

# „Jetzt mit allen Services am Markt“

**Interview** | Anfang des Jahres hat Santander Consumer Leasing ihr Full-Service-Leasing-Angebot durch weitere Bausteine komplettiert. Der wesentliche Vertriebsweg bleibt der Automobilhandel.

– Herr Thies, Santander Consumer Leasing hat sich neu ausgerichtet und setzt seit Anfang des Jahres verstärkt auf Full-Service-Angebote. Wie kam es zu dieser Entscheidung?

**Rainer Thies:** Full-Service-Leasing bieten wir schon seit 2011 an. Im Januar haben wir das Angebot aber auf komplett neue Beine gestellt. Wir sind jetzt mit allen Services am Markt, die für die Kunden relevant sind. Das war in der Vergangenheit nicht der Fall.

– Welche Services bieten Sie jetzt an?

**R. Thies:** Das sind die klassischen Bausteine für den Flottenbetreiber. Da geht es um Wartungs- und Verschleißmodule, um Reparaturen und Reifenservices wie Sommer- und Winterreifen oder Reifenwechsel und -einlagerung. Dazu kommen Themen wie die GEZ- oder Kfz-Steuer-Abwicklung, Tankkarten, Versicherungsservices oder das Schadenmanagement sowie die elektronische Führerscheinkontrolle. Außerdem beinhaltet die Rate nun immer auch eine Reifenversicherung.

– Und welche dieser Services konnten Sie vor der Neuausrichtung nicht anbieten?

**R. Thies:** Wir konnten in der Vergangenheit zum Beispiel keine Tankkarte anbieten. Bei der Tankkarte haben wir uns jetzt für die DKV-Tankkarte entschieden, weil sie mit 12.000 Akzeptanzstellen die größte Marktabdeckung bietet. Außerdem bietet sie auch die Möglichkeit, an kostengünstigeren Stationen zu tanken. Das ist gerade kleingewerblichen Kunden sehr wichtig. Gleichzeitig hatten wir zwar Reifenservices, konnten aber keine Winterreifen anbieten. Zusätzlich haben wir auch die Versicherungsservices ausgebaut.

– Welche Flottenzielgruppen sprechen Sie mit Ihrem Angebot an?

**R. Thies:** Unsere Zielgruppe sind alle Gewerbe- und Flottenkunden, das heißt die Mindestgröße des Fuhrparks liegt bei einem Fahrzeug. Allerdings vertreiben wir unsere Produkte primär über den Kfz-Handel, damit ist sicherlich auch eine gewisse Fokussierung auf bestimmte Flottengrößen verbunden. In der Regel erreichen wir so vor allem Fuhrparks mit bis zu 100 Fahrzeugen. Wenn sich die Gelegenheit ergibt, bedienen wir aber natürlich auch größere Flotten.



Foto: Santander Consumer Leasing

**Rainer Thies, Geschäftsführer Santander Consumer Leasing** | Mindestgröße für das Full-Service-Leasing liegt bei einem Fahrzeug

– Der Automobilhandel wird auch in Zukunft der wesentliche Vertriebsweg für Ihr Full-Service-Leasing sein?

**R. Thies:** Wie bei allen unseren Kfz-Angeboten ist der Handel auch beim Full-Service-Leasing unser bevorzugter Partner. Natürlich unterstützen wir den Handel in gewissen Bereichen durch unseren Außendienst. Aber wir werden die Vermarktung unserer Produkte auch in Zukunft nicht selbst in die Hand nehmen und den Handel nicht außen vor lassen.

– Welchen Vorteil bringt diese Strategie für den Flottenkunden mit sich?

**R. Thies:** Wir sind der festen Überzeugung, dass sich aus dieser Struktur auch Synergien für den Kunden ergeben. Denn wenn wir den Handel von vornherein mit einbinden, dann können wir auch die Prozesskosten deutlich optimieren – mit entsprechenden Kostenvorteilen für den Kunden. Weil er für sein Auto und für alle damit verbundenen Services nur einen Ansprechpartner vor Ort hat. Wir wollen eben nicht, dass der Kunde für die Glasreparatur zum einen Partner

muss, den Reifenservice vom zweiten bekommt und vielleicht den Wartungsservice nochmal vom dritten. Wir möchten, dass der Kunde alles aus einer Hand bekommt.

– Das heißt, auch im Schadenfall ist der Händler Ansprechpartner Nummer eins für den Kunden?

**R. Thies:** Das Schadenmanagement übernehmen natürlich wir. Wir nehmen das Fahrzeug in die Hand. Aber richtig ist, dass der Handel für uns auch hier Ansprechpartner Nummer eins ist und für den Kunden alle Fäden beim Händler zusammenlaufen. Ich als Leasinganbieter muss das Fahrzeug doch nicht unbedingt selbst zu einem Glasexperten steuern zum Beispiel. Das funktioniert auch über den Handel. Genauso können wir den Kunden entlasten: Durch mehr Effizienz und geringere Kosten. Denn wenn man wie wir so eng mit dem Handel zusammenarbeitet, ergeben sich viele Synergien – für alle Beteiligten.

– Und auch bei der Fahrzeugrücknahme ist der Händler der alleinige Ansprechpartner für den Kunden?

**R. Thies:** Richtig. Die Fahrzeuge gehen ausschließlich zum jeweiligen Händler zurück. Auch da ist das Ziel die entsprechende Kundennähe. Aber natürlich gibt es da einen standardisierten Rückgabeprozess, der an die faire Fahrzeugbewertung angelehnt ist, und der sich an einem bebilderten Schadenkatalog orientiert. Der Gutachter nimmt vor Ort im Beisein des Kunden mögliche Schäden auf und erstellt das Minderwertgutachten. Basis sind hier unsere Minderwertmatrizen, die der Kunde kennt. Er weiß also schon zu Vertragsbeginn, was am Ende auf ihn zukommen könnte.

– Mit welchen Partnern arbeiten Sie außerhalb des eigentlichen Vertriebs zusammen?

**R. Thies:** Das sind verschiedene Partner. Im Versicherungsbereich arbeiten wir bei der Reifenversicherung zum Beispiel mit der Mapfre zusammen, bei Haftpflicht und Kasco mit der Alten Leipziger. Das gilt für den Non-Captive-Bereich. Im Captive-Bereich, das heißt, wenn wir zusammen mit Importeuren ein Full-Service-Leasing anbieten, können es natürlich andere Partner sein. Und

bei der elektronischen Führerscheinkontrolle ist Wollnikom unser Partner.

– Bei Mazda und Volvo sind Sie in Deutschland beim Full-Service-Angebot auch in der Rolle des Captive-Partners aktiv. Wie unterscheiden sich Ihre Non-Captive- und Captive-Angebote?

**R. Thies:** Inhaltlich sind die Services grundsätzlich sehr ähnlich. Unterschiede kann es aber zum Beispiel bei den weiteren Kooperationspartnern geben. Es kann zum Beispiel sein, dass ein Partner im Captive-Bereich eine Versicherung einbringt. Die grundsätzliche Gleichheit ist uns aber sehr wichtig, denn wir möchten, dass der Kunde mit uns die gleiche Erfahrung macht, egal ob er nun ein Fahrzeug von dem einen oder dem anderen Hersteller fährt.

– Können Sie schon etwas über die Resonanz auf Ihr neues Angebot sagen?

**R. Thies:** Mit Blick auf die Neuverträge liegen wir über unseren Erwartungen. Seit Jahresbeginn konnten wir mehr als 100 Anträge pro Woche annehmen. Für das gesamte ers-

te Jahr erwarten wir auf jeden Fall mehr als 4.000 Neuabschlüsse. Und dann schauen wir, was darüber hinaus möglich ist.

– Beschränken Sie Ihr Full-Service-Leasing-Angebot auf bestimmte Automarken oder Fahrzeugsegmente?

**R. Thies:** Nein. Wir sind mit Blick auf die Marken grundsätzlich völlig frei. Unser Angebot gilt auch für Transporter mit bis zu 3,49 Tonnen zulässigem Gesamtgewicht. Natürlich gibt es Marken, zum Beispiel im Luxussegment, wo es zumindest jetzt am Anfang schwierig ist, ein Full-Service-Leasing zu etablieren.

– Wie sieht es mit reinen Elektroautos aus?

**R. Thies:** Grundsätzlich können wir auch Leasingangebote für Elektromobile kalkulieren. Allerdings sind die Services in diesem Bereich teilweise noch eingeschränkt. Wir sind hier aber mit unseren verschiedenen Partnern in Gesprächen.

– Aber für Gebrauchtfahrzeuge bieten Sie Ihr Full-Service-Leasing ab dem dritten Quartal 2016 in vollem Umfang an?

**R. Thies:** Richtig. Wir sind überzeugt davon, dass es für junge Gebrauchte mit geringen Kilometerleistungen Bedarf für Full-Service-Leasing-Angebote gibt. Gerade unter den kleinen Flotten gibt es sicherlich den einen oder anderen Kunden, der sich bei seinem Händler zum Beispiel für einen Vorfühswagen interessiert. Da sehen wir Bedarf und für uns ein Stück weit Potenzial. Für den wirklichen Großkunden ist das natürlich kein Thema: Der hat seine Rahmenvertragskonditionen, die einen Vorfühswagen schon von vornherein uninteressant machen.

– Ist zusätzlich zum Full-Service-Leasing das Thema Langzeitmiete für Sie relevant?

**R. Thies:** Es ist ein Geschäftsfeld, das ebenfalls Potenzial in sich birgt. Aber eine eigene Lösung planen wir hier mittelfristig nicht. Wenn wir eine Langzeitmiete ins Leben rufen sollten, dann mit entsprechenden Partnern und natürlich dem Handel.

– Herr Thies, herzlichen Dank für das Gespräch.

| Interview: Christian Frederik Merten

Anzeige

# Den Winter meistern.



Mit dem A.T.U.  
Flottenmanagement!

## A.T.U. - Ihr professioneller Partner für das Flottenmanagement

- Meisterqualität
- Smart Repair
- Instandhaltungs- und Wartungsarbeiten nach Herstellervorschrift - garantiert scheckheftgepflegt!
- Glas-Service (Austausch und Reparatur)
- Zugriff auf alle relevanten Fahrzeugdaten - überall, jederzeit, umfassend!
- UVV-Prüfung gemäß DGUV-Vorschrift 70 Prüfung
- Von Fachzeitschriften mehrfach ausgezeichnet
- Führerscheinkontrolle
- Reifenmanagement
- Online Terminvereinbarung
- Pauschalen für Reifen, Inspektion und Wartung - fragen Sie uns!

Mehr Infos auf [atu.de/b2b](http://atu.de/b2b) oder unter 0180 - 6 27 27 28 981\*

\* **vodafone** 0,20 Ct. je Anruf aus dem dt. Festnetz, max. 0,60 Ct. je Anruf aus den dt. Mobilfunknetzen



Über 600 mal in Deutschland und Österreich.

