



VMF

**CAR** Center  
Automotive  
Research

UNIVERSITÄT  
DUISBURG  
ESSEN



# Rücknahmeprozess von Leasingfahrzeugen

# Zusammenfassung der Ergebnisse

## 2. Fazit

*Im Folgenden werden die Ergebnisse der unterschiedlichen Leasinganbieter getrennt betrachtet*

### **Ergebnisse Captives**

- 61% der Leasingnehmer beziehen ihre Fahrzeuge von herstellernahen (Captives) Leasinganbietern.
- Die Zufriedenheit bezüglich der Terminvereinbarung, Bearbeitungszeit, Kommunikation bei der Fahrzeugrückgabe ist hoch.
- Die Änderungen bei der Schadensbewertung in den letzten 12 Monaten ist in dieser Gruppe am geringsten. 66% der Leasingnehmer gaben an, keine Veränderungen in der Schadensbewertung beobachtet zu haben.
- Die Erstellung eines neutralen Gutachtens wird von Captive Leasinggebern zu 35% verlangt.

### **Ergebnisse Non-Captives VMF**

- 31% aller Leasinggeber sind nach den Regeln des VMF zertifiziert.
- VFM-zertifizierte Anbieter räumen ihren Kunden am meisten ein, den Bearbeitungsstatus des Rücknahmeprozesses über das Internet abzufragen.
- Mit der Bewertung des gesamten Rücknahmeprozesses sind 60% der Leasingnehmer „zufrieden“ und 19% sogar „sehr zufrieden“.
- Die größte Bekanntheit besitzt „Die Faire Fahrzeugbewertung“ des VMF mit 54%.
- Bei der Nutzung von zertifizierten Bewertungsstandards liegt die „Die Faire Fahrzeugbewertung“ mit 38% an vorderster Stelle.
- Die geringste durchschnittliche Nachbelastung weisen mit 573 Euro die VMF zertifizierten Leasinganbieter auf.

# Zusammenfassung der Ergebnisse

## 2. Fazit

### Ergebnisse Non-Captives

- Non-Captive Anbieter werden bei der Bearbeitungszeit des Fahrzeug-Rücknahmeprozesses eher mit unzufrieden bewertet.
- Den größten Anteil an steigenden Nachbelastungen (63%) haben Non-Captive Leasinggeber zu verzeichnen.
- Reine Non-Captive Anbieter tendieren bei der Bearbeitungszeit eher zur Unzufriedenheit, 50%.
- Mit der Kontinuität des Bewertungsverfahrens von Non-Captive Leasinggebern sind 50% der Befragten „zufrieden“.

### Allgemein gilt

- Der Ablauf der Fahrzeugrücknahme gestaltet sich bei allen Leasinganbietern recht einheitlich
- Der Internet Service zur Statusabfrage sollte bei allen Anbietern weiter ausgebaut werden, mehr Transparenz, Prozessverbesserung
- Die Mehrheit der Leasingnehmer ist mit dem Prozess der Fahrzeug-Rücknahme (sehr) zufrieden.
  - Allerdings: große Fuhrparks (101-500 Fzg.) weisen eine erhöhte Unzufriedenheit (26%) bei der Bearbeitungszeit auf.
- 72% der Leasinggesellschaften geben vor Vertragsabschluss Auskunft darüber, welche Schäden am Ende der Vertragslaufzeit akzeptiert bzw. berechnet werden.
- Bei 63% der Leasinganbieter wurden in den letzten Monaten keine Veränderung in der Schadensbewertung festgestellt.
- Alle Bewertungsverfahren erreichen in den drei Bereichen (Transparenz, Kulanz, Kontinuität) eine hohe Kundenzufriedenheit.
- Eine sehr hohe Nachbelastung (> 1.000 Euro) tritt vermehrt (32%) bei einer jährlichen Laufleistung zw. 30.000 und 39.999 Km auf.
- Ein zertifiziertes Bewertungsverfahren halten 45% der Befragten für „sehr wichtig“ und 27% für „wichtig“.