND IMPORTEURE*										
Marke	Wie wird das Angebot angenommen?	Geltungsbereich?	Erweiterbar auf GW?	Gültigkeitsdauer?	Kalkulationsbasis?	Herstellerbeteiligung?	Kostenbegleichung?	Teilerstattung?	Ölqualität und Ölpreis?	Abdeckung außergewöhnlicher Schäden?
Audi	Audi-Geschäftskunden-Programm für gewerbliche Einzelkunden. Zwei Angebotsvarianten zu besonders günstigen Konditionen: Wartung und umfangreiche Verschleißarbeiten bzw. Wartung und vollumfänglichen Verschleiß sowie eine begrenzte Kostenerstattung für die Bereitstellung einer Ersatzmobilität bei planmäßigen Werkstattaufenthalten.	Das Angebot gilt für alle Audi-Modelle außer für die S-/RS-Derivate und Audi R8 und A7.	Die Angebote gelten ausschließlich für Neufahrzeuge, Vorführwagen und Werkstdienstwagen, für GW gibt es spezifische Programme.	In Kombination mit einem Leasingvertrag von 12–36 Monaten und Laufzeiten zwischen 10.000 und 60.000 km pro Jahr, maximal bis zu einer Gesamtfahrleistung von 180.000km	k. A.	Ja, abhängig von Programm und Laufzeitkombination	Abwicklung erfolgt über Systemplattform zwischen Handel und Audi Leasing.	Es werden die in Rechnung gestellten Preise für Originalteile erstattet, die sich in der Regel an der Preisempfehlung des Herstellers orientieren.	Die in der Kalkulation zugrunde liegende Ölqualität und der Preis richten sich nach den Empfehlungen des Herstellers.	Ausgeschlossen sind durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursachte Schäden, sowie definierte Vertragsausschlüsse wie z. B. Falschbetankung, Folgekosten wie Verdienstaufschlag, etc.
BMW	Je nach Baureihe und Modell unterschiedliche Nachfrage. Beim BMW 7er ist Service Inclusive serienmäßig.	Für alle aktuellen BMW/Mini Modelle.	Wird im Rahmen von Aktionen auch für BMW Premium Selection Fahrzeuge bzw. Mini Next Fahrzeuge angeboten.	Markenabhängig verschiedene Varianten wählbar: BMW Laufzeit-/Laufleistungs-Kombinationen: 3 Jahre / 60.000 km; 3 Jahre / 90.000 km; 5 Jahre / 60.000 km; 5 Jahre / 100.000 km; BMW 7er 5 Jahre / 100.000 km (Serie). Für Mini: 3 Jahre / 50.000 km; 3 Jahre / 70.000 km; 3 Jahre / 90.000 km; 5 Jahre / 50.000 km; 5 Jahre / 70.000 km; 6 Jahre / 60.000 km; 6 Jahre / 90.000 km	Regelwartungskosten innerhalb des vereinbarten Leistungsumfanges bzw. der Laufzeit. Erstattet werden die händlerindividuellen Verrechnungssätze.	Bei Aktionen erfolgt in Abhängigkeit des Angebotes eine Beteiligung durch BMW.	Servicekosten werden vom Händler systemseitig beantragt. Gutschrift erfolgt innerhalb einer Woche nach Antragstellung.	Teilepreise gemäß UPE Angabe BMW/Mini.	Jeweils die von BMW/Mini vorgeschriebene Ölqualität, i. d. R. vollsynthetisch.	Unabhängig vom Service-Inclusive-Angebot werden technische Mängel bis 24 Monate nach Erstzulassung über das Leistungsversprechen aus dem BMW / Mini Qualitätsbrief abgedeckt. Ferner bestehen optionale Angebote für Anschluss- oder Gebrauchtwagen Garantien.
Chevrolet	Zur Zeit eine Penetration von ca. 5 %.	Das Servicepaket gibt es für alle Modelle.	möglich für alle Neu- und Gebrauchtwagen	keine Einschränkung	Für die Berechnungsgrundlage wurde der Bundesdurchschnitt in der Kalkulation berücksichtigt.	Keine Beteiligung des Importeurs	Der Kunde zahlt an das Autohaus bzw. an die Leasinggesellschaft.	Teile werden mit der UPE erstattet.	Liste der Ölqualitäten ist in den Bedingungen veröffentlicht. Synthetische Öle werden nicht vergütet.	Nein, der Serviceumfang beruht ausschließlich auf den Arbeiten, die in den Serviceplänen definiert sind.
Citroen	Unsere Kunden können aus einer Vielzahl von Serviceverträgen wählen, welche auf die verschiedenen Zielgruppen (gewerbliche und private Kunden) abgestimmt sind. Des Weiteren bieten wir spezielle Angebote in Kombination mit Vertriebsaktionen, aktuell sind dies für Privatkunden die Eco-Flat und die Doppel-Flat.	Grundsätzlich gelten sämtliche Angebote für alle Citroen-Modelle. Zusätzlich gibt es spezielle Vertriebsaktionen, die nur für bestimmte Modelle gelten.	Die Angebote sind nur für Neuwagen gültig, können aber bis zu 24 Monate nach Erstzulassung als Barvertrag abgeschlossen werden.	Die Laufzeit/Laufleistungskombinationen sind produktabhängig und bis zu einer maximalen Laufzeit von 60 Monaten und einer maximalen Laufleistung von 200.000 km wählbar.	Rentabilitätsanalyse aus der Vergangenheit sowie zukünftige Kostenschätzung nach Modell. Die unterschiedlichen Stundenverrechnungssätze sind in den Kostenauswertungshistorien automatisch enthalten.	Bei spezifischen Serviceverträgen werden die Händler bezuschusst; Bezuschussung richtet sich nach Produktangebot. Aktuell wird die Eco-Flat in Kombination mit dem Garantie Plus Baustein bis zu 100% subventioniert.	Die Vertragspartner reichen einen Garantie- bzw. einen Servicekostenantrag per DV-System ein. Nach Prüfung werden die Kosten entsprechend der Verträge wöchentlich gutgeschrieben.	Die Teile werden zur UPE erstattet (VK).	Es dürfen nur Öle und Flüssigkeiten nach DIN-Norm (API/ACEA) benutzt werden.	Kulanzanträge werden gesondert geregelt.
Ford	Insgesamt sehr gut. 95% aller privaten Finanzierungskunden nutzen die Ford Flatrate für Privatkunden. Ford Flatrate für Gewerbetreibende/Ford Flatrate Full-Service ist das relevante Leasing- und Mobilitätsprodukt für kleine und mittlere Gewerbetreibende/Flotten. Die Flatrate für Gebrauchtwagen etabliert sich derzeit.	Neuwagen (Kurzzeit-zulassungen auch für Privatkunden möglich) Ford Gebrauchtwagen (3-5 Jahre ab EZ bis 120.000 km)	Eigenes Flatrate-Angebot für Gebrauchtwagen (Finanzierung, Garantieverlängerung A1 Euro-Garantie, 3 Inspektionen)	Flatrate für Privatkunden 48 Monate auf Basis einer Ford Auswahl-Finanzierung/freie Laufleistungswahl (Garantie und Services bis 80.000 km) Flatrate Full-Service auf Basis eines Leasingvertrages freie Laufzeit-Laufleistungskombination Flatrate für Gebrauchtwagen Vertragslaufzeit 36 Monate	Unterschiedliche Stundenverrechnungssätze werden berücksichtigt und vergütet.	k. A.	Ford Service Partner rechnen Kosten direkt mit Ford über internes System ab / je nach Produkt Abrechnung über Kooperationspartner.	k. A.	Ford Original Öl bzw. gemäß vorgeschriebener Spezifikation werden den Service Partnern vergütet.	Ford Flatrate für Privatkunden deckt Service- und Garantiekosten, die innerhalb des Vertrages entstehen ab. So sind auch garantierelevante Reparaturen für Flatrate-Kunden kostenlos / Ford Flatrate für Gebrauchtwagen deckt alle Schäden im Rahmen der Ford A1-Euro-Garantie ab / Ford Flatrate Full-Service für Gewerbetreibende deckt komplett Wartung und Verschleiß inklusive HU/AU ab.
Honda	Das Angebot erfreut sich zunehmender Beliebtheit. Aktuell beträgt die Penetration ca. 35%.	Das Angebot gilt für die Modellreihen Civic (mit Benzinmotor, inkl. Civic Type S) sowie Jazz and CR-Z.	Angebot gilt für Neufahrzeuge sowie ausgewählte Gebrauchtfahrzeuge.	im Rahmen des Honda 4-Plus Pakets bis 180.000 km bzw. 5 Jahre	Die Vergütung erfolgt automatisch auf Basis des elektronischen Servicenachweises.	Service-Pakete werden zu 40–50% gestützt.	Kunde kauft das Servicepaket bei Abschluss des Kaufvertrags. Honda zieht Kaufpreis abzgl. Handelsspanne ein. Die Begleichung der Werkstattkosten erfolgt monatlich mittels Gutschrift.	Teile-UVP	Vollsynthetik-Öl gemäß Herstellerangaben.	Regulierung der Schäden in den ersten 36 Monaten / 100.000 km über die Honda-Neuwagen-garantie. Danach erfolgt die Regulierung im Rahmen des Honda 4plus Angebots über die 2-jährige Garantieverlängerung, welche die 15 wichtigsten Baugruppen des Fahrzeugs abdeckt.
Mazda	Das Interesse ist groß. Wir bieten die Mazda VarioFlat Finanzierung seit März dieses Jahres an.	Die Mazda VarioFlat gilt für die gängigsten Mazda Modelle (außer Mazda3 MPS, CX-7 Benziner und BT-50)	Das Angebot gilt ausschließlich für Kunden-Neuwagen.	Die Service-Flatrate ist theoretisch unbegrenzt ausweitbar, derzeit aber auf 4 Jahre und maximal 15.000 km pro Jahr ausgelegt.	UPE Teile-Preis, händlerindividueller Stundenverrechnungssatz und händlereigener Preisentwicklungsfaktor, welcher inflationäre Tendenzen abfedern soll. Die Einlösung der Flatrate-Leistungen durch den Kunden ist an den emittierenden Händler gebunden.	Die Mazda VarioFlat ist mit den Prämien des jeweiligen Quartalsprogramms kumulierbar. Die VarioFlat erhält eine MMD Zinssubvention und wird von Mazda Deutschland bundesweit beworben.	Die Händler bilden für jeden Flatratevertrag Rücklagen und zahlen davon quasi an sich selbst bei Leistungseintritt.	UPE Teilepreis	Mazda Dexelia Öl in hoher Qualität A5/B5 (Hersteller: Total Fina Elf). Die Preiskalkulation erfolgt durch den Händler.	Hier greift die Herstellergarantie bis 36 Monate und danach die Anschlussgarantie (Anbieter: CarGarantie).

Bildquelle: Fotolia

AUTOHAUS-Übersicht: Flatrates – Fortsetzung



FLATRATE-/ SERVICEVERTRÄGE DER HERSTELLER UND IMPORTEURE*										
Mercedes-Benz	Service-Pakete werden sehr gut angenommen.	KomplettService- und Wartungs-Paket: für alle Pkw. Ausgenommen Pkw mit leistungsgesteigerten Aggregaten und Fahrzeuge mit speziellen Einsatzbedingungen* Garantie-Paket: alle Mercedes-Benz Pkw, Reisemobile und Transporter mit Pkw-Zulassung bis 3,5t zul. Gesamtgewicht. Ausgeschlossen Fahrzeuge mit speziellen Einsatzbedingungen**	ja, das Wartungs- und das Garantie-Paket gibt es auch für GW	KomplettService-Paket: Laufzeit 12 bis 60 Monate, 10.000 km bis 200.000 km. An das KomplettService-Paket kann Garantie-Paket angeschlossen werden, welches bis ins 10. Jahr verlängerbar ist. Wartungs-Paket: Neufahrzeuge: 24 bis 60 Monate, von 20.000 km bis 200.000 km; GW: 24 oder 48 Monate, von 10.000 km bis 100.000 km. Nach einer erfolgten Wartung ohne offene Mängel kann auch an das Wartungs-Paket ein Garantie-Paket angeschlossen, welches ebenfalls bis ins 10. Laufjahr verlängerbar ist. Das Garantie-Paket: Im Anschluss an die Herstellergarantie bis max. 200.000 km: 12 oder 24 Monate Laufzeit. Nach Wartung o. HU/AU bis max. 5 Jahre o. 100.000 km nach Erstzulassung: 12 Monate Laufzeit. Jeweils verlängerbar bis ins 10. Laufjahr.	Orientiert sich an den durchschnittlich entstehenden Service-Kosten in der jeweiligen Produktvariante. Lokale Unterschiede können bei Fuhrparks oder individuellen Vereinbarungen berücksichtigt werden.	Bei Aktionen oder gebündelten Angeboten in Verbindung mit NW trägt die MBVD die Differenz zwischen Vertrags-Kosten und den Angebotspreisen. Darüber hinaus unterstützt die MBVD die Händler bei Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen. Die MBVD bzw. der Vertragsgeber trägt weiterhin das Risiko der Kostenentwicklung über die gesamte vereinbarte Vertragslaufzeit.	Service-Rechnungen werden direkt vom Vertragsgeber erstattet. Reparatur- und Wartungs-Rechnungen werden ggü. den Werkstätten sehr kurzfristig reguliert.	Werkstatt erhält die üblichen Verrechnungssätze für Lohn und die empfohlenen Verkaufspreise für Teile erstattet. Für Motoröle sind Maximalpreise vereinbart. Die für Großkunden üblichen Nachlässe finden Berücksichtigung.	Vom Hersteller vorgegebene Ölqualitäten finden Anwendung. Diese sind bei modernen Motoren und langen Wartungsintervallen sehr hochwertige Öle.	Hersteller betreibt umfassendes Garantie- und Kulanzprogramm, welches auch bei Kunden mit Service-Paketen Anwendung findet. Das eventuell darüber hinausgehende Kostenrisiko trägt der jeweilige Vertrags- oder Versicherungsgeber. Service-Pakete erfüllen die Anforderung an eine größtmögliche Sicherheit der Kunden und der Werkstätten.
Mitsubishi	Das Angebot wurde erst Anfang September 2010 eingeführt. Daher noch keine Erfahrungswerte	Aktuell für Colt, Lancer und Outlander (Euro-5-Modelle)	nein, nur für Neuwagen	Im Rahmen der Mitsubishi Flexrate 5 Jahre Fahrzeug-Händlergarantie (ausgenommen Lackgarantie, diese beträgt 3 Jahre oder 100.000 km Gesamtleistung ab Erstzulassung – je nachdem, was zuerst eintritt) oder 100.000 km Gesamtleistung ab Erstzulassung – je nachdem, was zuerst eintritt – und 5 Jahre Mobilitätsgarantie.	In die Kalkulation fließt der UPE Teile-Preis und der händlerindividuelle Stundenverrechnungssatz ein.	k.A.	Die Vertragspartner reichen einen Antrag im Mitsubishi Partner Portal online ein. Nach Prüfung werden die Kosten monatlich gutgeschrieben.	Teile-UVP	vom Hersteller vorgegebene Ölqualitäten finden Anwendung	Hier greift die Händler-Fahrzeuggarantie bis 5 Jahre oder 100.000 km Gesamtleistung nach Erstzulassung – je nachdem, was zuerst eintritt
Skoda	Für gewerbliche Abnehmer bietet die SkodaLeasing aktuell das Produkt „Wartung & Verschleiß“ mit einem Preisvorteil von bis zu 50% an. Zunehmende Akzeptanz für dieses Produkt seit Markteinführung. Aktuell entscheiden sich 50 Prozent der gewerblichen Kunden dafür.	Angebot gilt für alle Skoda-Modelle.	Angebot gilt ausschließlich für NW. Für GW gibt es gesonderte Service-Angebote („Best Service“ und „Best Service Plus“), deren Leistungsinhalte aus Inspektion mit und ohne Material, Ersatzmobilität und HU/AU bestehen.	Angebot wird in Kombination mit Leasing angeboten und gilt für Fahrleistung zwischen 10.000 km und 60.000 km pro Jahr, maximal für eine Gesamtfahrleistung von 150.000 km, bei Laufzeiten zwischen 12 bis 48 Monaten.	Es werden die jeweiligen händlerindividuellen Stundenverrechnungssätze erstattet.	Skoda beteiligt sich je nach Laufzeit und Laufleistung in unterschiedlicher Höhe an den Kosten.	Abrechnung erfolgt zwischen Handel und SkodaLeasing. Im Regelfall erfolgt die Begleichung nach Prüfung der Rechnung.	Es werden die in Rechnung gestellten Preise für Originalteile erstattet, die sich in der Regel an der Preisempfehlung des Herstellers orientieren.	Die für die Kalkulation zugrunde liegende Ölqualität und der -Preis richten sich nach den Empfehlungen des Herstellers.	Im Rahmen des genannten Angebots sind alle Schäden und Reparaturen abgedeckt, ausgenommen grobe Fahrlässigkeit oder durch Vorsatz verursachte Schäden
Toyota	50% der Finanzierungsverträge werden angestrebt. Produkt ist auch für Leasing- und Barkaufkunden erhältlich, allerdings ohne Supportgelder.	Angebot existiert für alle Toyota-Volumenmodelle. Es wird nicht für die Modelle Hilux, Hiace, Land Cruiser, Land Cruiser V8 angeboten.	Toyota Komplett Angebot gilt ausschließlich für NW und Vorführwagen.	zwischen drei und fünf Services sind möglich (1 Service entspricht 1 Jahr oder 15.000 km laut Herstellervorgabe).	Paketpreise werden in Mischkalkulation berechnet und die Services mit händlerindividuellen Stundenverrechnungssätzen abgerechnet.	modellabhängige Subventionen seitens der Toyota Deutschland GmbH	Abwicklung erfolgt über Kooperationspartner Car Garantie innerhalb von 5 Tagen.	Es werden die Kosten in Höhe der derzeit gültigen UPE erstattet.	Toyota-eigenes Motoröl (TGMO) wird verwendet. Unterschiedliche Viskositäten je Modell und Motorisierung.	Service-Paket umfasst die Wartung gemäß Bordbuch. Über Schäden wie beispielsweise Motorschäden etc. gelten die sonst üblichen Garantiebedingungen der Toyota Deutschland GmbH.
Volkswagen	Für gewerbliche Abnehmer bietet Volkswagen Leasing aktuell das Produkt „Wartung & Verschleiß“ mit einem Preisvorteil von bis zu 50% an. Zunehmende Akzeptanz für dieses Produkt seit der Markteinführung. So liegt z. B. im Großkundensegment der Anteil bei über 50%.	Angebot gilt für alle Volkswagen-Modelle.	Angebot gilt ausschließlich für NW. Für GW gesonderte Service-Angebote.	Das Angebot wird in Kombination mit einem Leasingvertrag angeboten und gilt für eine Fahrleistung zwischen 10.000 km und 60.000 km pro Jahr, maximal für eine Gesamtfahrleistung von 150.000 km, bei Laufzeiten zwischen 12 bis 48 Monaten.	Es werden die jeweiligen händlerindividuellen Stundenverrechnungssätze erstattet.	In dem aktuell genannten Angebot liegt die Beteiligung bei bis zu 50%	Abrechnung erfolgt zwischen Handel und Volkswagen Leasing. Im Regelfall erfolgt die Begleichung nach Prüfung der Rechnung.	Es werden die in Rechnung gestellten Preise für Originalteile erstattet, die sich in der Regel an der Preisempfehlung des Herstellers orientieren.	Die für die Kalkulation zugrunde liegende Ölqualität und der -Preis richten sich nach den Empfehlungen des Herstellers.	Im Rahmen des aktuell genannten Angebots sind alle Schäden und Reparaturen abgedeckt, ausgenommen sind jedoch durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursachte Schäden.
Volvo	Erfahrungsgemäß liegt die Penetration im Rahmen von Vertriebsmaßnahmen bei ca. 15%.	für alle Modelle	für alle Modelle abschließbar bis spätestens 12 Monate nach EZL	maximale Laufzeit bis 60 Monate und 300.000 km	Es wird mit einem durchschnittlichen Stundenverrechnungssatz kalkuliert, der bundesweit vergütet wird; grundsätzlich handelt es sich bei der Ermittlung der Raten um Mischkalkulation, die natürlich auch die Marktanforderungen berücksichtigt.	Generell keine Kostenbeteiligung, teilweise Unterstützung der Raten innerhalb von Marketing- und Vertriebsaktionen (z. B. Volvo Vorteil Paket)	Servicekosten zahlt Volvo Car Germany über Onlinesystem. Die Begleichung erfolgt in 14-tägigem Turnus.	Erstattung der UPE	Es ist jeweils das Öl zu verwenden und abzurechnen, das der Empfehlung nach Volvo Service-richtlinien entspricht. Alle Öle sind mindestens teilsynthetisch bzw. teilweise vollsynthetisch und werden nach UPE vergütet.	Es wird immer die volle Leistung beglichen, auf die der Kunde laut Vertrag Anspruch hat (100% Lohn und 100% Material). Bei Vertragsabschluss hat der Kunde die Wahl bzgl. der Absicherung (inkl. unerwartete Reparaturen oder nur Wartung und Verschleißreparaturen) => nach diesen Vorgaben wird vergütet, einen speziellen Geldpool gibt es nicht.

* spezielle Einsatzbedingungen: Taxen, Fahrschulautos, Selbstfahrervermiet-Fahrzeuge, Krankentransport-Fahrzeuge sowie Einsatzwagen der Polizei, Feuerwehr und Sanitätsdienste.

** spezielle Einsatzbedingungen: Taxen, Mietwagen, Selbstfahrer-Mietwagen, Fahrschulautos, Fahrzeuge für Kurier-, Eil- und Paketdienste, für Kranken- und Behindertentransporte, Fahrzeuge, die zur gewerbsmäßigen Personbeförderung genutzt werden, Leistungssteigerung, Wiederverkäufer.