Verkehrte Welt

Fahrzeugaufbereitung | Mit zwei Fuhrparkleitern und einem Aufbereiter sprechen wir über die Erfahrungen mit Smart Repair und wie die Leasinggeber damit umgehen. Alle drei plädieren dabei für ein faires Miteinander.

— Über Fahrzeugrückgaben können Fuhrparkleiter eine Menge berichten. Die Verbindung zum Leasinggeber wird in diesen Momenten oft besonders gefordert, sodass Kritik selten publik wird. Wir haben uns beim Aufbereiter Carerepair in Dormagen mit zwei Fuhrparkbetreibern verabredet. Beide sind Kunden von Carerepair und damit von Inhaber Andreas Krakowski. Robert Sanders betreut in der Düsseldorfer Zentrale der Sonepar Deutschland-Gruppe rund 1.600 Fahrzeuge. Unser zweiter Flottenchef ist als Privatperson dabei – seinen Namen haben wir deshalb geändert*.

– Weshalb sollten Fuhrparkleiter Smart Repair nutzen?
Andreas Krakowski: Das Ziel heißt, dass das Fahrzeug zum Leasing zurückgeht, ohne dass ein Minderwert berechnet wird. Ein Fahrzeug muss dazu eigentlich kaum poliert werden, aber auf das Interieur wird schon Wert gelegt und bei einer nötigen Innenreinigung auch vom Leasinggeber berechnet. Generell ist es wichtig, dass man mit Gutachtern zusammenarbeitet, um beim möglichen Streit um den Zustand der Fahrzeuge etwas Wind aus den Segeln zu nehmen.

– Können Sie ein Beispiel geben?
A. Krakowski: Wichtig ist, dass die Gutachten exakt alle Reparaturen und Aufbereitungsarbeiten erfassen. So hatten wir beispielsweise den Fall, dass ein Audi A5 aus der Sonepar-Flotte, der ungefähr ein Jahr vor Leasingende beschädigt worden war, in einer Fachwerkstatt repariert worden ist. Ein Jahr später, bei der Rückgabe, verlangte der Leasinggeber aber plötzlich fast 3.000 Euro Nachzahlung, da die Reparaturen angeblich nicht fachgerecht vorgenommen wurden. Um dies vorzubeugen, sollten verbindliche Formulierungen wie „nach sachverstehendem Ermessen werden keine markanten Minderwerte angesetzt" im Gutachten niedergeschrieben werden, die die fachgerechte Reparatur bezeugen.
Robert Sanders: Das Sonderbare an dem Fall ist, dass es eine anerkannte Fachwerkstatt war, die die Lackierarbeiten und Reparaturen durchgeführt hat und deren Arbeiten hinterher vom Leasinggeber als nicht fachgerecht eingestuft wurden. Das ist erstaunlich.

– Wie endete der Streit?
R. Sanders: Wir haben uns irgendwo geeinigt. Es standen letzten Endes zwei Gutachten gegenüber. Aber es gab keine Rechtsgrundlage, wie verfahren werden soll. Wenn der Leasinggeber darauf bestanden hätte, dann hätte man wirklich ein Gerichtsverfahren anstreben müssen.
A. Krakowski: Egal, ob das Leasingunternehmen die Fahrzeuge bei uns abholt oder wir diese zu einem Händler überführen, das Übergabeprotokoll ist dabei sehr wichtig. Es kommt auch vor, dass Fahrzeuge noch länger beim Autohändler stehen, bevor der Gutachter des Leasinggebers die Schäden aufnimmt. Drei, vier Wochen später folgt die Abrechnung. Da hilft es ungemein, wenn man sagen kann, ich habe einen Zustandsbericht von der Dekra.
R. Sanders: Man muss fairerweise sagen, dass das Auto noch durch einige Hände gehen kann oder mal rangiert wird und dadurch eventuell neue kleine Beschädigungen erhalten kann, die das Autohaus dem Kunden noch berechnen möchte. In diesen Momenten wissen wir natürlich, dass wir unser Übergabeprotokoll dagegenstehen haben. Wir sichern uns mit den Beteiligten, die am Prozess beteiligt sind, so ab, dass beispielsweise die Firma, die das Fahrzeug überführt, für das Fahrzeug auch versichert ist, damit es da einen Risikoübergang gibt.

Foto: Rocco Swantusch/Autoflotte

Offene Worte | Flottenchef Robert Sanders (l.) und Aufbereiter Andreas Krakowski wissen durch langjährige Erfahrung um die Smart-Repair-Grenzen

– Was passiert mit werkseitigen Mängeln?
A. Krakowski: Da gibt es zumindest Erfahrungswerte. Manche Modelle haben zum Beispiel an der Heckklappe im Bereich des Griffs links und rechts leichte Wölbungen. Das sind produktionsbedingte Pressfalten. Lackstrukturen oder Stoßstangen, die auf einer Seite immer leicht höher stehen, können ebenfalls dazuzählen.

– Warum gehen dann die angesetzten Preise bei der Endabrechnung der Schäden so weit auseinander?
Michael Jansen*: Es gibt unterschiedliche Herangehensweisen. Eine Leasinggesellschaft drückt ja keine Delle weg wie hier beim Smart Repair, sondern es wird kalkuliert, dass eine komplette Tür instand gesetzt und lackiert wird. Der Wert wird per Tools wie von Schwacke oder Audatex ermittelt und anschließend wird altersbedingt ein gewisser Prozentsatz abgezogen.

– Seit wann setzen Sie auf Smart Repair im Fuhrpark?
M. Jansen: Das fing vor gut sechs Jahren an. Bis dato habe ich jedes Fahrzeug, das eingesteuert wurde, persönlich angeschaut, bin rumgegangen und habe Schäden markiert. Über die Empfehlung eines Händlers sind wir dann bei Carerepair gelandet. Nach einer Übergangsphase ist

es nun so, dass ich mittlerweile eigentlich nur noch am PC involviert bin. Das heißt, die Fahrzeuge werden alle, egal von welcher Leasinggesellschaft, direkt nach Dormagen eingesteuert. Ich bekomme die Fotos und einen Kostenvoranschlag. Mit der länger als 15-jährigen Erfahrung als Fuhrparkleiter und den Leasingprotokollen aus dieser Zeit kann ich ungefähr abschätzen, wie hoch der Aufwand wird. Das dauert wenige Minuten, dann sage ich, wo was gemacht werden muss. Dann höre ich erst wieder etwas, sobald das Rückgabeprotokoll der Dekra eintrifft. Und schon habe ich meine Abrechnungsgrundlage.

_ Das klingt im Vergleich zu Ihrer bisherigen Flottenpraxis nun sehr kaufmännisch …

M. Jansen: Ich habe teilweise eine weniger technische Sicht der Dinge, sondern eine kaufmännische. Aber es hat sich mit dem technischen Sachverstand, der hier vorhanden ist, gut ergänzt und von daher ist es anerkannt bei allen Leasinggesellschaften. Es ist für mich damit eine deutliche Entlastung. Gerade wenn ich es mit den Anfängen im Fuhrpark vergleiche. Bei den ersten Leasingrückläufern sind über die Monate die Schäden teilweise erheblich gestiegen bis zu einem Punkt, wo wir hergegangen sind und ein halbes Jahr lang jedes Fahrzeug bei der Dekra begutachten haben lassen. Im Vergleich zur Begutachtung des Leasinggebers hatten wir im Schnitt 40 Prozent Unterschied. Also haben wir reagiert und fortan Nebenabredeverträge mit den Leasinggebern festgelegt. Nach dem Motto: „Wir arbeiten nur mit Euch zusammen, wenn die Dekra die Gutachten macht und diese ausschlaggebend sind."

R. Sanders: Ich kann mich da fast vollständig anschließen. Wir arbeiten zwar noch nicht ganz so lange zusammen, aber auch wir mussten durch eine Leasingausschreibung eine schmerzhafte Lernkurve erfahren. Bei den Rückgaben dieser Leasingfahrzeuge kam es zum Eklat, weil es sehr starke Abweichungen bei der Beurteilung gab. Auch mein Sachverstand ist nicht so hoch, dass ich hier Gutachter bin, sondern ich kann nur das bewerten, was ich sehe. Daraufhin haben wir einen neuen Prozess gestartet. Wir sind dezentral aufgestellt, das heißt, wir haben regionale Tochtergesellschaften, die eigene Fuhrparks haben. In Düsseldorf verhandeln wir die Rahmenverträge, wie wir mit den Leasinggebern und den Autohäusern umgehen und Ähnliches. Über unseren langjährigen Fuhrparkberater sind wir mit Smart Repair in Berührung gekommen. Wir sind mittlerweile mit mehreren Leasinggebern aufgestellt und haben das Prozedere mit jeweils einem Neuzugang exemplarisch durchexerziert. Die Vorgaben sind aber nicht in einer Nebenabrede, sondern vollständig in die Rahmenverträge aufgenommen worden. Wir haben uns also mit den Leasinggebern vertraglich geeinigt, das Verfahren genauso anwenden zu können. Auch mit den Gutachten.

M. Jansen: Wir fragen nicht die Leasinggesellschaften, was wir dürfen oder nicht dürfen. Wir haben uns mit ihnen im Vorhinein auf einen Drittdienstleister im Bereich Schadenmanagement geeinigt. Dieser hat natürlich gewisse Vorgaben einzuhalten, was die Leasinggesellschaft und der Fahrzeugeigentümer vorschreiben. Im Prinzip sind wir da, was die Entscheidungen anbelangt, wo das Fahrzeug hingeht, völlig autark.

_ Gibt es dennoch Streitfälle mit dem Leasinggeber?

R. Sanders: Wir haben uns mit dem Leasinggeber auf eine rechtssichere Formulierung geeinigt. Auch ist geregelt, was passiert, wenn Gutachten abweichen. Diese Vertragsergänzung ist für neue Leasinggeber die Einstiegshürde, die akzeptiert werden muss. Wer mit uns zusammenarbeiten will, muss diesen Weg einschlagen. Faire Fahrzeugbewertung, Gutachten mit Gegengutachten, so dass nicht ein Vertragspartner einen Vorteil daraus generiert. Wir wollen ein Auto zurückgeben und wenn das Auto einen Schaden hat, dann soll der Schaden auch bewertet werden. Aber es soll eben vernünftig bewertet werden.

_ Wie handhaben Sie dafür dezentrale Smart-Repair-Entscheidungen?

R. Sanders: Von den Reparaturen her kann ich genau dasselbe bestätigen. Wir bekommen einen Kostenvoranschlag und schauen drüber. Die Fuhrparkleiter in den Regionen geben das frei, was für sie kaufmännisch entscheidbar ist.

_ Welche Rolle spielt Vertrauen in dieser Beziehung?

M. Jansen: Die Entscheidung bleibt ja letzten Endes immer noch bei uns. Ich habe die Fotos und die Empfehlung von Herrn Krakowski und kann dann sagen: „Gut, Du sagst jetzt, die Reparatur ist unwirtschaftlich, ich möchte sie aber trotzdem machen." In einer optimalen Welt wären aber nicht wir die Kunden von Herrn Krakowski, sondern die Leasinggesellschaften und diese würden uns das in Rechnung stellen, vielleicht noch mit einem Obolus ergänzt, was hier an Kosten anfällt. Es gibt aber im Grunde überall eine Trennung zwischen demjenigen, der mit Ihnen den Leasingvertrag abschließt und demjenigen, der dann im Gebrauchtwagenhandel die Rückläufer veräußern muss.

R. Sanders: Ich möchte es eher umkehren. Denn ich finde es sehr schade, dass wir dieses Misstrauen haben müssen gegenüber den Leasinggebern. So wie es jetzt läuft, haben wir aber nicht nur eine Kontrolle, was mit den Autos geschieht, sondern auch noch Kostenersparnisse. Deshalb funktioniert dies auch so gut.

_ Herr Krakowski, Herr Sanders, Herr Jansen, vielen Dank ! | *rs*

e| Ein längeres Interview mit den beiden Fuhrparkleitern und dem Aufbereiter finden Sie unter www.digital.autoflotte.de in unserem Autoflotte ePaper.

Meilenservice für Automobile

Partner für Flotten und Fuhrparks

Prozesskosten senken durch Komplettservice:

Rücknahmezentrum für Leasing-KFZ

- DEKRA-Stützpunkt direkt im Haus
- Vorab-Bewertung durch DEKRA und umgehende Angebotserstellung
- sofortige Instandsetzung der KFZ
- Smart-Repair an Karosserie / Lack
- Smart-Repair an Interieur
- Autoglas-Reparatur und -Ersatz
- GW-Aufbereitung und -Vermarktung
- Komplettabwicklung mit zentraler Lagermöglichkeit für Flotten

Thedens GmbH Meilenservice für Automobile

www.meilenservice.de | info@meilenservice.de | 0211 - 73 77 86-0