

Mehr als nur kaschieren

Smart Repair | Mit viel Erfahrung und handwerklichem Geschick beseitigen die Aufbereiter Spuren des oft mehrjährigen Dienstlebens eines Leasingrückläufers. Die Kunst besteht dabei, den richtigen Partner zu finden.



Foto: Rocco Svantusch/Autoflotte

Auge und Hand | Beim Herausdrücken von Dellen helfen nur Erfahrung und Feingefühl

Kompromisse bestimmen das Leben von Fuhrparkleitern. Einen solchen bei der Rückgabe der Leasingfahrzeuge zu finden, ist die Aufgabe der Smart-Repair-Profis. Doch in „Smart“ verbirgt sich bereits das Potenzial für unterschiedliche Meinungen, welche Spuren nach dreijähriger Dienstzeit ein Firmenwagen aufweisen darf, ohne dass man dem Nutzer dies anhaftet. Gesetzlich geben Urteile des Bundesgerichtshofes (BGH) die Spannweite aus, in der Leasingpraxis hilft das Standardwerk der „Fairen Fahrzeugbewertung“ des Verbandes der markenunabhängigen Fuhrparkmanagementgesellschaften (siehe Autoflotte 5/2014, S. 30) bei diesem Dauerbrenner.

Diese Vorgaben definieren das Ziel, das unter anderem die Experten bei Thedens aus Düsseldorf beim Aufbereiten der Fahrzeuge verfolgen. „Leasingrückläufer kommen bei uns zum Meilenservice, wo ein Dekra-Gutachten samt Fotos zu den vorhandenen Schäden erstellt wird. Auf dieser Aufschlüsselung basiert die Kalkulation des Aufwandes, den wir umgehend zum Kunden schicken. Dieser entscheidet dann, welche Reparatur gemacht werden soll“, erklärt Ulrich Stoll. Der kaufmännische Betriebs-

leiter und Vertriebschef des Rheinländer Unternehmens ist gleich im Thema, sobald das Stichwort Smart Repair fällt. Kein Wunder. Denn die Düsseldorfer schleusen an ihrem Standort, dem Meilenservice, seit einiger Zeit schon Neufahrzeuge für Hersteller durch und reparieren kleinere Transportschäden, bevor die Autos auch als Leasingfahrzeuge ihr mobiles Leben starten. Nun soll sich der mobile Lebenskreislauf hier

„Viele Kalkulationen sind ein Mix aus Smart Repair, Instandsetzung und Aufbereitung.“

auch wieder schließen. 60 Mitarbeiter kümmern sich um die Arbeiten, die sich am zweiten Standort, der Zentrale in Düsseldorf, vor allem rund um Unfallreparaturen drehen.

So ist Thedens unter anderem eine zertifizierte Bentley-Servicestation. Das spricht zu einen für die hohe Spezialisierung der Mitarbeiter. Zum anderen bahnen sich aus diesen Reparaturarbeiten immer wieder Kontakte zu Flotten an. Dass diese großen Bedarf haben an der professionellen Aufarbeitung ihrer Leasingrückläufer, davon ist

Stoll überzeugt. „Vielerorts herrscht aber das Problem, dass viele Fuhrparkbetreiber nicht wissen, dass es Profis gibt, die so etwas nicht als Einzelfall abwickeln, sondern in die Abläufe von Flottenbetreibern integrieren können“, berichtet Stoll. „Das heißt, dass wir unter anderem die Fahrzeuge auch beim Kunden abholen und Ersatz- oder Mietfahrzeuge stellen können.“

Der Klassiker | Die Kunst von Smart Repair besteht nun darin, das Notwendige an Arbeiten auszuführen, um nicht bei dem Leasinggeber anzuecken. Einen typischen Rückgabefall beschreibt Stoll wie folgt: „Der normale Rückläufer hat ein paar Kratzer an der Stoßstange, abgenutzte Türgriffe und ein, zwei Parkdellen. Per Gutachten sind da schnell 1.500 Euro fällig. Wenn man nun die Schäden per Smart Repair instand setzt, die beschädigten Teile also nicht komplett, sondern nur so weit lackiert, dass man die Reparatur nicht sieht, zusätzlich die kleineren Kratzer schleift und poliert sowie die Beulen herausdrückt, dann kann man schon mit einem Bruchteil der veranschlagten Summe eine Menge machen.“

Entscheidend ist, dass der Fahrzeughersteller das Ergebnis der kostengünstigen Reparatur akzeptiert. Smart Repair ist daher Profi-Sache: „Unsere Fachleute wägen in jedem einzelnen Fall ab, welcher Reparaturweg der richtige ist“, erklärt Stoll und ergänzt, „viele unserer Kalkulationen sind ein Mix aus Smart Repair, herkömmlicher Instandsetzung und Aufbereitung. So können wir garantieren, dass jedes Leasingfahrzeug laut Herstellervorgabe zurückgenommen wird.“ Klein-Fuhrparks, aber auch Groß-Flotten können so im Meilenservice fachgerecht durchgeschleust werden.

Nur eine Chance | „Zwischen 250 und 300 Euro spart man in der Regel mit einem Auto, das über Smart Repair zur Leasingrückgabe geht“, rechnet Andreas Krakowski, Inhaber von Carerepair, vor. Dem Profi aus Dormagen vertrauen zahlreiche Großflotten (siehe Interview S. 44). Die 13 Mitarbeiter, langjährige Profis, wie Krakowski betont, bereiten jährlich mehr als 10.000 Leasingrückläufer auf. Bereits seit mehr als zwei Jahren betreuen die Rheinländer die rund 900 Mietfahrzeuge eines Leasingunternehmens. Bei solchen Mengen entwickelt man schnell ein Gespür,

welche Schäden möglichst effektiv und vor allem fachgerecht beseitigt werden können. „Denn wir haben schließlich keine Möglichkeiten bei mangelhaften Resultaten dies nachzuarbeiten“, betont Krakowski. Der Ablauf ist dabei immer gleich. Das Fahrzeug wird inspiziert, Schäden werden aufgenommen und fotografiert. „Auf dieser Basis erstellen wir einen Kostenvoranschlag mit den beigefügten Fotos und unseren Empfehlungen. Denn manchmal ist es für den Kunden günstiger, dass der Schaden einfach als Minderwert abgezogen wird, als ihn aufzubereiten“, erklärt der Firmeninhaber. „Wir bieten dabei alles aus einer Hand“, ergänzt der Rheinländer.

„Das beginnt mit der Anlieferung der Fahrzeuge. Entweder geschieht dies mithilfe von Fahrzeugtransporten im gesamten Bundesgebiet oder die Neufahrzeuge werden zum Außendienstler gefahren und dort getauscht. Nach der Aufbereitung werden die Autos teilweise direkt zum Autohaus gefahren, wo sie final begutachtet werden.“ Die Endprotokolle erstellen Gutachter von TÜV oder Dekra. Das ganze Paket an Daten fließt dann in das firmeneigene Onlineprogramm. „Hier finden unsere Kunden die gesamte Schadendokumentation, Zustandsberichte, Freigaben und Protokolle. Der Fuhrparkleiter kann damit jederzeit auf alle Dokumente zugreifen“, betont Krakowski.

Viele Services | Fahrzeugaufbereitung ist in der Tat die Summe aus vielen Dingen, findet auch Markus Herrmann. Der Inhaber des gleichnamigen Fachbetriebes in München ist seit 2012 Präsident des Bundesverbandes Fahrzeugaufbereitung (BFA) und rät in dieser Funktion den Betrieben, möglichst umfangreich dem Kunden, wie etwa dem Leasingnehmer, auch Services abseits des Smart Repair zu offerieren: „Beispielsweise könnte man auch die Reifen der Kunden wechseln und einlagern oder wenn man sieht, dass der TÜV abgelaufen ist, was immer wieder vorkommt, gleich die Durchsicht anbieten. Dazu braucht man nicht alles im Haus zu haben, sondern vieles läuft dann über eigene Partner. Aber damit werden auch kleinere Aufbereiter professioneller und können sich gegen die großen Dienstleistungsriesen in der Branche wie Arwe oder APZ behaupten.“

Den Vorteil, den große Anbieter haben, indem sie nahezu alle Services rund ums Auto durchführen können, kann man damit umkehren. „Viele Kunden wünschen sich einen Ansprechpartner und dem kann man so entgegenkommen. Sehr wichtig für die Branche ist zudem, dass ich einen breiten Kundenstamm habe, sonst wird es gefähr-

lich.“ Herrmann selbst hat Fuhrparkkunden aus dem Bankensektor, die fast jeden Monat Fahrzeuge vorbeibringen – mal wird sich um die Reifen und beim anderen Mal um den Lack gekümmert. Von den laut Herrmann rund 1.500 bis 1.800 Aufbereitern in Deutschland sind im Verband gut 200 organisiert. Die Qualität definieren dabei in erster Linie die Mitarbeiter. Deshalb bemüht sich der Verband, den Aufbereiter bald als eigenen Lehrberuf zu etablieren.

Hilfe beim Verband | Generell werden die Verbandsmitglieder kontrolliert, sodass die Mitgliedschaft auch ein Gütesiegel ist. So empfiehlt Herrmann bei der Suche nach Smart-Repair-Partnern auch einen Blick auf die Verbandsseite. „Es fällt auf, dass die Markenhändler zum Großteil das Thema Smart Repair verschlafen haben. Beispiel Lackpflege. Die neuen Lacke sind wasserbasiert und damit sehr empfindlich auf organische Stoffe wie Vogelkot oder eingefahrene Fliegen. Bei der jährlichen Inspektion könnte man mit wenig Aufwand den Lack schützen, sodass es auch beim Leasingende keinen Ärger gibt wie etwa mit Mückenresten auf dem Grill.“

Von der Profibehandlung profitieren neben Leasingkunden auch die Autohersteller,

die damit regelmäßig Infos über mögliche Gefahrenquellen an ihren neuen Modellen wie nicht sauber geklebte Falze oder Roststellen erhalten. Einige Hersteller lassen deshalb bereits ausgewählte Premiummodelle im Münchner Norden pflegen. Apropos Kosten: „Der Leasinggeber als Fahrzeugbesitzer will natürlich die Rückläufer zu einem guten Preis sehr schnell wieder verkaufen. Einige Urteile des BGH geben weitestgehend die Spielregeln, welche Dellen und Steinschläge okay sind und welche nicht okay sind, vor“, erklärt Herrmann.

Die meisten Hersteller haben laut dem Fachmann ein ähnliches Schadenbild. Deshalb wissen die Aufbereiter in der Regel, welche Dellen und Schwachstellen zu beseitigen sind. Kommt es dennoch zum Streit, dann gibt es die klare Vorgabe: „Das Gutachten darf nicht älter als 24 Stunden sein. Manche Leasinggeber schreiben sogar zwölf Stunden vor“, berichtet der BFA-Präsident.

„Da es bei den Prüforganisationen vereidigte Sachverständige sind, gibt es in der Regel keine gravierenden Unterschiede, wer den Prüfer bestellt und wie das Gutachten dann ausfällt.“ Am Ende erspart es dem Flottenchef den Stress am Rückgabebetag – sicher für viele ein guter Kompromiss. | rs



Foto: Rocco Swantusch/Autoflotte

Viel zu tun | Andrea Del Polito (l.) und Ulrich Stoll kümmern sich bei Thedens in Düsseldorf um die zwei Standorte für Leasingrückläufer und Reparaturen



Foto: Rocco Swantusch/Autoflotte

Vom Fach | Markus Herrmann betreibt einen Fachbetrieb in München und ist BFA-Präsident