

## **Infoblatt & Argumentationshilfe bei Gesprächen mit Importeurs und Herstellerver- tretern zu kommerziellen Politiken im Fahrzeughandel und Kundendienst.**

Das VÖK Infoblatt 11/2021 listet Kartellrechtliche Grundlagen und Argumente im Anschluss an die jüngste Praxis der österreichischen Bundeswettbewerbsbehörde (BWB) und des Obersten Gerichtshofs (OGH) sowie wirtschaftliche Argumente zu konflikträchtigen Diskussionsgegenständen für Gespräche mit Herstellern und Importeuren.

Das VÖK Infoblatt 11/2021 behandelt die aus dem BWB Standpunkt zum KFZ-Vertrieb vom April 2018 sowie aus dem Beschluss des OGH als KOG vom 17.2.2021, 16 Ok 4/20d ableitbaren kartell- und wettbewerbsrechtlichen Grundsätze im Händlervertragsverhältnis.

Die Frage, ob entsprechende vertragliche Regelungen daneben auch unter zivilrechtlichen Gesichtspunkten rechtlich angreifbar sind, wird im Rahmen dieser Unterlage nicht behandelt.

# 1. Bonus, Prämien & Kundenzufriedenheit

## 1.1. Kartellrechtliche Grundsätze für Bonussysteme / Boni

Bei der Ausgestaltung von Bonussystemen sind im Wesentlichen folgende Grundsätze zu berücksichtigen:

- Beim Neuwagenvertrieb dürfen die angeschlossenen Vertragshändler nicht unbillig behindert werden.
- Die Beurteilung dessen beruht nicht auf einer isolierten Betrachtung der einzelnen Regelungen, sondern auf einer Beurteilung sämtlicher Bestimmungen in ihrer Gesamtheit.
- Absatzförderungs- oder Bonussysteme behindern dann nicht unbillig, wenn sie willkürfrei sind.

Willkürfrei ist ein Bonussystem für den Adressaten nur dann, wenn es

- am Förderungsziel ausgerichtet ist,
  - auf objektiven Voraussetzungen basiert,
  - nicht an Kriterien geknüpft ist, die von der Leistung des Händlers unabhängig sind,
  - nicht abhängig von willkürlich festgelegten Absatz- und Umsatzzielen ist, für den Adressaten kalkulierbar, transparent und mithin für den Vertragshändler jederzeit überprüfbar ist und
  - ohne unzulässige Drückanwendung praktiziert wird.
- Eine auf Absatz von Neufahrzeugen ausgerichtete Bonusregelung muss dem Vertragshändler frühzeitig bekannt und für diesen kalkulierbar sein, um die Bonuszahlungen im freien Händlerwettbewerb entsprechend einsetzen zu können.

## 1.2. Gewährung von Boni zur Steigerung der Kundenzufriedenheit (BWB)

- Interessenabwägung zwischen
  - Interesse des Herstellers/Importeurs an einer hohen Kundenzufriedenheit und Erreichung dieser auch über finanzielle Anreizsysteme
  - Interesse der angeschlossenen Partner, dass Bewertung im Rahmen eines objektiven, fairen, transparenten und nachvollziehbaren Systems erfolgt
- Lt. BWB Indikation einer unbilligen Behinderung aufgrund einer willkürlichen Bonifizierung beim kumulativen Vorliegen bestimmter Elemente.

Hierzu zählen z.B. folgende Elemente:

- Möglichkeit zur willkürlichen Festsetzung von Zielwerten bzw. Verwendung dynamischer Zielwerte, die sich nicht an der objektiven Erreichung von Zielgrößen orientieren (z.B.: die besten x % erhalten eine Vergütung)
- Abfrage der Kundenzufriedenheit unter Verwendung unüblicher Bewertungsschemata
- Fehlende Transparenz und Rückmeldung über das Zustandekommen von Ergebnissen

### 1.3. Verbot der Koppelung von Prämienzahlungen mit Kundenzufriedenheitsumfragen (OGH)

- Bewertung der Kundenzufriedenheit muss objektiv, transparent und nachvollziehbar erfolgen, um einen Missbrauch der marktbeherrschenden Stellung bei finanziellen Leistungen in Abhängigkeit zur Kundenzufriedenheit auszuschließen.
- Unzulässig sind nach dem OGH beispielsweise die
  - willkürliche Festsetzung von Zielwerten,
  - unübliche Bewertungsschemata,
  - die fehlende Transparenz und
  - fehlende Rückmeldung über das Zustandekommen von Ergebnissen.
- Insbesondere dann, wenn finanzielle Leistungen als Teil der Händlerspanne an die Zielwerte gekoppelt werden, könnte ein Marktmissbrauch vorliegen.
- Verbot der Koppelung von Prämienzahlungen mit Kundenzufriedenheitsumfragen in einem Margensystem für den Neuwagenvertrieb, wenn
  - Auszahlung der gesamten variablen Marge vom Erreichen der von der Importeurin vorgegebenen Weiterempfehlungsquote abhängig gemacht wird;
  - Angewandte Methode zur Messung der Kundenbindung ungeeignet.
- Denn das Interesse einer Importeurin an einem „tadellosen Image ihrer Marke“ muss in diesem Falle zurückstehen.

## 2. Margenbeschneidung

### 2.1. Abstrakte Grundsätze zum Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung durch Margenbeschneidung (OGH)

Ein Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung kann auch durch Margenbeschneidung (sog. Kosten-Preis-Schere oder „margin squeeze“) begründet sein. Dazu ist Folgendes zu beachten:

- Eine Margenbeschneidung ergibt sich durch ein Missverhältnis zwischen den Abnehmerpreisen für die Vertragsprodukte, d.h. die Neuwagen und den Endkundenentgelten beim Erwerb der Neuwagen.
- Hohe Entgelte beim Einkauf der Vertragsware (bspw. Neuwagen) zwingen so die Partner, ihren Endkunden höhere Entgelte zu berechnen, als der vertikal integrierte Marktbeherrscher - bspw. im entschiedenen Fall über die Niederlassung - seinen eigenen Endkunden für entsprechende Waren in Rechnung stellt.
- Für das Vorliegen einer Margenbeschneidung ist es unerheblich, ob dies über den Einkaufspreis (bspw. einen sehr hohen Preis) für die Vertragsware an Vertragspartner, über den (eigenen bspw. sehr niedrigen) Abgabepreis auf dem Endkundenmarkt oder beides in Kombination geschieht.
- Der Tatbestand ist also erfüllt, wenn die Differenz zwischen Einkaufspreis für die Vertragsware und Endkundenpreis, den der Partner in der gegebenen Situation erzielen kann, nicht ausreicht, um die eigenen Kosten zu decken, mit der Folge, dass der Vertragspartner nicht profitabel arbeiten kann, wenn er auf dem Endkundenmarkt erfolgreich mit dem vertikal integrierten Unternehmen konkurrieren will.
- Ein als Margenbeschneidung beanstandeter Sachverhalt kann unter folgenden vier Voraussetzungen, die kumulativ vorliegen müssen, nach Ansicht des OGH gerechtfertigt sein: (1) Der Nachweis von Effizienzvorteilen, die den Nachteil der Verdrängungswirkung mindestens ausgleichen und (2) auch dem Verbraucher zugutekommen, wobei (3) die Effizienzvorteile mit den Verdrängungswirkungen im Zusammenhang stehen und (4) letztere zur Erreichung der Vorteile erforderlich sein müssen.

## 2.2. Spannen-/Margenreduktion durch überhöhte Verkaufsziele (OGH)

- Missbräuchlich kann die Abhängigkeit der Leistungsprämie von der Zielerreichung sowie der Höhe der Leistungsprämie vom Zielerreichungsgrad sein.
- Eine solche Abhängigkeit führt bei einem hoch angesetzten Jahres- und Monatsziel dazu, dass bei gleicher absoluter Anzahl von verkauften Kfz die prozentuale Zielerreichung gegenüber niedriger angesetzten Zielen sinkt.
- Entscheidend ist, ob die Zielerreichung möglich ist.
- Für die Beurteilung im Einzelfall lassen sich folgende zu berücksichtigende Umstände abstrahieren:
  - Steigerungsrate des Jahreszielwertes im Vergleich zum Vorjahreswert
  - Anzahl der insgesamt durchgeführten Schiedsverfahren der letzten Jahre
  - Zielverfehlung trotz Reduzierung des Jahresziels im Schlichtungsverfahren

## 3. CI-/CD- Investitionen

(Architektur, Ausstattung und Einrichtung von Verkaufsräumen & Werkstatt etc.) (BWB)

- In Fällen, in denen es zu einer unbilligen Ungleichverteilung von Kosten und Nutzen der Maßnahmen zu Gunsten des Herstellers/Importeurs kommt, kann eine unbillige Behinderung vorliegen.
- Dies ist nach BWB etwa dann der Fall, wenn
  - der geforderte Investitionszyklus auffällig von einer üblichen Abschreibungsdauer für das betreffende Vermögensgut abweicht (dies gilt umso mehr, wenn frühere, vom Hersteller/Importeur geforderte Investitionen dadurch vorzeitig entwertet werden),
  - die geforderte Investitionshöhe in einem auffälligen Missverhältnis zu den Umsatz- und Ertragschancen des Geschäftsbetriebs des Vertragspartners steht,
  - betriebswirtschaftlich unvernünftige oder unververtretbare Investitionen gefordert werden oder
  - eine Bindung für bestimmte Waren und Leistungen an bestimmte Bezugsquellen besteht, insbesondere wenn diese einem Drittvergleich nicht standhalten.

## 4. Verpflichtung zum Bezug bestimmter Ausstattungs-, Einrichtungs- oder Ausrüstungsgegenstände (BWB)

- Nach Ansicht der BWB ist eine an die Vertragsschließung geknüpfte Bedingung, zusätzliche Waren/Leistungen abzunehmen, die weder sachlich noch nach Handelsbrauch in Beziehung zum Vertragsgegenstand stehen, missbräuchlich (Kopplung).
- Gleiches gilt nach Ansicht der BWB auch dann, wenn der betreffende Hersteller/Importeur ein drittes Unternehmen als Bezugsquelle benennt, weil dieses in aller Regel in einer vertraglichen (Provisions- Beziehung zum Hersteller/Importeur steht.
- Denn der Hersteller/Importeur nutzt dann seine Stellung im Bereich der Hauptleistung aus, um den ihm angeschlossenen Kfz-Betrieben weitere Waren/Leistungen aufzudrängen, die diese nicht wünschen oder zu besseren Bedingungen von Dritten beziehen könnten.

## Infoblatt 11/2021

- Dehnt ein Hersteller/Importeur so seine Marktmacht mit Hilfe der Kopplungsbindungen auf einen dritten Markt aus, liegt darin eine missbräuchliche Ausnutzung der Marktmacht.
- Folgende Waren oder Leistungen, die in keinerlei sachlichem Zusammenhang mit den Hauptleistungen des Vertrages stehen, kommen hierbei in Betracht:
- Anzahl der insgesamt durchgeführten Schiedsverfahren der letzten Jahre
  - Fliesen
  - Teppiche
  - Möbel
  - Schilder
  - Planungsleistungen
- Liegt der Preis für die betreffenden Waren und Leistungen deutlich über dem am freien Markt verlangten Preis, ist dies als weiteres Indiz für die Missbräuchlichkeit des Verhaltens bzw. die Unbilligkeit der Behinderung zu werten.

## 5. Garantie, Kulanz, Rückrufaktionen und Sachmangel/ Gewährleistung

### 5.1. Vergütung Leistungen (BWB)

- Grundsätze zur Angemessenheit der Vergütung / Aufwendungsersatz von Leistungen im Rahmen der Garantie, Kulanz oder von Rückrufaktionen sowie im Rahmen der Sachmängelhaftung:
  - Bei Sachmängelhaftung zu ersetzen: die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten
  - In den sonstigen Fällen zu ersetzen: diejenigen Aufwendungen, die der Kfz-Betrieb den Umständen nach für erforderlich halten darf
  - Interessenabwägung Hersteller/Importeur vs. Partnerbetrieb erforderlich:
    - Interesse an Standardisierung durch Vorgaben von Richtzeiten und Pauschalsätzen sowie formale Abwicklungsprozesse zur Reduktion des Verwaltungsaufwands und Schutz vor ungerechtfertigten Ansprüchen vs.
    - Interesse an einer kostendeckenden Abwicklung der Versprechen bzw. Verpflichtungen von Hersteller/Importeur, keine indirekte Finanzierung dieser durch die Partner, kein Verlustgeschäft zu deren Lasten.
- Trotz eines gewissen Spielraums im Einzelfall, geht die BWB von einer unbilligen Behinderung der Kfz-Betriebe aus, wenn
  - Richtzeiten o.ä. systematisch unter den tatsächlich für die Mängelbeseitigung erforderlichen Zeiten festgelegt werden,
  - Zeiten für die notwendige Vor- und Nachbereitung (Fehlersuche, Probefahrt etc.) systematisch nicht vergütet werden,
  - Gemeinkosten, die für die Aufrechterhaltung des Betriebs einer Kfz-Werkstatt bzw. eines Ersatzteillagers erforderlich sind, systematisch nicht vergütet werden oder
  - Formvorschriften zum Anlass genommen werden, die Vergütung tatsächlich erbrachter Leistungen zu verweigern.

Infoblatt 11/2021

## 5.2. Abrechnung von Kosten für Garantie- und Gewährleistungsarbeiten (OGH)

- Es ist der Hersteller/Importeur, der die Garantieverprechen gibt und dafür einzustehen hat. Weiter trifft den Hersteller/Importeur auch die Einstandspflicht bezüglich der Gewährleistung.
- Lt. OGH Verbot der Abrechnung von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten
  - mit nicht kostendeckenden Stundensätzen,
  - mit nicht kostendeckender Vergütung von Ersatzteilen sowie
  - der Aufstellung von Bedingungen, die diese Arbeiten für den Partner wirtschaftlich unrentabel machen
- Missbräuchlich auch: ein die eigentliche Reparaturzeit übersteigender Zeitbedarf für den bürokratischen Aufwand der Abwicklung der Garantie- und Gewährleistungsfälle, der nicht ersetzt wird oder nicht über die Verrechnungssätze abgedeckt ist
  - Prinzip der Kostendeckung!
- Es ist missbräuchlich, wenn Vertragswerkstätten einen nicht unbeträchtlichen Teil der Kosten von Garantie- und Gewährleistungsarbeiten tragen müssen. Kein Verlustgeschäft zu Lasten der Partnerbetriebe!

## 5.3. Garantieprüfungen und Rückbelastungen (OGH)

- Hersteller bzw. Importeur sind Schuldner der Garantiearbeiten!
- Garantiesystem, das den Vertragswerkstätten die Kosten für tatsächlich durchgeführte Garantiearbeiten (sowohl im Einzelfall als auch systematisch) nicht ersetzt, obwohl nur Details oder Kleinigkeiten fehlen, ist missbräuchlich. Anders, wenn objektiv erhebliche Fehler vorliegen.
- Kritisch zu bewerten ist es, wenn so bestimmte Fehler der Vertragswerkstatt bei der Einreichung eines Garantieantrages zu einer Rückbelastung der gesamten von der Importeurin erstatteten Kosten des Garantiefalles führen können.
- Auch „Hochrechnungen“ im Falle des Auftretens einer näher definierten Fehlerhäufigkeit in bestimmten Bereichen, die zur Rückzahlungspflicht für vom Beanstandungsgrund betroffene Garantieleistungen führen, sind missbräuchlich.
- Aufwendungen für die Überprüfung der Richtigkeit der Abrechnungen dürfen den Vertragswerkstätten nicht auferlegt werden

## 6. Verbot missbräuchlich niedriger Abgabepreise einer Niederlassung am Endkundenmarkt (OGH)

Verbot der Praktizierung missbräuchlich niedriger Abgabepreise am Endkundenmarkt durch eine Niederlassung (missbräuchliche Preispolitik) lt. OGH, für den Fall, dass

- der Hersteller/Importeur auf dem Endkundenmarkt durch Niederlassung indirekt als Konkurrentin der selbständigen Händler auftritt &
  - die Rentabilität der Niederlassung aufgrund vertraglicher Vereinbarungen (hier: garantierte Verlustabdeckung im Ergebnisabführungsvertrag) mit Hersteller/Importeur nicht überlebenswichtig ist &
  - die Niederlassung (auch) wegen der angebotenen niedrigen Endkundenpreise nachweislich tatsächlich Verluste schreibt &
  - es den Partnern nachweislich wirtschaftlich unmöglich ist, die niedrigen Endkundenpreise der Niederlassung anzubieten.
- Folge einer solchen Praxis: Differenz zwischen dem Ankaufpreis des Partners und den am Endkundenmarkt angebotenen Preisen der Niederlassung auf Partnerseite reicht nicht aus, um die eigenen Kosten des Partners zu decken, so dass er nicht profitabel arbeiten kann, wenn er auf dem Endkundenmarkt erfolgreich konkurrieren will.

## 7. Mystery Shopping, Mystery Leads, Standardkriterienaudits (OGH)

- Verbot der kompensationslosen Überwälzung der Kosten lt. OGH für:
  - Mystery Shopping,
  - Mystery Leads und
  - Standardkriterien-Audits auf die Partner
- Dies v.a. bei kalkulatorischer Einbeziehung dieser Kosten in eine Schulungspauschale.
- Denn Mystery Shopping, Mystery Leads und Standardkriterien-Audits liegen im alleinigen Interesse der Hersteller/Importeure!

Nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit sind die berechtigten Interessen der Beteiligten abzuwägen, ob und inwieweit die Verfolgung der Interessen von Hersteller/Importeur (legitimes Interesse der Kontrolle von Schulungsergebnissen) auf Seiten der Partner hinreichend kompensiert wird.

VÖK - Verband Österreichischer  
Kraftfahrzeugbetriebe

Wiedner Hauptstraße 61 Top 5  
1040 Wien

T 01 51450 DW 3452

E [info@voek-kfzverband.at](mailto:info@voek-kfzverband.at)

W <http://www.voek-kfzverband.at>

Bundesgremium des Fahrzeughandels  
Fachausschuss KFZ Einzelhandel

Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien

T 05 90 900-3352

E [fahrzeughandel@wko.at](mailto:fahrzeughandel@wko.at)

W <https://wko.at/fahrzeughandel>