

Transparenz schafft Effizienz

Leasinggesellschaften belasten ihren Flottenkunden für Fahrzeugrückläufer durchschnittlich 700 Euro nach. Dabei berechnen die VMF-Mitglieder weniger als die Captives und sogar deutlich weniger als die Non-Captives, die nicht im Verband organisiert sind. Zu diesem Ergebnis jedenfalls kommt eine Befragung von Unternehmen durch das Center Automotive Research (CAR) der Universität Duisburg-Essen.

Nicht selten entzünden sich Auseinandersetzungen zwischen Fuhrparkmanagern und Leasinggesellschaften, wenn Firmenwagen zurückgehen und Nachzahlungen für diverse Schäden am Fahrzeug fällig werden. Damit ein solcher Konfliktherd erst gar nicht entsteht, haben verschiedene Leasinggesellschaften Regeln für den gesamten Rücknahmeprozess eingeführt. Dazu gehören die neun Mitglieder im Verband markenunabhängiger Fuhrparkmanagementunternehmen e. V. (VMF), die alle Leasingrückläufer nach den Richtlinien der „Fairen Fahrzeugbewertung VMF“ bewerten und abrechnen.

Der VMF wollte nun wissen, wie sich die Mitglieder mit dem Verfahren im Wettbewerb positioniert haben und von den Fuhrparkbetreibern beurteilt werden. Deshalb hat der Verband beim Center Automotive Research (CAR) der Universität Duisburg-Essen eine Studie in Auftrag gegeben, die sich unter anderem mit folgenden Fragen beschäftigt: Wie transparent ist der Rücknahmeprozess von Leasingfahrzeugen? Wo steht der VMF mit seiner Fahrzeugbewertung aus Kundensicht? Und wie hoch sind die Nachbelastungen aus Leasingrückläufern im Allgemeinen?

Um darauf Antworten zu erhalten, hat CAR unter der Leitung von Professor Dr. Ferdinand Dudenhöffer von Juli bis Oktober des letzten Jahres eine schriftliche Befragung bei 96 Unternehmen durchgeführt. Als Leasingnehmer konnten sie dabei bis zu drei Leasinggesellschaften bewerten, weshalb nach Angaben des Instituts Einschätzungen von 189 Leasinggebern vorliegen. Die Ergebnisse hat der Automobilexperte unter dem Titel „Rücknahme-Prozess und Schaden-Bewertung von Leasingfahrzeugen“ auf der Jahrespressekonferenz des VMF präsentiert.

Rückgabeprozess auf dem Prüfstand

Eine zentrale Erkenntnis aus den Angaben der Flottenkunden: Fast 80 Prozent der Leasingnehmer stufen ein zertifiziertes



Gutachter der Dekra bewerten im Auftrag der VMF-Mitglieder nach der „Fairen Fahrzeugbewertung VMF“, die sich als bekannteste Marke bei der Fahrzeugrücknahme etabliert hat.

Verfahren zur Schadenbewertung als sehr wichtig (35 %) oder wichtig (42 %) ein (siehe „Zufriedenheit mit dem Rücknahmeprozess“). Lediglich drei Prozent halten es für unwichtig. Darüber hinaus sind die Befragten mit dem Rücknahmeprozess der Leasinggesellschaften mehrheitlich zufrieden. So sind mit den Captives 14 Prozent „sehr zufrieden“ bzw. 70 Prozent „zufrieden“ und mit den Non-Captives im VMF 19 Prozent „sehr zufrieden“ und 60 Prozent „zufrieden“. Dagegen schneiden die anderen Non-Captives deutlich schlechter ab. Hier ist ein Prozentsatz von 17 Prozent „sehr zufrieden“ und nur 33 Prozent noch „zufrieden“.

Unabhängig davon geben die Leasingnehmer an, dass der Rücknahmeprozess sich bei allen Leasinggesellschaften relativ ähnlich darstellt und meist einheitlich in fünf Schritten abläuft. Diese können je nach Vereinbarung von der Terminvereinbarung und der Fahrzeugübergabe inklusive Protokollierung über Gutachtererstellung bei Differenzen und der Überprüfung der Gutachten respektive Schadenberechnung bis hin zur Endabrechnung reichen. Laut Studie wird in 90 Prozent der Fälle ein Übernahmeprotokoll erstellt. Bei den VMF-Mitgliedern erfolgt dieser Schritt sogar zu 98 Prozent. Dudenhöffer sieht jedoch auch Nachholbedarf bei den Leasinggebern, wenn es um die Verfolgung des Rücknahmestatus per Internet geht. Nur 13 Prozent bieten diese Möglichkeit an. Deshalb besteht hier noch bei allen Anbietern Optimierungspotenzial.

Daneben hat CAR die Bekanntheit der verschiedenen Rücknahme- bzw. Schadenbewertungsverfahren unter den Leasingnehmern ermittelt (siehe „Bekanntheit der Marken“). Demnach erreicht die „Faire Fahrzeugbewertung VMF“ mit 54 Prozent bei Weitem den höchsten Wert. Kaum einer der Befragten kennt hingegen die anderen Verfahren.

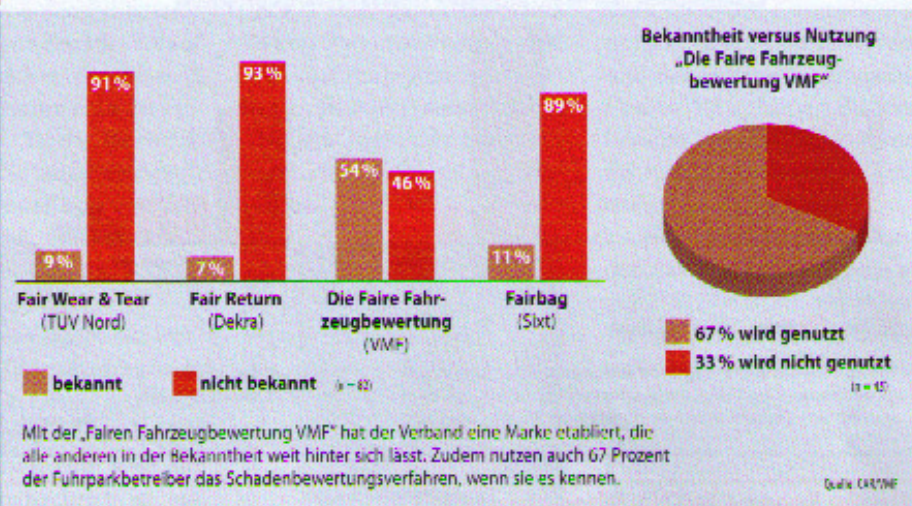
Viel wichtiger als die Bekanntheit der Marken ist, wie zufrieden die Unternehmen mit der Transparenz der Rücknahmeprozesse sind (siehe „Transparenz im Urteil der Leasingnehmer“). Auch hier ergibt sich ein klares Bild aus der Befragung. So können die Non-Captives VMF mit zwölf Prozent auf sehr zufriedene und mit 76 Prozent auf zufriedene Kunden verweisen. Hohe Werte erzielen ebenfalls die Captives mit sehr zufriedenen (20 %) und zufriedenen Kunden (64 %). Eine beachtliche Anzahl an unzufriedenen oder sehr

unzufriedenen Kunden gibt es bei den anderen Non-Captives. Gleichwohl ist der Mehrzahl der Fuhrparkbetreiber bereits vor Abschluss der Verträge bekannt, welche Schäden akzeptiert werden und welche nicht (siehe „Vor unangenehmen Überraschungen gefeit“). Hier zeichnen sich insbesondere die VMF-Mitglieder durch eine hohe Offenheit aus.

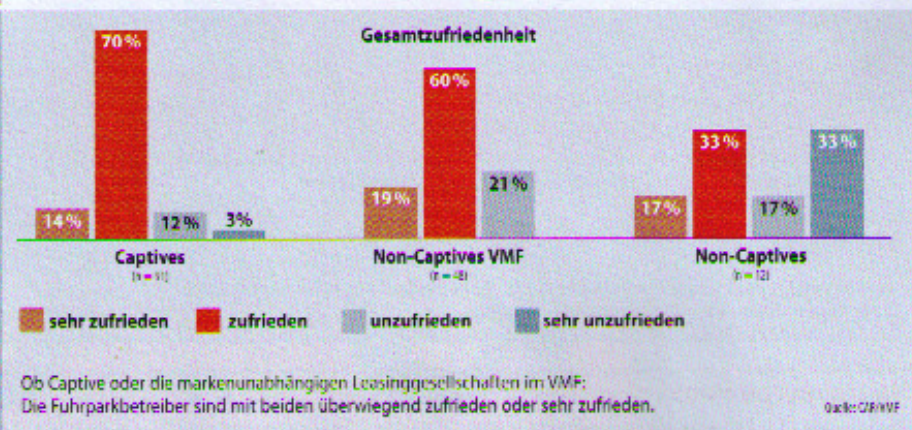
Transparenz zahlt sich aus

Zum Schwur kommt es dann, wenn bei der Rückgabe die Fahrzeugbewertungskriterien eingehalten werden müssen. Nach Angaben der Studienteilnehmer stehen die VMF-Mitglieder auch zu ihrem Versprechen. 96 Prozent der Befragten meinen, dass die Gesellschaften im VMF die Kriterien immer (28 %) bzw. überwie-

Bekanntheit der Marken



Zufriedenheit mit dem Rücknahmeprozess



Transparenz im Urteil der Leasingnehmer

