

Wenn Schaden klug macht

Umfrage | Wer im Fuhrparkalltag regelmäßig Leasingfahrzeuge austauscht, kann aus den Fehlern der Vergangenheit lernen und Maßnahmen ergreifen, damit die Rückgaben von morgen besser und günstiger ablaufen.

— Aus Erfahrung wird man schlau. Vielleicht trifft dies auch für Fuhrparkbetreiber bei der Leasingrückgabe zu. Wenn im Fuhrparkalltag regelmäßig Fahrzeuge ausgetauscht werden müssen, gibt es viele Möglichkeiten für die Flottenverantwortlichen, aus den Erfahrungen zu lernen und daraus Handlungsempfehlungen für die Zukunft abzuleiten, damit es bei den Rückläufern von morgen besser und kostengünstiger läuft.

Dass dieser Erfahrungsgewinn sukzessive eintritt, dafür sprechen die Aussagen einiger Leasing- und Fuhrparkmanagementgesellschaften in unserer aktuellen Umfrage.

Eingetretene Verbesserungen | Auch wenn die meisten Teilnehmer äußern, es habe in den letzten Jahren keine nennenswerten Veränderungen bei Rückgabeschäden gegeben, so gibt es doch einige wenige, die finden, dass die Qualität der Rückläufer höher sei als vor einigen Jahren.

„Durch konsequente Berechnung von Fehlteilen und Schäden hat sich die Qualität der zurückgegebenen Fahrzeuge verbessert“, findet zum Beispiel Claudia Blaskowitz, Teamverantwortliche in der Unternehmenskommunikation bei DB Rent und DB Fuhrparkservice.

Für 20 von 24 befragten Flottendienstleistern gehören Fehlteile zu den häufigsten Schäden.

Die Fuhrparkmanagementgesellschaft Car Professional Fuhrparkmanagement (CPM) kann einen Erfolg durch verbesserte Kommunikation mit den Fahrern ausmachen: „Durch eine Vielzahl von Hinweisen an den Fahrzeugnutzer vor der Fahrzeugrückgabe konnte die Anzahl der Reklamationen insbesondere im Bereich der Fehlteile erfreu-

licherweise deutlich reduziert werden“, berichtet Geschäftsführer Thomas Araman.

Dennoch scheint hier immer noch ein großes Potenzial zu schlummern, denn immerhin geben 18 von 24 Fuhrparkdienstleistern, die an unserer Umfrage teilgenommen haben, an, dass Fehlteile zu den häufigsten Schäden an Rückläufern gehören – sie stehen nach Schäden an Lack, Karosserie und Glas an vierter Stelle (siehe Grafik oben rechts).

Unter dem vergessenen Zubehör führen Schlüssel die Liste mit 16 Nennungen an, gefolgt von fehlenden Reifen(-sätzen), die jeder zweite Dienstleister häufig feststellt, und Servicemappen respektive Bordunterlagen, die von einem Drittel aller befragten Flottendienstleister genannt werden. Kosten, die vermeidbar wären, wenn Fahrer und Fuhrparkverantwortliche auf Vollständigkeit des Leasingfahrzeugs bei der Rückgabe achten würden. Und Kosten, die noch aus der End-



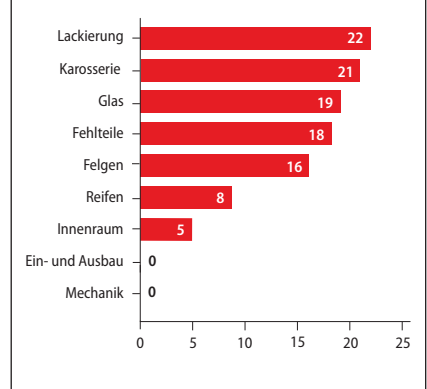
Foto: Frank Fotolia/Fotolia

Nachbelastungen | Durchschnittliche Forderungen am Laufzeitende

Leasinggesellschaft	Anteil aller Verträge	Tendenz	Durchschnittliche Höhe pro Fahrzeug
ALD Automotive	k. A.	→	k. A.
Alphabet	45%	↓	450 Euro
Arval (GE Capital Fleet Services)	k. A.	k. A.	k. A.
Athlon Car Lease	85%	→	550 Euro
Daimler Fleet Management	k. A.	k. A.	k. A.
DB Fuhrpark Service/DB Rent	70%	↘	900 Euro
Deutsche Leasing Fleet	60%	↗	650 Euro
HHL Hamburg Leasing	60%	→	350 Euro
Leaseplan	zwischen 10 und 80% einer Flotte	-	variiert zwischen 50 und 800 Euro
Leasetrend	60	↓	375 Euro
Mobility Concept	40	↓	440 Euro
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	25	→	250–300 Euro
Sixt Leasing	k. A.	→	k. A.
VW Leasing	50%	→	k. A.
Fuhrparkmanagementgesellschaft			
Ari Fleet	75%	↑	750 Euro
Carmobility	60%	↘	600 Euro
CPM	k. A.	→	k. A.
FAC Concept	70–80%	k. A.	600–700 Euro
Fleetacademy	90%	↑	2.500–3.500 Euro
Fleetcompany	45,6%	→	800–1.200 Euro
F+SC	80%	→	800 Euro
HLA Fleet Services	90%	↓	700 Euro
Sixt Mobility Consulting	k. A.	→	k. A.

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2016

Leasingrückläufer | Die häufigsten Schäden



Absolute Nennungen der Leasing- und FPM-Gesellschaften, n=24, Mehrfachnennungen möglich; Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2016

abrechnung wieder verschwinden können, wenn sie nach der Rückgabe des Fahrzeugs noch nachgeliefert werden. Eine Option, die nahezu alle befragten Leasinggeber ihren Flottenkunden einräumen, jedoch mit unterschiedlichen Fristen. Wird dies bei ALD und Leaseplan individuell vereinbart, ist es bei den anderen meist innerhalb von fünf Arbeitstagen nach der Rückgabe noch möglich, Fehlteile nachzureichen. Bei der Deutschen Leasing, Leasetrend und Raiffeisen Impuls Fuhrparkmanagement haben die Fuhrparkbetreiber sogar noch zwei Wochen Zeit, fehlendes Zubehör bei ihren Dienstwagenfahrern einzutreiben. Mobility Concept gewährt mit vier Wochen die längste Frist für kostensenkende Nachlieferungen.

Aus Erfahrung lernen, das zeigt sich allmählich auch an der Maßnahme, Dienstwagenfahrer stärker zur Verantwortung für

Titelthema: Leasingrückgabe

- ▶ Leasing- und FPM-Umfrage Seite 20
- ▶ Fuhrparkporträt Etna Seite 24
- ▶ Gastkommentar Axel Schäfer, BVF Seite 26
- ▶ Fahrzeugpflege mit My Cleaner Seite 28

Zubehör | Häufige Fehlteile bei der Rückgabe



Absolute Nennungen der Leasing- und FPM-Gesellschaften, n=24, Mehrfachnennungen möglich; Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2016

Rückgabeschäden zu ziehen. Zwar geben die meisten Fuhrparkdienstleister an, dass die meisten ihrer Kunden die Nachbelastungen für Schäden generell nicht an ihre Fahrer weiterreichen – auch nicht anteilig.

Nutzerbeteiligung im Kommen | Doch einige Befragte beobachten, dass die Beteiligung der Fahrer an Schäden zunimmt. Laut Sixt Leasing sind sie selten, aber ansteigend: „Viele Unternehmen stellen in den vergan-

genen Jahren deutlich mehr auf die Verantwortung des Nutzers in Bezug auf die Behandlung von Dienstfahrzeugen ab“, sagt Vinzenz Pflanz, Chief Sales Officer. Dies gelte auch bei Nachbelastungen bei der Fahrzeugrückgabe für Schäden, die über das normale Maß an Beanspruchung hinausgehen.

CPM, Fleetcompany, HLA Fleet Services, Raiffeisen Impuls und Sixt Mobility Consulting stellen eine Beteiligung der Fahrer an

Fehlteilen fest, einige andere generell dort, wo die Beanstandungen bei der Rückgabe eindeutig dem Nutzer angelastet werden können, zum Beispiel bei starker Verschmutzung oder Schäden im Innenraum.

Auch hier wird sich der Lernprozess bis zu den Fahrern fortsetzen. Werden sie plötzlich zur Kasse gebeten, wenn sie nachweislich gegen Nutzungsvereinbarungen im Dienstwagenüberlassungsvertrag verstoßen ha-

Gutachter | Wer ihn bestimmt, welche Partner es bei den Leasinggebern gibt

Leasinggesellschaft (LG)	Freie Wahl durch LN	Wahl des LN innerhalb des LG-Netzwerks	Partner der LG	Schadenbeseitigung nach Begutachtung möglich	Nachlieferung von Fehlteilen möglich Frist
ALD Automotive	k. A.	k. A.	Dekra	–	kundenindividuelle Absprache
Alphabet	–	+	Dekra	–	+ innerhalb von 5 Tagen nach Rückgabe
Arval (GE Capital Fleet Services)	–	+	Claims Experts, Dekra, FSP, SGS, TÜV	+ (Arval) / – (GE)	+ innerhalb von 5 Tagen nach Rückgabe
Athlon Car Lease	–	–	Hüsges	–	+ innerhalb von 5 Tagen nach Rückgabe
Daimler Fleet Management	–	+	Dekra, TÜV Rheinland, TÜV Süd	+	k. A.
DB Fuhrpark Service/DB Rent	–	+	Dekra	–	+ innerhalb einer Woche nach Rückgabe
Deutsche Leasing Fleet	–	+	Dekra, TÜV Nord, TÜV Süd	+ ¹	+ innerhalb von zwei Wochen nach Rückgabe
HHL Hamburg Leasing	–	–	Hüsges	+	+ innerhalb einer Kalenderwoche nach Rückgabe
Leaseplan	k. A.	k. A.	SGS	–	+ Frist abhängig vom Einzelfall, bis zu 10 Arbeitstage nach Rückgabe
Leasetrend	–	+	Dekra, Hüsges	+ ²	+ innerhalb von ca. 10 Tagen nach Rückgabe
Mobility Concept	–	+	Car Expert, Claims Experts, Dekra	+ ¹	+ maximal innerhalb von 4 Wochen nach Rückgabe
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	–	k. A.	Dekra, GKK	–	+ innerhalb von zwei Wochen nach Rückgabe
Sixt Leasing	–	+	Dekra, GKK, Hüsges, TÜV Nord, TÜV Rheinland, TÜV Süd	–	+ innerhalb von 3 Tagen nach Rückgabe
VW Leasing	–	+	Dekra, SGS, TÜV Nord, TÜV Rheinland, TÜV Süd	–	+ innerhalb von 5 Werktagen nach Rückgabe

¹ Sofern vertraglich vereinbart; ² Individuelle Vereinbarung; LN = Leasingnehmer

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2016

Richtlinien | Standards beim Rückgabeprozess

Leasinggesellschaft	Vertraglich fixierte Richtlinie Umsetzungsgrad	Prozess zertifiziert	Unterschiedliche Bewertung Pkw/Transporter	Separate Darstellung von Pkw/Transportern im Schadenkatalog	Schadenbewertung nach Minderwerttabelle
ALD Automotive	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	Dekra Certification	–	–	+
Alphabet	Fair Return, Dekra k. A.	Dekra Audit	+	+	+
Arval (GE Capital Fleet Services)	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	TÜV Nord (Arval), Dekra (GE)	+	+	+
Athlon Car Lease	Faire Fahrzeugbewertung VMF 98 %	TÜV Nord Cert	+	+	+
Daimler Fleet Management	Faire Fahrzeugbewertung VMF ¹ 100 %	–	–	–	+
DB Fuhrpark Service/DB Rent	Fair Return, Dekra 100 %	Dekra Certification	+	+	+
Deutsche Leasing Fleet	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	Dekra Certification	+	+	+
HHL Hamburg Leasing	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	–	– ²	–	+
Leaseplan	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	TÜV Nord Cert	+	+	+
Leasetrend	Fair Return, Dekra 95 %	–	+	–	+
Mobility Concept	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	Dekra Certification	+	+	+
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	Seriöse Fahrzeugbewertung ³ 100 %	–	+	–	+
Sixt Leasing	Eigener Schadenkatalog in Zusammenarbeit mit TÜV, Dekra, Hüsges, BMW und Mercedes und individuell vereinbarter Rücknahmeprozess 100 %	–	+	+	+
VW Leasing	Leasingrücknahme Online 100 %	Dekra	+	+	+

¹ Wird grundsätzlich zugrunde gelegt, auch andere Standards möglich; ² Keine Kilometerverträge für Transporter, nur Restwertverträge (mit Andienungsrecht); ³ In Anlehnung an die Faire Fahrzeugbewertung VMF

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2016

Mögliche Orte | Wo Fahrzeuge zurückgegeben und Protokolle und Gutachten erstellt werden können

Leasinggesellschaft (LG)	Gutachter/ Prüforganisation	Firmensitz LN	Firmensitz LG	Wohnort/Fahrer	Händler/Vermark- tungsplatz	Logistikpartner LG	Sammelstelle
ALD Automotive							
Alphabet							
Arval (GE Capital Fleet Services)							
Athlon Car Lease							
Daimler Fleet Management							
DB Fuhrpark Service/DB Rent							
Deutsche Leasing Fleet							
HHL Hamburg Leasing							
Leaseplan							
Leasetrend							
Mobility Concept							
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement							
Sixt Leasing							
VW Leasing							

LN = Leasingnehmer = Rückgabe = Protokoll = Gutachten

¹Rückgabeprotokoll wird am jeweiligen Rückgabeort erstellt; ²Gutachten wird am jeweiligen Rückgabeort erstellt

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2016

ben, werden sie im Umgang mit zukünftigen Fahrzeugen, die ihnen anvertraut werden, sensibilisiert sein und sorgsamer damit umgehen, um bei der nächsten Rückgabe nichts zuzahlen zu müssen. „Eine Kostenbeteiligung des Fahrers an Rückgabeschäden wirken hier Wunder“, sagt Matthias Ekert, Manager Client Relations bei Ari Fleet Germany.

Auch Roland Vogt, Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Fleetcompetence Deutschland, hält Sanktionen für erforderlich, „um dem Mitarbeiter deutlich zu machen, dass er von seinem Unternehmen zu treuen Händen einen mehrere zehntausend Euro teuren Wertgegenstand zur Verfügung gestellt bekommt.“

Bonuszahlung als Anreiz | Das Gegenteil davon kann sich für Fuhrparks aber auch bezahlt machen: Die Belohnung des Fahrers, wenn keine oder nur geringe Nachforderungen für sein Fahrzeug in der Endabrechnung aufgelistet sind. Ein solches Bonussystem empfehlen Carmobility, Leasetrend und die Deutsche Leasing. Das Hightech-Unternehmen Etna belohnt seine Fahrer mit einem Bonus bis zu 500 Euro, wenn die Nachbelastungen zwischen null und 250 Euro liegen (siehe Fuhrparkporträt auf Seite 24–25).

Neben der Sensibilisierung der Fahrer, klaren Vorgaben zur Pflege und Nutzung des Dienstwagens, der sofortigen Meldung und qualitativ hochwertigen Reparatur von Schäden empfehlen die Dienstleister auch regelmäßige Zustandschecks während der Laufzeit. Zudem rät Ari Fleet Germany, etwa sechs Wochen vor Rückgabe den Status quo des Fahrzeuges zu überprüfen, um Maßnahmen zur Kostenminimierung einleiten zu können.

Ein weiterer Kostenaspekt bei der Rückgabe kann die vom Leasingvertrag abweichende Kilometerleistung sein. Die Berechnung von Kosten für Mehrkilometer kann den Fuhrparkhaushalt massiv belasten. Vogt empfiehlt daher, einen Einzelleasingvertrag auf Basis der Jahreskilometer des jeweiligen Mitarbeiters abzuschließen. „Schädlich sind daher Reglements, die pauschal für das gesamte Unternehmen zum Beispiel eine Laufzeit von 36 Monaten und 20.000 Kilometer jährliche Laufleistung vorsehen.“ Er rät zu einem regelmäßigen Controlling der Laufleistungen, um Abweichungen frühzeitig zu erkennen.

Durch verbindliche Regeln, wie sie mit der „Fairen Fahrzeugbewertung“ zuerst die Mitgliedsunternehmen des VMF vereinbart hat-

ten, haben auch Nichtmitglieder und Capitives mittlerweile Standards geschaffen, die dem Leasingnehmer mehr Transparenz und eine gerechtere Abrechnung versprechen.

Mehr Fairness bei Trapos | Der VMF hat seinen Bewertungskatalog nach 14 Jahren seines Bestehens überarbeitet und um eine eigene Ausgabe für Transporter ergänzt. Für sie gelten nun zum Teil eigene Kriterien. Das war ein notwendiger Schritt für mehr Fairness für Nutzfahrzeuge am Ende der Laufzeit.

Bei transparenten Regelungen der Leasinggeber und optimiertem Rückgabemanagement der Flotten, das auch den Nutzer mit seinen Pflichten einbezieht, müsste der Schrecken am Ende zukünftig gar nicht mehr so groß sein. | Mireille Pruvost

Prozessgeschwindigkeit | Abwicklungsdauer der Rückläufer nach Vertragsende

Leasinggesellschaft	Frist in Arbeitstagen für			
	Abholung/Rückgabe	SV-Begutachtung	Abmeldung	Endabrechnung
ALD Automotive	5	7	6	20
Alphabet	5	8	8	11
Arval	4	4	4	15
Athlon Car Lease	3–4	3–4	max. 5	14
Daimler Fleet Management	3	3	3	14
DB Fuhrpark Service/DB Rent	1–3	1	2–4	1
Deutsche Leasing Fleet	5	8	6	14
HHL Hamburg Leasing	0	0	3–5	10
Leaseplan	5	7	6	30
Leasetrend	0–2	0–2	5	10
Mobility Concept	max. 5	5–8	5	10
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	5	5	5	30
Sixt Leasing	3–5	1	max. 10	14
VW Leasing	5	5	5	8–10

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2016