

Kundeninfo: Kundendienstabrechnung

Ihre Rechnung: Vertrauenssache!

Unser Kundendienst-Team: Freundlich, flexibel, kompetent und bestens ausgerüstet mit Erfahrung, komplett eingerichteten Werkstattwagen, Spezialwerkzeug, mobilen Datenerfassungsgeräten und - nicht zuletzt - mit einem freundlichen Lächeln. Diese Spezialisten helfen Ihnen auch bei schwierigen Problemen weiter!

Kompetente und speziell geschulte Mitarbeiter kümmern sich um Ihre Wünsche und sorgen für eine rasche Behebung Ihres Problems - an allen Tagen des Jahres. Ein Anruf unter der Rufnummer **06051 8871-0** genügt. Außerhalb unserer Bürozeiten erreichen Sie unseren Notdiensttechniker unter unserer Notrufnummer **0162 60 004 79** direkt.

Wir möchten Ihnen hier einen kleinen Leitfaden an die Hand geben, der Ihnen die verschiedenen Positionen Ihrer Handwerkerrechnung erklärt. Unsere Rechnung soll transparent, verständlich und fair sein!

Ihre Rechnung: Die Lohnkosten – Abrechnung nach Arbeitswerten

Um eine genaue Abrechnung der ausgeführten Arbeiten zu gewährleisten, rechnen wir unsere Leistungen nach Arbeitswerten ab. Ein Arbeitswert entspricht einer Arbeitszeit je angefangene 5 Minuten. Er wird für die reine Arbeitszeit am Einsatzort berechnet.

Unsere Preise im Jahr 2019 für eine Reparatur:

Zeit	Arbeitswert (AW)	Nettopreis	Bruttopreis
5 Minuten	1 AW	5,50 Euro	6,55 Euro
1 Stunde	12 AW	66,00 Euro	78,54 Euro

Ihre Rechnung: Die Anfahrtkosten (Fahrtzeiten der Techniker)

Die effektiven Anfahrtkosten sind von den sehr unterschiedlichen Entfernungen, der Verkehrslage und der Auftragsfolge abhängig. Sie unterliegen daher sehr großen Schwankungen. Damit nicht einzelne Kunden durch die unbeeinflussbare Verkehrslage und Auftragsfolge benachteiligt werden, haben wir eine Pauschalierung vorgenommen. Die An- bzw. Abfahrtszeit wird nach folgender Zoneneinteilung pauschal in Rechnung gestellt.

Unsere Anfahrtspauschalen im Jahr 2019:

Zone	Ort	Nettopreis	Bruttopreis
1	Freigericht, Hasselroth, Rodenbach	11,00 €	13,09 €
2	Erlensee, Langenselbold, Gründau, Gelnhausen, Linsengericht, Geiselbach, Albstadt, Michelbach	16,50 €	19,64 €
3	Alzenau, Hanau, Bruchköbel, Neuberg, Ronneburg, Biebergemünd, Mömbris, Krombach	22,00 €	26,18 €
4	Maintal, Schöneck, Nidderau, Altenstadt, Hammersbach, Limeshain, Büdingen, Wächtersbach, Bad Soden-Salmünster, Bad Orb, Jossgrund, Brachtal, Großkrotzenburg, Hainburg, Schöllkrippen	27,50 €	32,73 €
5	Heusenstamm, Obertshausen, Offenbach, Seligenstadt, Bad Vilbel, Karben, Florstadt, Ortenberg, Birstein, Flörsbachtal, Kleinostheim	33,00 €	39,27 €
6	Aschaffenburg, Rodgau, Dietzenbach, Neu-Isenburg, Frankfurt, Friedberg, Bad Nauheim, Butzbach, Wehrheim, Steinau	38,50 €	45,82 €

Besonderheit: Materialfahrten

Unser Kundendienst-Team verfügt über bestens ausgerüstete Kundendienstfahrzeuge mit Spezialwerkzeugen, Messgeräten und Ersatzteilen. Dennoch kann es vorkommen, dass unser Techniker ein besonderes Werkzeug oder Ersatzteil aus unserem Lager oder sogar von einem Händler bzw. Hersteller für die Reparatur Ihrer Anlage benötigt. Die Fahrzeiten solcher Materialfahrten werden nach tatsächlichem Aufwand in Arbeitswerten für die Hin- und Rückfahrt in Rechnung gestellt. Unsere Techniker werden dies, wenn es möglich ist, jedoch vorher immer mit Ihnen besprechen. Je gefahrenen Kilometer berechnen wir 0,36 Euro (inkl. MwSt)

Ihre Rechnung: Der Materialverbrauch

Das zur Ausführung der Arbeiten benötigte Material wird nach den jeweils gültigen Preislisten des Großhandels abgerechnet. Diese können Sie gerne jederzeit bei uns einsehen.

Auftragspauschale

Wir berechnen bei jedem Kundendienstauftrag eine Auftragspauschale für die technische und kaufmännische Bearbeitung, die Rüstzeit und den Fahrzeugeinsatz (nicht aber die Fahrzeit der Techniker – siehe Anfahrtspauschale).

Arbeitszeiten*	Bezeichnung	Betrag (netto)	Betrag inkl. MwSt.
Mo. bis Fr., 7 – 20 Uhr	AP 01	25,00 Euro	29,75 Euro
Mo. bis Fr., 20 – 7 Uhr	AP 02	50,00 Euro	59,50 Euro
Sa., 7 – 18 Uhr	AP 03	35,00 Euro	41,65 Euro
Sa., 18 – 7 Uhr	AP 04	100,00 Euro	119,00 Euro
Sonn- und Feiertag	AP 04	100,00 Euro	119,00 Euro

*Maßgebend für die Auswahl der Auftragspauschale ist der Arbeitsbeginn beim Kunden.

Die Auftragspauschalen AP 02 – AP 04 beinhalten die gesetzlichen tariflichen Zuschläge z. B. für Nachtarbeit oder die Arbeit an Feiertagen bis zu einer Stunde.

Dauern die Arbeiten bei Ihnen länger werden folgende Zulagen auf die Arbeitszeit berechnet:

- 25 % Samstag 7 – 20 Uhr
- 50 % Montag – Samstag ab 20 Uhr
- 100 % an Sonn- und Feiertagen

Die Auftragspauschale wird nicht berechnet:

- Bei Heizungswartungen, die im Rahmen eines Wartungsvertrages ausgeführt werden, wenn die Wartungsarbeiten zu den normalen Geschäftszeiten erfolgen (Mo.-Do. 8 – 16 Uhr und Fr. 8 – 13 Uhr).
- Bei Störungsbeseitigung an Anlagen mit Wartungsvertrag mit Service Erweiterung oder Lebenslang Garantie.
- Die Auftragspauschale wird nur einmal je Kundendienstauftrag berechnet, auch wenn wir mehr als einmal zu Ihnen kommen müssen, um Ihren Auftrag zu erledigen.