

BRINGEN SIE IHRE AUTOS GANZ NACH OBEN.
MIT DEM AS24 TOP-INSERAT[®].



AUTO
SCOUT 24

HIER IST ALLES AUTO.

Seien Sie die Nummer 1! Mit dem AS24 Top-Inserat[®] steht Ihr Fahrzeug ganz oben auf der Ergebnisliste – passend zur Suche aber unabhängig vom Preis. So sieht der Interessent Ihr Angebot auf den ersten Blick. Jetzt gleich anrufen:
+49-(0)89 - 450 990-8595



berger studio / fotostudio

Titelthema:
GW-Präsentation



Verkaufen ist erlernbar

54

Führungskräfte-Coach Thomas Ebrahim,
RAYCON INTERNATIONAL, im Interview

Am Objekt

VMF-Vorstandsvorsitzender Michael Velte gibt einen Einblick in die Kriterien der „Fairen Fahrzeugbewertung“.

Einfach fair bewerten

Die Fahrzeugbewertung ist nicht nur im Gebrauchtwagenankauf ein Thema, auch bei Leasing-Gesellschaften wird sie am Laufzeitende durchgeführt. **Für mehr Transparenz für den Kunden hat der Verband der markenunabhängigen Fuhrpark-Management-Gesellschaften (VMF) die „faire Fahrzeugbewertung VMF“ eingeführt.** Mit Erfolg, wie eine aktuelle Studie der Universität Duisburg-Essen zeigt.

Von Sandra Enning

Die Bewertung eines fremden Fahrzeugs ist eine sensible Angelegenheit. Der Grad zwischen Akzeptanz und Unverständnis ist gering. Schnell kann es zu Meinungsverschiedenheiten zwischen Fahrzeugbewerter und -besitzer kommen. Diesem Problem stehen nicht nur Gebrauchtwagenhändler bei einer Inzahlungnahme gegenüber, sondern auch Leasinggesellschaften am Ende der Leasinglaufzeit. Hier ist der Missmut besonders groß, wenn es zu Nachzahlungen kommt. Umso wichtiger sind daher objektive und für den Leasingnehmer nachvollziehbare Kriterien bei der Fahrzeugbewertung.

Diese hat der Verband der markenunabhängigen Fuhrpark-Management-Gesellschaften (VMF) 2001 mit dem Konzept der „fairen Fahrzeugbewertung VMF“ entwickelt. Michael Velte, VMF-Vorstandsvorsitzender hierzu: „Mit der fairen Fahrzeugbewertung wollen wir den Leasingnehmern maximale Sicherheit und Transparenz bieten. Schließlich entscheidet sich oft erst bei der Rücknahme, ob die Investitionsentscheidung in die Marke, Motorisierung und den Leasingpartner richtig war.“

Hierzu wird von einem neutralen Sachverständigen der Dekra gemeinsam mit dem Leasingnehmer ein Protokoll für das Fahrzeug erstellt. Dieses dokumentiert den Zustand sowie eventuelle Schä-

Zum VMF

Der VMF, der Verband der markenunabhängigen Fuhrpark-Management-Gesellschaften, versteht sich als Kompetenzzentrum für Fuhrparkmanagement mit besonderem Fokus auf Qualitäts- und Zukunftssicherung.

Zum VMF gehören die ALD AutoLeasing D GmbH, Arval Deutschland GmbH, Athlon Car Lease Germany GmbH, Deutsche Leasing Fleet GmbH, GE Auto Service Leasing GmbH, Hannover Leasing Automotive GmbH, LeasePlan Deutschland GmbH, Mobility Concept GmbH und VR Leasing GmbH. Weitere Informationen gibt es im Internet unter www.vmf-fuhrparkmanagement.de

den. Die Mängel werden per Foto festgehalten. Für Schäden, die aus der normalen Nutzung entstanden sind (s. Kasten unten), fallen keine Kosten an. Darüber hinausgehende Mängel werden berechnet. Bei Schäden, die nicht sicherheitsrelevant sind, werden nicht die kompletten Reparaturkosten in Rechnung gestellt, sondern nur ein reduzierter Mehrwert, der abhängig vom Fahrzeugalter und den gefahrenen Kilometern ist.

Erfolgreich etabliert

Mittlerweile hat sich die „Faire Fahrzeugbewertung“ erfolgreich am Markt etabliert. Das hat eine im Februar vorgestellte Studie des Universitätsinstituts CAR-Center Automotive Research der Universität Duisburg-Essen bestätigt. In der Untersuchung wurden schriftliche Aussagen zur Fahrzeugrücknahme von rund hundert Fuhrparkmanagern ausgewertet. Die zentrale Frage der Studie lautete: Wie transparent ist für den Leasingnehmer der Rückgabeprozess der Leasingfahrzeuge am Ende der Vertragslaufzeit und in welcher Höhe bewegen sich die durchschnittlichen Nachbelastungen bei Rückgabe des Leasingfahrzeugs aufgrund von Schäden?

Die Ergebnisse: 90 Prozent der Unternehmen, die ihre Fahrzeuge bei einem

VMF-Mitglied leasen, sind mit der Transparenz der Schadensbewertung zufrieden oder sehr zufrieden. Bei den herstellernahen Leasinggesellschaften, den sogenannten Captives, sind es 84 Prozent, bei den Non-Captives, den nicht VMF-zertifizierten, herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften nur 59 Prozent.

Auch bei den Nachforderungen schnitten die VMF-zertifizierten Non-Captives am besten ab. Während der Durchschnittsbetrag für Nachzahlungen bei 697 Euro pro Fahrzeug liegt, werden bei den VMF-Mitgliedern, die die Kriterien der „Fairen Fahrzeugbewertung“ anwenden, nur 573 Euro pro Fahrzeug fällig. Bei den Captives lagen die Nachforderungen bei 729 Euro, bei den Non-Captives, die nicht Mitglied im VMF sind, sogar bei 1.113 Euro.

Akzeptiert von Flottenmanagern

Ein weiteres Ergebnis: Flottenmanager messen den VMF-Bewertungsstandards eine hohe Bedeutung bei. 77 Prozent der Befragten halten klare Fahrzeug-Bewertungsstandards für sehr wichtig oder

wichtig. Auch die Nutzung einer externen Sachverständigen-Organisation zur Bewertung am Vertragsende wird von 72 Prozent der Befragten als sehr wichtig und wichtig eingeschätzt.

Studienleiter Prof. Dr. Ferdinand

Dudenhöffer zu den Resultaten: „Das Ergebnis zeigt, dass eine transparente und bei Vertragsabschluss eindeutig definierte Schadensbewertung für den Leasingkunden deutliche Vorteile hat.“

Auch der VMF zeigte sich angesichts der Studienergebnisse zufrieden. Dennoch gäbe es Verbesserungspotenziale. Michael Velte, VMF-Vorstandsvorsitzender: „Bislang bieten nur 13 Prozent der befragten Leasinggesellschaften an, den Rücknahmeprozess über das Internet zu verfolgen.“ Dies müsse ausgebaut werden. „Durch eine stärkere Internet-Einbindung kann die Transparenz und Kundenzufriedenheit weiter verbessert werden.“ So soll die kritische Gradwanderung bei der Fahrzeugbewertung weiter entschärft und Meinungsverschiedenheiten vorgebeugt werden. ■

„
Mit der fairen Fahrzeugbewertung wollen wir den Leasingnehmern maximale Sicherheit und Transparenz bieten.
 Michael Velte

Die Kriterien der fairen Fahrzeugbewertung des VMF

Kriterium	Akzeptiert	Nicht akzeptiert
Bereifung	Mindestprofiltiefe bei Sommerreifen über 2 mm	Falsche Reifen und Beschädigungen, wie Risse, Beulen
Felgen	Kratzer und Schrammen an den Radabdeckungen	Verformte Stahlfelgen, Absplitterungen bei den Alufelgen
Karosserie	Beulen, Dellen (bis zu 2 mm) ohne Lackabsplitterung	Beulen größer als 2 mm oder mit Lackabsplitterung, nicht behobene Unfallschäden
Verglasung	Schäden, die die Verkehrssicherheit nicht beeinträchtigen	Schäden, die die Verkehrssicherheit beeinträchtigen, wie Steinerschlag, Sprünge, Risse und Kratzer
Innenraum	Farbveränderungen, verschleißbedingter Abrieb an Polster oder Verkleidung	Beschädigungen, wie Verunreinigungen oder Geruch, bei denen ein Austausch nötig ist
Lackierung	Schäden im Frontbereich kleiner als 3 mm, Abschürfungen und Kratzer im Türgriff, Lackabschürfungen Türkante und Stoßfänger, Waschstraßenbeeinträchtigungen	Lackschäden, die eine Beilackierung erfordern, Roststellen bis auf die Grundierung, Beseitigung von Aufklebern und Beschriftungsfolien, Lackschäden durch Harz- und Säureeinwirkung, Farbunterschiede als Folge von Teillackierungen
Ein- und Ausbau	Kleine, nicht im Sichtfeld liegende Bohrlöcher	Nicht mehr in den Ursprungszustand zurückzubringende Veränderungen wie Antennenlöcher oder Bohrlöcher im Sichtfeld
Mechanik	Verschleiß ohne Beeinträchtigung der Verkehrssicherheit und Verkehrstüchtigkeit	Nur bei Leasingverträgen ohne Instandhaltung: Nicht durchgeführte Inspektion (Berechnung der nächstgrößeren Inspektion und der daraus resultierenden Reparaturen) Beeinträchtigungen der Funktionstüchtigkeit von Ausstattungsmerkmalen, z. B. Klimaanlage, fehlende AU/HU/BSU
Sonstiges		Fehlteile aus Lieferumfang: Radio-Code-Karte, Bordwerkzeug, Warnweste, Verbandskasten, Schlüssel (evtl. Ersatzschließenanlage notwendig)

FIRMENAUTO

GESCHÄFTSWAGEN | FLOTTEN-MANAGEMENT | FINANZEN

HEFT 4/2010 | 80318 | € 4,00

www.firmenauto.de

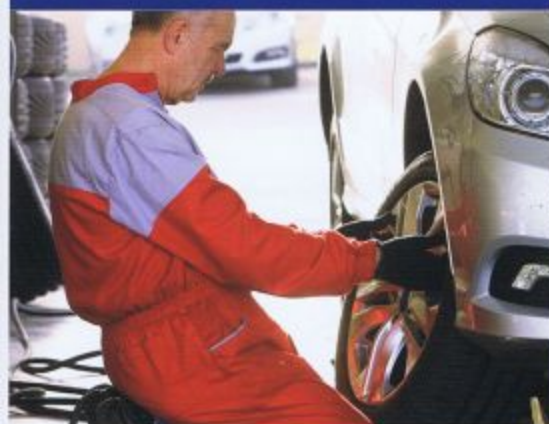
NEU

Heft im Heft



Modellcheck

Alles über den Volvo XC60



REIFEN SPEZIAL

Zehn 245er-Reifen im Test
Alles über Run-Flat

INTERVIEW

Dudenhöffer: »Das E-Auto
kommt nicht über Nacht«

PRAXIS

BW Fuhrparkservice hält
die Bundeswehr mobil



AUDI A8

So fährt sich die neue Chef-Limousine



KLARE KRITERIEN

Studie untersucht Probleme bei der Rückgabe von Leasingautos. Im Schnitt müssen Firmen 697 Euro nachzahlen

Die Rückgabe geleaster Dienstwagen gehört zu den spannenderen Momenten im Berufsleben von Fuhrparkmanagern. Je nachdem wie weit die Auffassungen über den Zustand des Corpus Delicti und die daraus resultierenden Kosten auseinandergehen, kann es ganz schön knallen. Um dem im Vorfeld bereits entgegenzuwirken, lässt der VMF (Verband der markenunabhängigen Fuhrparkmanagementgesellschaften) die Rücknahme seiner Mitglieder im Rahmen der »Fairen Fahrzeugbewertung« zertifizieren.

Um den aktuellen Stand von »Rücknahmeprozess und Schadenbewertung von Leasingfahrzeugen« und zusätzlich die Position der VMF-Mitglieder zu analysieren, gab der Verband eine Untersuchung in Auftrag. Durchgeführt wurde die Studie vom Center Automotive Research (CAR) der Universität Duisburg-Essen unter der Leitung von Prof. Dr. Ferdinand Dudenhöffer.

Die Experten befragten rund 100 Unternehmen. Im Mittelpunkt standen dabei die unterschiedlichen Erfahrungen mit herstellernahen Leasinggesellschaften (Captives), herstellernahen Gesellschaften (Non-Captives) und herstellernahen Leasinggesellschaften, mit VMF-Zertifikat (Non-Captives VMF).

Wie wichtig dabei ein einheitliches Rückgabeverfahren ist, zeigt, dass mehr als drei Viertel der Flottenbetreiber diesen Punkt für unablässig halten (siehe Grafik). Der Hintergrund dieser Einschätzung in Euro und Cent ausgedrückt: Im Schnitt müssen Unternehmen mit einer Nachbelastung von 697 Euro pro Fahrzeug und Rückgabevorgang rechnen.

Dabei fordern die herstellernahen Gesellschaften mit 729 Euro rund fünf Prozent mehr als der Durchschnitt. Die nach den VMF-Richtlinien zertifizierten Non-Captives kommen mit einer Nachbelas-



Alles drin, alles dran? Der Dekra-Experte begutachtet die Leasingrückläufer

tung von 573 Euro (21 Prozent unter dem Schnitt) aus. Dagegen fallen bei den nicht VMF-zertifizierten Non-Captives mit 1.113 Euro die höchsten Zusatzkosten an – das nicht zertifizierte Arbeiten macht hier also im Schnitt zusätzlich 540 Euro aus. Anders

ausgedrückt, die Kunden müssen mit einer Nachbelastung von 49 Prozent rechnen. »Das Ergebnis zeigt, dass eine transparente und bei Vertragsabschluss eindeutig definierte Schadenbewertung für den Leasingkunden deutliche Vorteile hat«, sagt Studienleiter Dudenhöffer. Noch in diesem Jahr will VMF-Vorstand Michael Velt die »Faire Fahrzeugbewertung« neben der Rückgabe um die Aspekte Abholkriterien oder die Verfolgung des Rücknahmestatus im Internet erweitern.

Die häufigsten Unstimmigkeiten bei der Schadensberechnung treten nach der Studie in den Bereichen Lack (81 Prozent), Karosserie (52 Prozent) und Verglasung (30 Prozent) auf. Insgesamt zeigten sich die Flottenmanager mit dem Fahrzeug-Rücknahmeprozess zufrieden. 84 Prozent der Befragten waren mit der Rückgabe bei den Herstellergesellschaften sehr zufrieden oder zufrieden, 79 Prozent mit den unabhängigen Anbietern mit VMF-Zertifizierung. Bei den Non-Captives ohne VMF-Zertifizierung waren es nur 50 Prozent.

