

Reifensaison-Antwortpaket

Zwölf Antwortvorlagen für Werkstatt und Autohaus, eine Checkliste für das Postfach und eine Reihenfolge für dringende Anfragen. Kostenlos, ohne Registrierung.

Stand 12. Oktober 2026 · Version 1 · kfz-digital.at/reifensaison-vorlagen

Wofür dieses Paket gedacht ist

Ab 1. November gilt bei winterlichen Fahrbahnverhältnissen die situative Winterreifenpflicht (§ 102 Abs. 8a KFG). In den Wochen davor schreiben viele Kundinnen und Kunden gleichzeitig: Räderwechsel, Einlagerung, neue Reifen, Pickerl. Dieses Paket enthält zwölf Antworten für die häufigsten Anliegen der Saison, eine Checkliste für das Postfach und eine Reihenfolge, welche Anfrage zuerst dran ist.

So passen Sie die Vorlagen an: Ersetzen Sie alles in eckigen Klammern, prüfen Sie jede Zusage gegen Ihren Kalender und legen Sie die Texte als Textbausteine in Ihrem Mailprogramm ab. Der erste Satz bleibt persönlich, damit die Kundin oder der Kunde sieht, dass jemand die Nachricht gelesen hat. Die Vorlagen nennen bewusst keine Preise, Rabatte oder Zusagen, die vom Tag abhängen.

Im KFZ Digital Anfragen-Desk dienen genau diese Vorlagen, angepasst an Ihren Betrieb, als Grundlage der Antwortentwürfe. Ist die Einordnung unsicher, gibt es keinen Entwurf, sondern die Markierung „selbst beantworten“. Jede Antwort liest und sendet ein Mensch aus Ihrem Team.

Sie dürfen die Texte in Ihrem Betrieb frei verwenden und verändern.

Platzhalter, die in allen Vorlagen vorkommen: [Anrede] steht für „Sehr geehrte Frau Muster“ oder „Sehr geehrter Herr Muster“. [Ihr Name] ist die Person, die antwortet. [Rückrufnummer] ist eine Nummer mit Durchwahl, unter der diese Person oder ihre Vertretung zu den Öffnungszeiten erreichbar ist.

Welche Anfrage zuerst

Wenn mehrere Anfragen gleichzeitig warten, gilt diese Reihenfolge. Die Ziele für die erste Reaktion sind unsere Empfehlung, keine Messung.

Rang	Anfrage	Woran Sie sie erkennen	Erste Reaktion	Warum
1	Panne, Abschleppen	„steht“, „springt nicht an“, „Unfall“, „Abschleppen“, Standortangabe	sofort, zuerst ein Anruf, dann Vorlage 11	Ein Mensch steht am Straßenrand; es geht um Sicherheit.
2	Beschwerde	Bezug auf einen früheren Auftrag, Rechnung oder Termin; Wörter wie „enttäuscht“, „nicht in Ordnung“, „Reklamation“	innen einer Stunde Eingang bestätigen und Rückruf zusagen (Vorlage 10)	Eine Beschwerde ohne Antwort kann zur öffentlichen Bewertung werden.
3	Börsen-Lead	Absender einer Fahrzeugbörse, Inseratnummer, Fahrzeug aus Ihrem Bestand	noch in derselben Stunde (Vorlage 7)	Wer ein Fahrzeug anfragt, kann mit einem Klick auch bei anderen Betrieben anfragen. Harvard Business Review (März 2011): Unternehmen, die binnen einer Stunde reagierten, qualifizierten einen Lead fast siebenmal so oft wie jene, die eine Stunde später reagierten. Daten aus US-Unternehmen mehrerer Branchen, nicht speziell Autohandel.
4	Terminwunsch mit Datum	konkretes Datum oder „diese Woche“, „vor dem ersten Schnee“	am selben Halbtage (Vorlagen 1, 2, 5, 6, 9)	Der Wunschtermin verfällt, wenn die Antwort zu spät kommt; dann ist auch die Alternative schwerer zu finden.
5	Preisfrage	„Was kostet ...“, „Angebot für ...“	am selben Werktag (Vorlage 4 oder Rückfrage)	Für eine seriöse Antwort fehlen meist Angaben; die Rückfrage hält das Gespräch offen.
6	Allgemeines	Öffnungszeiten, Anfahrt, Rechnungskopie, allgemeine Fragen	binnen eines Werktags	Wichtig, aber ohne Frist auf Kundenseite.

Eine Anfrage, die zwei Zeilen trifft, gehört in die höhere. Wer nach dem Preis eines Gebrauchtwagens aus der Börse fragt, ist ein Börsen-Lead, keine Preisfrage.

Checkliste: Postfach vor der Saison

1. **Zuständigkeit je Halbttag.** Legen Sie fest, wer vormittags und wer nachmittags das Sammelpostfach betreut, und wer bei Krankenstand oder Urlaub vertritt.
2. **Ordner oder Kennzeichnungen.** Legen Sie im Sammelpostfach „Panne“, „Beschwerde“, „Börse“, „Reifen“, „Termin“ und „Erledigt“ an.
3. **Regel für die Börsen.** Lassen Sie Nachrichten der Fahrzeugbörsen über eine Regel nach Absender in den Ordner „Börse“ laufen, mit sichtbarer Benachrichtigung.
4. **Keine Anfrage in persönlichen Postfächern.** Prüfen Sie, ob Kundinnen und Kunden an Adressen einzelner Mitarbeitender schreiben, die in der Saison niemand liest, und leiten Sie diese Adressen bei Abwesenheit an das Sammelpostfach weiter.
5. **Vorlagen als Textbausteine.** Legen Sie die zwölf Vorlagen dieses Pakets in Ihrem Mailprogramm ab, mit Ihren Öffnungszeiten, Adressen und Nummern bereits eingesetzt.
6. **Freie Termine sichtbar.** Halten Sie im Kalender für die Annahme fest, welche Räderwechsel-Termine bis Mitte Dezember frei sind, damit jede Antwort konkrete Alternativen nennen kann.
7. **Signatur prüfen.** Name, Betrieb, Rückrufnummer mit Durchwahl und Öffnungszeiten müssen in jeder Signatur stimmen.
8. **Kontaktformular testen.** Senden Sie eine Testnachricht über Ihr eigenes Formular und prüfen Sie, ob und in welchem Postfach sie ankommt.
9. **Eingangsbestätigung prüfen.** Wenn Ihr Formular oder Postfach eine Eingangsbestätigung versendet, darf sie keine Antwortzeit versprechen, die Sie in der Saison nicht halten.
10. **Ausgangswert notieren.** Notieren Sie an drei Werktagen für den Betrieb insgesamt, nicht je Person, wann Anfragen eingehen und wann die erste Antwort hinausgeht. So wissen Sie nach der Saison, ob sich etwas verändert hat.

Die zwölf Vorlagen

1 · Räderwechsel-Termin bestätigen

Passt, wenn der Wunschtermin frei ist und Sie ihn im Kalender bereits eingetragen haben.

Betreff: Ihr Termin zum Räderwechsel am [Datum]

[Anrede],

[persönlicher erster Satz, etwa: danke für Ihre Nachricht zu Ihrem [Fahrzeug].]

Wir bestätigen Ihren Termin zum Räderwechsel am [Wochentag, Datum] um [Uhrzeit] für das Fahrzeug mit dem Kennzeichen [Kennzeichen]. Der Wechsel dauert etwa [Dauer]; Sie können in dieser Zeit [bei uns warten / das Fahrzeug abgeben und später abholen].

[Variante A: Ihre Räder sind bei uns eingelagert, Sie müssen nichts mitbringen.]

[Variante B: Bitte bringen Sie Ihre Räder und, falls vorhanden, den Adapter für das Felgenschloss mit.]

Sie finden uns unter [Adresse]; bitte melden Sie sich bei der Ankunft an [Ort der Annahme]. Wenn Sie den Termin nicht wahrnehmen können, rufen Sie uns bitte an, damit wir ihn einer anderen Kundin oder einem anderen Kunden geben können.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

2 · Räderwechsel ohne freien Wunschtermin

Passt, wenn der gewünschte Tag belegt ist und Sie konkrete Alternativen aus dem Kalender anbieten können.

Betreff: Ihr Räderwechsel: drei mögliche Termine

[Anrede],

danke für Ihre Anfrage zum Räderwechsel für [Fahrzeug / Kennzeichen]. Am [Wunschtermin] sind wir leider ausgebucht. Folgende Termine können wir Ihnen anbieten:

- [Wochentag, Datum, Uhrzeit]
- [Wochentag, Datum, Uhrzeit]
- [Wochentag, Datum, Uhrzeit]

Antworten Sie einfach mit dem Termin, der Ihnen passt, oder rufen Sie uns an; wir halten die Termine bis [Datum, Uhrzeit] für Sie frei. Wenn Sie möchten, setzen wir Sie zusätzlich auf unsere Liste für frei werdende Termine. Einen früheren Termin können wir damit nicht zusagen, wir melden uns aber, sobald einer frei wird.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

3 · Reifeneinlagerung

Passt, wenn jemand seine Räder bei Ihnen einlagern möchte oder fragt, wie die Einlagerung bei Ihnen abläuft.

Betreff: Einlagerung Ihrer Räder

[Anrede],

danke für Ihr Interesse an der Einlagerung Ihrer Räder. Damit wir alles vorbereiten können, bitten wir um drei Angaben:

1. Fahrzeug und Kennzeichen,
2. ob es sich um Komplettträder (Reifen auf Felgen) oder nur um Reifen handelt,
3. ob die Einlagerung mit einem Räderwechsel verbunden werden soll und in welchem Zeitraum.

Bei der Einlagerung [Ihre Leistungen, etwa: reinigen wir die Räder, prüfen Profiltiefe und Zustand und vermerken das Ergebnis]. Eingelagerte Räder sind [Ihre Regel, etwa: zum vereinbarten Wechseltermin vorbereitet]. Die aktuellen Konditionen finden Sie unter [Link zu Ihrer Preisseite], oder wir nennen sie Ihnen am Telefon.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

4 · Neue Winterreifen anfragen

Passt, wenn jemand neue Reifen möchte, aber Dimension oder Fahrzeug noch fehlen; die Vorlage nennt bewusst keinen Preis.

Betreff: Ihre Anfrage zu neuen Winterreifen

[Anrede],

danke für Ihre Anfrage. Damit wir Ihnen passende Reifen anbieten können, brauchen wir die Reifendimension. Sie steht auf der Flanke Ihrer jetzigen Reifen, etwa in der Form 205/55 R16 91H. Ein Foto der Flanke genügt.

Außerdem hilft uns:

- Fahrzeug und Kennzeichen,
- ob Sie neue Felgen brauchen oder die vorhandenen weiter verwenden,
- wie Sie überwiegend fahren, etwa Stadt, Autobahn oder Bergstrecken,
- bis wann die Reifen montiert sein sollen.

Sobald wir diese Angaben haben, schicken wir Ihnen ein Angebot mit Verfügbarkeit und einem Termin für die Montage.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

5 · Pickerl-Termin (§ 57a-Begutachtung)

Passt, wenn jemand einen Termin für die wiederkehrende Begutachtung möchte, auch in Verbindung mit dem Räderwechsel.

Betreff: Ihr Termin zur §57a-Begutachtung

[Anrede],

danke für Ihre Anfrage zur Begutachtung nach § 57a KFG für [Fahrzeug / Kennzeichen]. Wir können Ihnen folgenden Termin anbieten: [Wochentag, Datum, Uhrzeit]. [Wenn gewünscht: Den Räderwechsel erledigen wir beim selben Termin.]

Bitte bringen Sie den Zulassungsschein und, falls vorhanden, das letzte Gutachten mit. Sollten wir bei der Begutachtung einen Mangel feststellen, besprechen wir mit Ihnen, bevor wir etwas reparieren, was zu tun ist.

Bitte bestätigen Sie uns den Termin kurz, oder rufen Sie uns an, wenn Ihnen ein anderer Tag besser passt.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

6 · Service mit Ersatzwagen-Wunsch

Passt, wenn jemand einen Service bucht und für diesen Tag ein Ersatzfahrzeug möchte; wählen Sie die Variante nach Ihrem Fuhrpark-Kalender.

Betreff: Ihr Servicetermin am [Datum]

[Anrede],

danke für Ihre Anfrage. Ihren Service für [Fahrzeug / Kennzeichen] haben wir am [Wochentag, Datum] um [Uhrzeit] eingetragen. Wir rechnen damit, dass Ihr Fahrzeug [Zeitpunkt, etwa: am selben Tag ab 16 Uhr] wieder abholbereit ist; ergibt sich bei der Arbeit etwas Zusätzliches, rufen wir Sie an, bevor wir weitermachen.

[Variante A: Für diesen Tag haben wir einen Ersatzwagen für Sie reserviert. Bitte bringen Sie Ihren Führerschein mit. [Ihre Bedingungen für den Ersatzwagen, etwa Tankregel oder Kilometer.]]

[Variante B: Für diesen Tag ist leider kein Ersatzwagen frei. Wir können Ihnen [Alternative, etwa: einen Termin am [Datum] mit Ersatzwagen / unseren Hol- und Bringdienst / einen Platz in unserer Wartezone] anbieten. Sagen Sie uns, was Ihnen lieber ist.]

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

7 · Gebrauchtwagen-Anfrage

Passt für Anfragen zu einem Fahrzeug aus Ihrem Bestand, über eine Börse oder Ihre Website; fragt jemand nach einem Nachlass, klären Sie das im Gespräch, nicht in dieser Antwort.

Betreff: [Marke Modell] ([Inseratnummer]): verfügbar, Probefahrt möglich

[Anrede],

danke für Ihr Interesse am [Marke Modell, Erstzulassung, Kilometerstand]. Das Fahrzeug ist heute, [Datum], um [Uhrzeit] noch verfügbar.

Am besten lernen Sie es bei einer Probefahrt kennen. Wir können Ihnen folgende Zeiten anbieten:

- [Wochentag, Datum, Uhrzeit]
- [Wochentag, Datum, Uhrzeit]

Ihre Fragen zu [Thema aus der Anfrage, etwa Servicehistorie oder Ausstattung] beantworte ich Ihnen gern bei der Probefahrt oder am Telefon. Verbindlich reservieren können wir das Fahrzeug [Ihre Regel für Reservierungen]. Wenn Sie ein Fahrzeug in Zahlung geben möchten, bringen Sie bitte die Unterlagen dazu mit; was wir dafür brauchen, schicke ich Ihnen gern vorab.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

8 · Inzahlungnahme

Passt, wenn jemand sein Fahrzeug in Zahlung geben möchte; die Vorlage fordert Unterlagen an und nennt bewusst keinen Wert.

Betreff: Inzahlungnahme Ihres [Marke Modell]: Unterlagen

[Anrede],

danke für Ihre Anfrage. Damit wir Ihr Fahrzeug einschätzen können, bitten wir um folgende Angaben und Unterlagen:

- Marke, Modell, Erstzulassung und aktueller Kilometerstand,
- Zulassungsschein, bei älteren Fahrzeugen auch den Typenschein, falls vorhanden,
- Servicenachweise oder Serviceheft,
- das letzte Gutachten nach § 57a KFG,
- Fotos von außen (vier Seiten), vom Innenraum und vom Tacho,
- bekannte Schäden oder Mängel und die Zahl der Schlüssel.

Bitte senden Sie uns keine Ausweiskopien per E-Mail; diese brauchen wir erst bei einem Vertrag. Einen verbindlichen Wert nennen wir nach einer Besichtigung des Fahrzeugs. Einen Termin dafür können wir Ihnen am [Wochentag, Datum, Uhrzeit] anbieten.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

9 · Probefahrt bestätigen

Passt, wenn eine Probefahrt vereinbart ist und Sie Zeit, Ort und Ansprechperson festhalten wollen.

Betreff: Ihre Probefahrt am [Datum] um [Uhrzeit]

[Anrede],

wir bestätigen Ihre Probefahrt mit dem [Marke Modell] am [Wochentag, Datum] um [Uhrzeit]. Treffpunkt ist [Adresse, Eingang oder Schauraum]; Ihre Ansprechperson ist [Name der Ansprechperson].

Bitte bringen Sie Ihren Führerschein mit. Für die Probefahrt und das Gespräch danach sollten Sie etwa [Dauer] einplanen.

Sollte sich an der Verfügbarkeit des Fahrzeugs bis dahin etwas ändern, rufen wir Sie an. Wenn Sie den Termin verschieben möchten, erreichen Sie uns unter der Nummer unten.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

10 · Beschwerde

Passt für jede Beschwerde als erste Antwort; sie bestätigt den Eingang, sagt einen Rückruf zu und lässt die Frage nach Ursache und Verantwortung für das Gespräch offen.

Betreff: Ihre Nachricht vom [Datum]: wir rufen Sie an

[Anrede],

danke, dass Sie uns geschrieben haben. Ihre Nachricht zu [Auftrag, Termin oder Rechnung, kurz benannt] ist bei uns angekommen, und ich habe sie gelesen.

Ich sehe mir den Vorgang mit den Unterlagen an und rufe Sie am [Wochentag, Datum] zwischen [Uhrzeit] und [Uhrzeit] an. Wenn Sie zu einer anderen Zeit oder unter einer anderen Nummer besser erreichbar sind, schreiben Sie mir das bitte kurz.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Funktion, etwa Serviceleitung]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

11 · Panne oder Abschleppen

Passt nur zusätzlich zu einem Anruf: Steht eine Telefonnummer in der Nachricht, rufen Sie zuerst an und senden diese Antwort danach.

Betreff: Ihre Panne: bitte rufen Sie uns sofort an

[Anrede],

wir haben Ihre Nachricht erhalten. Bitte rufen Sie uns sofort unter [Telefonnummer der Annahme oder des Notdienstes] an, damit wir Abschleppen oder Hilfe vor Ort direkt mit Ihnen abstimmen können. [Außerhalb der Öffnungszeiten: Unser Notdienst ist unter [Nummer] erreichbar.]

Bis dahin: Sichern Sie bitte die Pannenstelle mit Warnblinkanlage, Warnweste und Pannendreieck, und warten Sie auf Autobahn und Schnellstraße hinter der Leitschiene. Bei Gefahr oder Verletzten wählen Sie den Euro-Notruf 112.

Für den Anruf helfen uns Ihr Standort, das Kennzeichen und eine kurze Beschreibung, was passiert ist.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

12 · Terminverschiebung durch den Betrieb

Passt, wenn Ihr Betrieb einen zugesagten Termin nicht halten kann; senden Sie sie, sobald das feststeht, nicht erst am Vortag.

Betreff: Ihr Termin am [Datum]: wir müssen ihn verschieben

[Anrede],

Ihren Termin am [Wochentag, Datum] um [Uhrzeit] für [Leistung, Fahrzeug / Kennzeichen] können wir leider nicht wie vereinbart halten. [Kurzer Grund, etwa: Ein Mitarbeiter ist erkrankt.] Das tut uns leid.

Wir können Ihnen folgende Termine anbieten:

- [Wochentag, Datum, Uhrzeit]
- [Wochentag, Datum, Uhrzeit]

Antworten Sie einfach mit dem Termin, der Ihnen passt. Wenn keiner davon geht, rufen Sie mich bitte an, dann suchen wir gemeinsam einen anderen.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]

[Betrieb]

Rückruf: [Rückrufnummer]

Quellen

- Situative Winterreifenpflicht vom 1. November bis 15. April: Kraftfahrgesetz 1967, § 102 Abs. 8a, Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS), abgerufen am 12.10.2026. Sie gilt für Pkw und leichte Nutzfahrzeuge bei winterlichen Fahrbahnverhältnissen, nicht an jedem Tag dieses Zeitraums.
- Wiederkehrende Begutachtung: Kraftfahrgesetz 1967, § 57a.
- Reaktion binnen einer Stunde: Oldroyd, McElheran, Elkington, „The Short Life of Online Sales Leads“, Harvard Business Review, März 2011. Daten aus US-Unternehmen mehrerer Branchen, nicht speziell Autohandel. Für Österreich ist uns keine vergleichbare Zahl bekannt.

Herausgegeben von KFZ Digital, einem Produkt der Stoicera Gruppe. Kontakt: office@kfz-digital.at. Version 1, 12. Oktober 2026.