

Service- und Aftersales-Leistungen bei Solarfuchs

Als regional verwurzelter Fachbetrieb mit über 25 Jahren Erfahrung begleiten wir unsere Kunden nicht nur bei der Planung und Umsetzung von Photovoltaikanlagen, sondern auch zuverlässig über die Inbetriebnahme hinaus.

Unsere Service- und Aftersales-Leistungen sind ein wesentlicher Bestandteil unserer Qualitätssicherung. Gleichzeitig sind diese Leistungen mit einem erheblichen personellen, zeitlichen und organisatorischen Aufwand verbunden. Um diesen Service auch langfristig verlässlich und in gleichbleibend hoher Qualität anbieten zu können, rechnen wir Serviceeinsätze ab Oktober 2025 fair, transparent und nachvollziehbar ab.

1. Was zählt als Serviceeinsatz?

Ein Serviceeinsatz liegt unter anderem in folgenden Fällen vor:

- Fernanalyse von Störungen oder Fehlermeldungen
- Kommunikation mit Herstellern (z. B. Garantieabwicklung, Software- oder Firmwarethemen)
- Unterstützung bei Internet- oder Netzwerkproblemen (z. B. Routertausch, Kommunikationsstörungen von Wechselrichtern)
- Vor-Ort-Diagnose und Fehlerbehebung
- Einbau von Garantie- oder Ersatzgeräten inklusive Entsorgung von Altgeräten
- Parametrierung, Updates und erneute Inbetriebnahmen

2. Warum berechnen wir Serviceleistungen?

Hersteller von Wechselrichtern, Speichern und weiteren Komponenten gewähren in vielen Fällen umfangreiche Produktgarantien. Diese Garantien beziehen sich jedoch in der Regel ausschließlich auf das Material.

Der zeitliche Aufwand für Diagnose, Fehlersuche, Dokumentation, Abstimmung mit dem Hersteller sowie für Vor-Ort-Einsätze wird von den Herstellern nur teilweise oder gar nicht vergütet. Eventuelle Pauschalen decken die tatsächlich entstehenden Kosten meist nicht ab.

3. Abrechnungsmodell

Unsere Serviceleistungen werden entweder nach tatsächlichem Zeitaufwand oder als Pauschale abgerechnet.

3.1 Arbeitszeit und Fahrzeiten

Die Arbeitszeit unserer Techniker beginnt mit dem dienstlichen Einsatz und umfasst auch die notwendige Fahrtzeit zum Einsatzort. Während dieser Zeit stehen unsere Mitarbeiter vollständig im Auftrag des Kunden und werden entsprechend vergütet.

Die Abrechnung der Arbeitszeit erfolgt pro eingesetzter Fachkraft nach tatsächlichem Zeitaufwand. Angefangene halbe Stunden werden berechnet.

3.2 Serviceleistungen und Stundensätze

- Problemerkennung, Erstkontakt mit dem Hersteller und erste Maßnahme aus dem Büro: kostenfrei
- Tieferegehender Herstellersupport oder Fernwartung aus dem Büro: 85,00 EUR pro Stunde netto
- Vor-Ort-Serviceeinsatz: 85,00 EUR pro Stunde netto

3.3 Fahrtkosten

Zusätzlich zur Arbeitszeit berechnen wir eine Anfahrtspauschale. Diese dient der Deckung von Fahrzeugkosten, Betriebsmitteln sowie laufenden Kosten für Servicefahrzeuge und ist unabhängig von der Dauer des Einsatzes.

- Pkw (z. B. Kombi) bis 30 km Entfernung: 35,00 EUR netto
- Kleintransporter (z. B. Caddy) bis 30 km Entfernung: 45,00 EUR netto
- Ab 31 km Entfernung: Kilometerpauschale von 0,70 EUR pro km netto

3.4 Material

Benötigtes Kleinmaterial wird nach tatsächlichem Bedarf und Aufwand berechnet.

3.5 Praxisbeispiel zur Abrechnung

Beispiel Serviceeinsatz:

Ein Techniker verlässt den Betrieb um 7:50 Uhr, trifft um 8:15 Uhr beim Kunden ein und beendet den Einsatz um 9:10 Uhr. Die Rückfahrt erfolgt anschließend.

Die abrechenbare Arbeitszeit umfasst die gesamte Einsatzdauer inklusive Fahrzeiten. In diesem Beispiel ergeben sich 1,5 Stunden Arbeitszeit, da angefangene halbe Stunden berechnet werden.

Zusätzlich wird die vereinbarte Anfahrtspauschale berechnet. Diese deckt die Fahrzeug- und Betriebskosten unabhängig von der Einsatzdauer ab.

Dieses Abrechnungsmodell stellt sicher, dass die tatsächlich entstehenden Personal- und Betriebskosten fair und transparent berücksichtigt werden.

Abrechnung Kosten	Betrag
Serviceleistung	
Problemerkennung, Erstkontakt mit dem Hersteller und erste Maßnahme (aus dem Büro)	kostenfrei
Tiefer gehender Herstellersupport / Fernwartung	85 €/Stunde netto
Vor-Ort-Serviceeinsatz (exkl. Fahrtkosten)	85 €/Stunde netto
Fahrtkosten	
Pkw (z.B. Kombi) bis 30km Entfernung	35 € netto
Kleintransporter (z.B. Caddy) bis 30km Entfernung	45 € netto
Ab 31 km	0,70 €/km
Material	
Kleinmaterial	nach Bedarf

4. Garantieabwicklung

Wir unterstützen unsere Kunden selbstverständlich bei der Abwicklung von Herstellergarantien und rechnen unsere Arbeitszeit entsprechend dieses Dokumentes an unsere Kunden ab.

5. Fairness und Transparenz

Uns ist bewusst, dass Servicekosten ein sensibles Thema sind. Deshalb legen wir großen Wert auf Transparenz und Nachvollziehbarkeit.

- Alle Leistungen werden dokumentiert
- Vor jedem Serviceeinsatz informieren wir, ob ein kostenloser Garantiefall vorliegt oder kostenpflichtige Leistungen entstehen können
- Unsere Abrechnung erfolgt nachvollziehbar und auf Basis der hier beschriebenen Regelungen

Stand: Februar 2026

Gültig für alle Neuanlagen und Serviceeinsätze ab diesem Datum.