# Lagebericht der
# SERVICE 24 Notdienst GmbH
# für das Wirtschaftsjahr 2025

## Inhaltsübersicht:


1. **Wirtschaftliche Tätigkeit**

2. **Geschäftsverlauf und Geschäftsergebnis, Vermögens-, Finanz- und Ertragslage**

   2.1. Tätigkeitsbericht 2025

   2.2. Prognose mit Risikoberichterstattung

3. **Finanzielle Leistungsindikatoren (Kennzahlen):**

   3.1. Umsatz und Ergebnis

   3.2. Rentabilitätszahlen

   3.3. Vermögensstruktur- und Umschlagskennzahlen

   3.4. Verschuldungskennzahlen

   3.5. Bestandsorientierte Liquiditätszahlen

   3.6. Geldflussrechnung

4. **Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren**

   4.1. Arbeitnehmerbelange


Ausschließlich aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird bei allen personenbezogenen Bezeichnungen die männliche Form gewählt.

# 1. Wirtschaftliche Tätigkeit

**Unternehmen:**

- Die SERVICE 24 Notdienst GmbH mit Sitz in Altaussee wurde 1993 gegründet (als Notruforganisation für LKW war man schon seit 1981 unter einem anderen Firmennamen tätig).
- Die aktuelle Tätigkeit des Unternehmens umfasst die Organisation von europaweiten Mobilitätsdienstleistungen speziell aber nicht nur für Nutzfahrzeuge, die Entwicklung von Mobilitätsprodukten und Zusatzdienstleistungen für alle Kraftfahrzeuge und 0-24h Customer-Care-Dienstleistungen in allen europäischen Sprachen für diverse Branchen.
- Mit der Gründung der „24/7 GmbH“ – einem Joint Venture des ADAC Truckservice GmbH und der Service 24 Notdienst GmbH, wurde eine Vertriebsgesellschaft mit Sitz in Salzburg gegründet. Das Bündeln der beiden Kräfte verfolgt das Ziel, die europäisch größte Notruf- und Assistancegesellschaft zu werden. Die Service 24 betreut für die 24/7 GmbH Notdienst- und Mobilitätsleistungen, wie auch Verwaltungs-, Administrations- und Kundenbetreuungstätigkeiten. Dafür stellt Service 24 geschultes Fachpersonal zur Verfügung, welches von der 24/7 GmbH vergütet wird. Service 24 hält 50% der Anteile an der 24/7 GmbH – wie auch der ADAC Truckservice GmbH.

**Kurzbeschreibung:**

**Unternehmensgegenstand:**

- Europaweite Vermittlung von Mobilitätsdienstleistungen für Nutzfahrzeuge und KFZ aller Fahrzeugklassen. Darunter verstehen sich Pannenhilfe vor Ort, Fahrzeugreparatur, Abschleppungen, Sicherheitsleistungen im Zuge von Polizeikontrollen, Schadensteuerung, Fahrerbetreuung und Werkstatt-Reparaturen/-Freigaben.
- 24 Stunden-Servicecenter und technische Hotline. Hierbei handelt es sich um individuelle, internationale 24-Stunden Customer-Care-Dienstleistungen für diverse Branchen, in Kooperation mit internationalen ServiceCentern von der 24/7 GmbH in Europa. Es werden in diesem Bereich auch spezialisierten Notrufleistungen für nicht-

Fahrzeugbezogenen Kunden betreut – wie auch Schadenmanagement für Leasinggesellschaften.

- Hauptkunden sind OEM aus u.a. den Bereichen Kfz, Reifen und Komponenten, Tankkartenorganisationen, Mineralölkonzerne, Notruforganisationen, Versicherungen, Leasingunternehmen und Transportbetriebe aus Österreich und CEE sowie weitere, nationale und internationale Kunden.
- Mobilitätsprodukte, Kundenkarten und Abrechnungssysteme für den B2B-Bereich, Produktentwicklung und Vertragsmanagement.

# 2. Geschäftsverlauf und Geschäftsergebnis

## 2.1 Tätigkeitsbericht

Seit 01.01.2025 ist Herr Bernd Tasch neben Herr Jarno Bor Geschäftsführer der Service 24. Die Geschäftsführung ist somit mit einer Doppelführung besetzt. Als Geschäftsleitung ist zusätzlich Frau Elisabeth Vößner als Prokuristin im Team. Herr Jarno Bor ist Vorsitzender der Geschäftsführung. Mittels einem wöchentlichen Jour Fix als Management Meeting werden die aktuellen Themen gemeinsam mit Herrn Andreas Pürcher (Controlling) durchgesprochen. In 2025 wurde die Bereichsleitung in den verschiedenen Abteilungen allesamt doppelt besetzt, was zur Vertretung in Urlaubs- und Krankstandabwesenheit führt, wie auch Transparenz in Bezug auf die Firmenentwicklung gewährleistet. Monatliche Finanzberichten werden in der GF-Runde besprochen und erläutert; die Bereichsleitung wird aktiv zwischen Mai und September in der Gestaltung von der Budgetplanung involviert.

Das Jahr 2025 war ein insgesamt sehr ereignisreiches Jahr, mit einigen Herausforderungen und nicht vorhersehbaren Entwicklungen.

Die aktuelle Situation von potentiellen Mitarbeiter:innen auf dem Arbeitsmarkt hat sich nicht verbessert – aus diesem Grund wurde entschieden, auch in Ost-Europa bei Partnerunternehmen Ressourcen einzukaufen. Weiterhin ist die Gewinnung von Loyalität sehr wichtig. Die Arbeitsplätze sind mit dem Fokus auf Komfort und Gesundheit fokussiert – so wurden mobile Laufbände angeschafft, damit Kolleg:innen während der Arbeitszeit stehend in Bewegung sind. Aktuell ist die Infratstruktur auf dem höchstmöglichen Niveau und letztem

Stand. Das Ziel ist einen Wohlfühlarbeitsplatz anzubieten, welcher mit einer potentiellen Reduzierung von möglichen Ausfällen durch Krankenstand- und Kuraufenthalte glänzt.

Darüber hinaus gab es wirtschaftlich folgende Sachverhalte im abgelaufenen Geschäftsjahr:

1) Die Service 24 Notdienst GmbH führt weiterhin Assistanceleistungen für Dritten durch – dies sind Leasing- und Versicherungsgesellschaften, wie auch Transportunternehmen. Auch wurden für die Muttergesellschaft ASSIST nicht-deutschsprachige „Charging Point Assistance"-Leistungen betreut.

2) Durch die Auslagerung von vielen Verträgen und Leistungen an 24/7 GmbH konnten die Satelliten von 24/7 GmbH die Leistungen aufgeteilt übernehmen. Dies führte zu eine Entlastung in der Service 24. Das Team in Altaussee konnte sich dadurch auf dem Kerngeschäft konzentrieren, was zu einer höheren Rentabilität führte.

3) Punkt 2) führte zu einer weiteren Spezialisierung in Altaussee, schätzend als „Manufaktur von der Assistance" genannt – die hervorragende Qualität führt zu einer positiven Wahrnehmung im Markt.

4) In Q1 wurde das für den ÖAMTC eingesetzte Team (ADAC-Mitgliederbetreuung) aufgelöst. 4 Kolleg:innen aus diesem Team sind in der Notruf- und Assistancezentrale in Altaussee gewechselt. Dieses Projekt wird seit Q2 2025 vollständig direkt vom ÖAMTC in Budapest betreut.

   Das Gebäude „ehemalige Sparkasse" in Altaussee konnte erfolgreich vermittelt werden an 2 Tierärztinnen die auf der Suche nach einer Praxis waren. Es erfolgte eine einvernehmliche, vorzeitige Mietauflösung was in 2026 zu einer Entlastung der Betriebs- und Mietaufwände führen wird.

Positive Geschäftsfelder:

- Mit Schmitz Cargobull hat die 24/7 GmbH einen Großkunden gewinnen können. Die Betreuung ist europäisch ausgerichtet, jedoch werden deutschsprachigen Kunden über Altaussee betreut. Gleichzeitig hat Service 24 für die 24/7 GmbH drei „SPOC"-

Kollegen (=Single Point Of Contact“) installiert. Diese Kollegen betreuen und überwachen alle europäische Notdienstleistungen. Im Falle einer Eskalation kann so direkt eingegriffen werden und problematische Situationen können so schnell deeskaliert werden.

Strategische Entscheidungen:

- Durch den Zusammenschluss mit dem ADAC Truckservice sind für die 24/7 GmbH das Key Account Management-Team sowie Finanz- und Rechnungswesen zentralisiert worden. Laichingen (ADAC) führt die KAM-Teammitgliedern und Altaussee (S24) führt die Finanz- und Rechnungswesen-Kolleg:innen. Somit ist eine einheitliche Software für das Finanz- und Rechnungswesen essentiell. Aus diesem Grund wurde das System BMD nun auf einer Cloudlösung übertragen.

## 2.2 Prognose 2026 (mit Risikoberichterstattung)

Durch die aktuelle Situation mit der 24/7 GmbH sichert Service 24 Arbeitsplätze in der Region – jedoch darf der Einfluss von Digitalisierung und KI-Anwendungen nicht außer Acht gelassen werden.

Durch laufende Optimierungen entstehen mögliche Kosteneinsparungen was wiederum zu der Fähigkeit mehr Volumen abuzuwickeln, führen wird. Die Qualität in Altaussee sichert das Image und Know-How für die 24/7 GmbH im Individualgeschäft, die fragilere Leistungen (wirtschaftlich kritischer, Customer-Care Leistungen) werden von der 24/7 GmbH ausgelagert in Budapest betreut. Hier können Teammitgliedern innerhalb von 8 Wochen hinzugezogen oder verabschiedet werden.

**Risikoeinschätzung**

Durch die Erfahrungen im abgelaufenen Jahr, wurde die Budgeterstellung 2026 dennoch mit der erforderlichen Vorsicht angegangen.

99% der direkten Service 24-Kunden sind durch Versicherungsschutz abgedeckt. Ein effizientes Management im Rechnungswesen/Fakturierung hat auch in 2025 garantiert, dass die Forderungsausfallversicherung bis dato keine Zahlungen leisten musste.

Kosten-, Deckungsbeiträge- und Personalkostenentwicklungen werden im monatlichen Jour Fix samt Monatsbericht durch 3 Personen (Bor / Tasch / Pürcher) in Abstimmung mit Leitung Finanz- und Rechnungswesen kritisch beurteilt.

## 3. Finanzielle Leistungsindikatoren (Kennzahlen):

### 3.1. Umsatz und Ergebnis

| TSD € | 2025 | Veränderung % | 2024 |
|---|---|---|---|
| Umsatz | 14.958 | *-3,2* | 15.460 |
| Abschreibungen | 97 | *-35,9* | 151 |
| Betriebsergebnis | 411 | *-35,0* | 633 |
| *in % vom Umsatz* | *2,7* | | *4,1* |
| Finanzergebnis | 280 | | 118 |
| Ergebnis vor Steuern | 692 | *-7,8* | 750 |
| *in % vom Umsatz* | *4,6* | | *4,9* |

## 3.2. Rentabilitätszahlen

| | | 2025 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Umsatzrentabilität iwS (%) = | ordentliches Ergebnis vor Zinsen / Umsatzerlöse | 2,7 | 4,1 |
| Umsatzrentabilität ieS (%) = | Ergebnis vor Steuern / Umsatzerlöse | 4,6 | 4,9 |
| Gesamtkapitalrentabilität (%) = | ordentliches Ergebnis vor Zinsen / durchschn. Gesamtkapital | 10,1 | 13,3 |
| Eigenkapitalrentabilität (%) = | Ergebnis vor Steuern / durchschn. Eigenkapital | 32,8 | 37,2 |

## 3.3. Vermögensstruktur- und Umschlagskennzahlen

| | | 2025 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Anlageintensität (%) = | Anlagevermögen / Gesamtvermögen | 31,4 | 30,2 |
| Sachanlageintensität (%) = | Sachanlagevermögen / Gesamtvermögen | 30,4 | 29,0 |
| Investitionsdeckung (%) = | Nettosachanlageinvestitionen / Abschreibungen auf Sachanlagen | 5,0 | 62,2 |
| Personalintensität (%) = | Personalaufwand / Gesamtaufwand | 21,9 | 22,3 |
| Materialintensität (%) = | Materialaufwand und Aufwand für bez. Leist. / Gesamtaufwand | 73,2 | 71,6 |
| Vermögensumschlaghäufigkeit = | Umsatzerlöse / durchschn. Gesamtvermögen | 3,67 | 3,26 |

## 3.4. Verschuldungskennzahlen

| | | 2025 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Eigenkapitalquote (%) = | Eigenkapital / Gesamtkapital | 55,2 | 48,6 |

## 3.5. Bestandsorientierte Liquiditätszahlen

| | | 2025 | 2024 |
|---|---|---|---|
| Anlagendeckungsgrad I = | Eigenkapital / Anlagevermögen | 1,76 | 1,61 |
| Anlagendeckungsgrad II = | Risikokapital (Eigenkapital + Sozialkapital) / Anlagevermögen | 1,76 | 1,61 |

## 3.6. Geldflussrechnung

| TSD € | 2025 | 2024 |
|---|---|---|
| Netto-Geldfluss aus der betrieblichen Tätigkeit | 1.400 | 644 |
| Netto-Geldfluss aus der Investitionstätigkeit | -15 | -103 |
| Netto-Geldfluss aus der Finanzierungstätigkeit | -770 | -450 |
| **Zahlungswirksame Veränderung des Finanzmittelbestandes** | **615** | **91** |
| Finanzmittelbestand am Beginn der Periode | 338 | 247 |
| **Finanzmittelbestand am Ende der Periode** | **953** | **338** |

# 4. Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren

## 4.1 Arbeitnehmerbelange

Da die Anforderungen durch verschiedene Verträge aus den unterschiedlichsten Branchen und deren Handlings immer anspruchsvoller wurden, wurden laufend Investitionen in Personal und Infrastruktur durchgeführt.

Auch die räumliche Erweiterung in Bad Aussee stellt eine wesentliche Investition in die Zukunft dar.

Entsprechende interne Schulungen und Weiterbildungen zur Verbesserung der Qualität, Stabilität, Kontunuität sind für eine langfristige Sicherung notwendig und vorgesehen.

Die Geschäftsführung:

Altaussee, am 10. April 2026

Jarno Bor

Bernd Tasch