

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 ab 09/2021 für eine Reparatur:

Zeit	Arbeitswert (AW)	Nettopreis	Bruttopreis
5 Minuten	1 AW	6,40 Euro	7,62 Euro
1 Stunde	12 AW	76,80 Euro	91,44 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 ab 09/2021:

Zone	Ort	Nettopreis	Bruttopreis
1	Freigericht, Hasselroth, Rodenbach	15,13 €	18,00 €
2	Erlensee, Langenselbold, Gründau, Gelnhausen, Linsengericht, Geiselbach, Albstadt, Michelbach	19,75 €	23,50 €
3	Alzenau, Hanau, Bruchköbel, Neuberg, Ronneburg, Biebergemünd, Mömbris, Krombach	26,47 €	31,50 €
4	Maintal, Schöneck, Nidderau, Altenstadt, Hammersbach, Limeshain, Büdingen, Wächtersbach, Bad Soden-Salmünster, Bad Orb, Jossgrund, Brachtal, Großkrotzenburg, Hainburg, Schöllkrippen	31,51 €	37,50 €
5	Heusenstamm, Obertshausen, Offenbach, Seligenstadt, Bad Vilbel, Karben, Florstadt, Ortenberg, Birstein, Flörsbachtal, Kleinostheim	36,97 €	44,00 €
6	Aschaffenburg, Rodgau, Dietzenbach, Neu-Isenburg, Frankfurt, Friedberg, Bad Nauheim, Butzbach, Wehrheim, Steinau	48,74 €	58,00 €

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 Fahrtzeiten 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 0,48 Euro (inkl. MwSt).

Ihre Rechnung: Der Materialverbrauch

Das zur Ausführung der Arbeiten benötigte Material wird nach den jeweils gültigen Preislisten unserer Großhändler 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	30,00 Euro	35,70 Euro
Mo. bis Fr., 20 – 7 Uhr	AP 02	75,00 Euro	89,25 Euro
Sa., 7 – 18 Uhr	AP 03	50,00 Euro	59,50 Euro
Sa., 18 – 7 Uhr	AP 04	100,00 Euro	119,00 Euro
Sonn- und Feiertag	AP 05	125,00 Euro	148,75 Euro

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

Die Auftragspauschalen AP 02 – AP 05 beinhalten die gesetzlichen tariflichen Zuschläge, z. B. für Nachtarbeit oder die Arbeit an Feiertagen bis zu einer Stunde.

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 im Tarif Komfort oder Tarif VIP
- Die Auftragspauschale wird nur einmal je Kundendienstauftrag berechnet, auch wenn wir mehr als einmal zu Ihnen kommen müssen, um Ihren Auftrag zu erledigen.