

## Eine Service-Oase in Arzell

### Kircher steht für optimale Kundenbetreuung und Qualität in der Region

Arzell. Bereits vor 35 Jahren war der Name „Kircher“ in dem kleinen Örtchen Arzell und im Umkreis ein Begriff für guten Tankstellen-Service. Dies hat sich bis heute nicht geändert: 80 Prozent der Kunden sind Stammkunden der AVIA Tankstelle in Arzell und darauf ist Thomas Kircher zu Recht stolz. Denn hinter der hohen Anzahl zufriedener Kunden steckt eine enorme Serviceleistung, die der 39-jährige Besitzer gemeinsam mit seiner Ehefrau Patricia und dem Tankstellen-Team 14 Stunden an sieben Tagen in der Woche anbietet.

Den Grundstein für hohe Qualität, breit gefächerte Serviceleistung und große Kundenorientierung legte bereits vor 40

Jahren Thomas Kirchers Vater, Josef. Dessen Frau Waltraud baute die Tankstelle hauptberuflich mit Hilfe des Sohnes auf. 1991 übernahm Thomas Kircher den Familienbetrieb und bis heute ist er auf 16 Mitarbeiter angewachsen, auch ein Auszubildender ist mit von der Partie. Nach wie vor ist das Unternehmen, wenngleich von den „Jungen“ geführt, ein Familienbetrieb: „Ohne die Eltern im Hintergrund würde es nicht gehen“ betont Ehefrau Patricia. Genau so wie die Anzahl der Mitarbeiter kontinuierlich gewachsen ist, ist auch der Betrieb gewachsen. Wurden Autos zu Beginn in einer Scheune repariert, so ist heute ein hochmodernes Areal mit Werkstatt, Tankstelle und Shop entstan-

den. Rundum-Service bedeutet für die Kirchers Autoverkauf, Autowäsche, Reparaturen – und natürlich das Tanken. „Wir bieten eine feste Anlaufstelle für die Kunden, jeglicher Service rund um das Auto wird bei uns geboten, so muss der Kunde nicht unnötig viele verschiedene Stellen anfahren“.

Dieser Rundum-Service macht die Tankstelle in Arzell zum Anlaufpunkt für Kunden aus bis zu 30 Kilometern Entfernung. Dabei spielen vor allem auch sehr moderate Preise und die tägliche Einsatzbereitschaft über elf Stunden, von 8:00 Uhr bis 19:00 Uhr, eine große Rolle. Zu Gunsten der Kundenwünsche und -bedürfnisse sind für Thomas Kircher Überstunden selbstverständlich: „Die ständige Bereitschaft schafft Kundennähe“. Keine Frage, dass der „persönliche Kontakt und das Vertrauen der Kunden“ für das Ehepaar Kircher einen besonders hohen Stellenwert haben. In Arzell ist der Kunde eben König.

Zufriedene Kunden trotz ständig steigender Benzinpreise? Dass bei den Kirchers kein Unmut „abgeladen“ wird, schreiben sie insbesondere dem Prämiensystem der AVIA zu. „Über die ‚Big Points‘ gibt es eine Treueprämie und dies empfinden die Kunden als eine Form von Fairness, denn sie bekommen etwas zurück.“

Übrigens: Auch der Nachwuchs und damit die dritte Generation „steht bereits in den Startlöchern“. Der siebenjährige Lukas, der die erste Klasse besucht, arbeitet schon hin und wieder im Kasendienst der Tankstelle. Nun hoffen beide Eltern, dass auch der zweieinhalbjährige Tristan den Weg der Familientradition einschlagen wird.

80 Prozent sind Stammkunden an der AVIA-Tankstelle in Arzell.



## UNITI-Mitgliederversammlung mit über 200 Gästen in Fulda

### Verbrauchssteuerverdifferenzen: eine Bedrohung für den Mineralölmittelstand

Anlässlich der diesjährigen Mitgliederversammlung der UNITI e. V., Bundesverband mittelständischer Mineralölunternehmen, im Fuldaer Kongresshotel Esperanto berieten Vorstand und Beirat die aktuellen Branchenthemen: Danach wird weiterhin die fehlende Verbrauchssteuerharmonisierung innerhalb der EU als eine der größten Bedrohungen für den Mineralölmittelstand gesehen. Weitere aktuelle Themen des Verbandes sind die Besteuerung von Biogenen-Kraftstoffen sowie die Harmonisierung der steuerlichen Behandlung von Erdgas und Flüssiggas. Als Mitglied des Vorstandes erläutert Udo Weber im Gespräch mit Sabine Ick Details zu diesen brandaktuellen Themen.

**Frage:** Der Verband spricht von einer „Bedrohung“ durch die steuerlichen Differenzen zum Ausland. Was ist darunter zu verstehen und welche Auswirkungen können prognostiziert werden?

**Udo Weber:** Im Rahmen der Globalisierung stehen nicht nur die Unternehmen international im Wettbewerb, sondern auch die Staaten untereinander. Verbrauchssteuern sind eine Einnahmeform im Rahmen der Staatsfinanzierung, die international üblich ist. Wenn jedoch ein Produkt wie Benzin heute mit Mineralölsteuer und Ökosteuer mit 65,5 Cent pro Liter belegt ist und die Mehrwertsteuer von 16 % nicht nur auf den Warenpreis erhoben, sondern auch auf die Mineralölsteuer, so dass der Steueranteil rund 70 % des Benzinpreises ausmacht, so ist dies eine Doppelbesteuerung. Wenn, wie im Fall Deutschlands, die Mineralölsteuer eine der höchsten in Europa ist und ab 01.01.2007 eine erhöhte Mehrwertsteuer aufgeschlagen wird, geht die Preisschere für den Endverbraucher im Vergleich zum Ausland deutlich auseinander. Wenn die Regierung sich bei der Umsatzsteuer an im europäischen Ausland übliche Sätze anlehnt, so müsste man dies auch bei der Mineralölsteuer tun. Die Bedrohung für den Mittelstand besteht darin, dass mittelständische Unternehmen regional tätig sind.

Mengen fließen ab ins europäische Ausland. Die Konzerne haben wenig Interesse gegen zu steuern, da sie im europäischen Ausland ebenfalls vertreten sind. Wenn dort die Produktpreise höher sind als in Deutschland, kann davon ausgegangen werden, dass sich auch die Margensituation auskömmlicher gestaltet. Einem global tätigen Unternehmen ist es egal, ob es die Mengen in Deutschland oder im Ausland verkauft. Hier liegt die besondere Bedrohung des regional tätigen Mittel-

standes. Die Forderung heißt schnellst mögliche Harmonisierung der Verbrauchssteuern.

**Frage:** Dies trifft doch nur einen kleinen Teil der Mittelständler, denn es fährt doch kein Kunde von Fulda bis in das europäische Ausland?

**Udo Weber:** Wir können feststellen, dass Spediteure aus zentralen Regionen, die Auslandsverkehr betreiben, ihre Kraftstoffe im Ausland tanken müssen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Es ist heute für einen Lkw kein Problem Deutschland zu durchqueren, ohne einmal getankt zu haben. Das Problem ist jedoch weit reichender und betrifft nicht nur den Mineralölmittelstand. Jegliche Form des Konsums ist entweder direkt oder indirekt betroffen. Direkt heißt, echte Kaufkraftabwanderung ins Ausland; indirekt bedeutet die Schwächung der Kaufkraft im Inland. Vielfach wird

Zu Gast anlässlich der UNITI-Versammlung war Hessens Wirtschaftsminister Dr. Alois Rhiel (mitte), hier mit Udo Weber (links) und Willi Knittel.



## Abteilung Logistik und Fuhrpark:

### Im Sinne der Kunden „alle Termine unter einen Hut bringen“



Einsatzpläne, Fahrtrouten und Kundenzufriedenheit im Blickpunkt: Die Mitarbeiter der Logistikabteilung.

ein Gefühl dafür entwickelt, wie die Tagespläne gestaltet sein müssen, um einen reibungslosen Ablauf garantieren zu können. Und bei entsprechender Auftragslage werden ebenfalls Aufträge an Spediteure vergeben. Neben logistischen Aufgaben ist auch die Werkstatt in die Abteilung eingegliedert: Die Wartung der Fahrzeugflotte mit entsprechenden TÜV-Terminen, steht dabei im Blickpunkt. Immerhin legen die Fahrzeuge in Doppelschichten rund 1000 Kilometer am Tag zurück. Zu guter Letzt erledigt das Team auch die knifflige Aufgabe der Urlaubsplanung, nicht immer einfach, denn „eine typische Urlaubszeit kennen wir nicht – die Nachfrage bestimmt der Kunde.“

## Betriebsrat neu gewählt

### Kommunikationsfluss verbessern

Neu gewählt wurde jetzt turnusgemäß nach vier Jahren der Betriebsrat des Unternehmens Knittel: Als Verbindung zwischen Arbeitnehmer und Geschäftsleitung sieht sich der Betriebsrat mit Heike Rahm als Vorsitzende und Roland Kraft als Stellvertreter sowie Corina Becker, Volker Bohlien und Bernd Münch. Als Ersatzmitglieder fungieren Manfred Heinrich, Helga Höhnlein, Thorsten Staenicke und Helmut Weiss. Den Kommunikationsfluss zu verbessern, nannten die Mitglieder des Betriebsrates unter anderem als Zielsetzung. Sie fundiert für die Mitarbeiter einsetzen zu können, dies solle auch durch Fortbildungen unterstützt werden. Daneben möchte der Betriebsrat wie auch schon in der Vergangenheit, besondere Aktivitäten „auf die Beine stellen“.



Udo Weber: „Durch eine moderate Steuerpolitik ...“

beklagt, dass der private Endverbraucher auf Grund von Teuerungsraten Kaufkraftverluste hinnehmen muss. Lohnerhöhungen sollen dies ausgleichen, aber mit moderaten Abschlüssen, um nicht die Konjunktur zu erdrücken. Hier sollten sich auch die Regierungsparteien Gedanken machen, in wie weit durch moderate Steuerpolitik Kaufkraft generiert werden kann. Verbrauchssteuern sind ein sinnvolles Steuerungsinstrument. Wenn sie jedoch dazu dienen, finanzpolitische Schief lagen auszugleichen, führt dies entweder zu einer Abwanderung des Konsums oder zu einem Konsumverzicht.

**Frage:** Zu Gast war anlässlich der Mitgliederversammlung auch der hessische Wirtschaftsminister Dr. Alois Rhiel. Hat der Politiker zu diesem Thema Stellung bezogen und möglicherweise Lösungsansätze aufgezeigt?

**Udo Weber:** Der Wirtschaftsminister hat eine Reihe von Themen, die den Verband betreffen, angesprochen. Er hat

sich in weiten Bereichen dem Thema „Öffnung der Netze bei leitungsgebundenen Energien“ gewidmet.

**Frage:** Finanzlöcher im Haushalt durch Steuern zu stopfen, ist ein probates Mittel einer jeden Regierung. Ist da die Kritik der UNITI an der geplanten Besteuerung von Biodiesel nicht ein „Sturm im Wasserglas“?

Udo Weber: Wenn es in Deutschland nur noch darum geht, Finanzlöcher zu stopfen und nicht ordnungspolitisch durch Steuergesetzgebung zu wirken, ist dies sicherlich ein „Sturm im Wasserglas“. Die UNITI ist ein Verband mittelständischer Unternehmen und die Biogenen-Kraftstoffe sind innovative Produkte, die über mittelständische Unternehmen vertrieben werden. Innerhalb der EU gibt es eine Richtlinie, die besagt, dass bis zum Jahre 2009 5,75 % Biogen-Kraftstoffe im Markt sein müssen. Deutschland ist in Europa Marktführer im Bereich Biodiesel und entwickelt erhebliche Aktivitäten im Bereich Bio-Ethanol. Die Biogenen-Kraftstoffe waren bisher mit einem Steuersatz von 0 belegt. Dies war vor dem Hintergrund des CO2 Gleichgewicht ordnungspolitisch gewollt und sinnvoll. Wenn diese Produkte voll versteuert werden, sind sie aufgrund der hohen Einstandskosten im Markt nicht mehr wettbewerbsfähig.

**Frage:** In Deutschland wird Autogas bereits an über 1.000 Tankstellen verkauft. Wie sehen Sie die Zukunft?

**Udo Weber:** Um Missverständnissen vorzubeugen, sollte man differenzieren, wovon wir sprechen. Vielfach wird nicht zwischen CNG und LPG unterschieden. Wir finden am Markt zwei verschiedene Formen von Gas Antrieben. CNG ist

Erdgas, das als Hauptbestandteil Methan enthält. LPG ist Flüssiggas, das aus Propan und Butan besteht. Erdgas wird in der Regel von öffentlichen Versorgern an Tankstellen angeboten. Diese Antriebsform ist relativ neu. Flüssiggas hingegen ist ein frei handelbares Produkt, das die Firma Knittel bereits in den achtziger Jahren angeboten hat. In Deutschland hatte sich dieses Produkt nur ein Nischendasein geführt. Mit steigenden Kraftstoffkosten ist es jedoch wieder in den Focus des Verbrauchers gerückt. In den letzten Jahren bestand eine erhebliche Rechtsunsicherheit dahingehend, dass Erdgas bis 2020 und Flüssiggas bis 2009 mit Steuersatz 0 belegt waren. Diese Unsicherheit in den Rahmenbedingungen hat dazu geführt, dass Investitionen in das Produkt LPG nur sehr zögerlich getätigt wurden. Diese Ungleichbehandlung wurde von der Politik beseitigt. Beide Produkte sind bis 2018 mit Steuersatz 0 belegt. Dies wird sicherlich dazu führen, dass verstärkt in das Produkt investiert wird. LPG wird damit eine stärkere Marktdurchdringung erfahren. Unser Haus bietet beide Produkte an.

„...sollte Kaufkraft generiert werden.“

