

## Studien-Summary

### Rücknahmeprozess von Leasingfahrzeugen

Ferdinand Dudenhöffer, Alexander Schadowski\*

Leasing ist aus dem Fahrzeug-Firmengeschäft nicht wegzudenken. Feste monatliche Raten, Eigenkapital-schonende Finanzierung und Absicherung des Restwertrisikos sind wesentliche Vorteile, die Leasing Unternehmen bietet. Zum wunden Punkt kann sich im Einzelfall die Fahrzeugrückgabe am Ende des Leasingvertrags entwickeln. Deshalb hat der Verband der markenunabhängigen Fuhrparkmanagementgesellschaften VMF von dem Universitätsinstitut „CAR-Center Automotive Research der Universität Duisburg-Essen“ in einer Studie den Rückgabe-Prozess von Leasingfahrzeugen untersuchen lassen. Die zentrale Frage der Studie lautet: Wie transparent ist für den Kunden (Leasingnehmer) der Rückgabe-Prozess der Leasingfahrzeuge am Ende der Vertragslaufzeit und in welcher Höhe bewegen sich die durchschnittlichen Nachbelastungen bei Rückgabe des Leasing-Fahrzeugs aufgrund von Schäden?

In der Studie wurden knapp 100 Unternehmen (Leasingnehmer) schriftlich über Ihre Erfahrungen bei der Fahrzeugrücknahme befragt. Im Mittelpunkt standen dabei die Erfahrungen der Unternehmen mit herstellernahen Leasinggesellschaften (Captives), herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften (Non-Captives) und herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften, die vom VMF zertifiziert wurden (Non-Captives VMF).

#### **Bei zertifizierten Leasinggesellschaften geringere Nachbelastungen für den Kunden**

Die Ergebnisse: Im Durchschnitt berichten die Unternehmen (Leasinggeber) von Nachbelastungen für Schäden bei der Fahrzeugrückgabe von 697,- Euro pro Fahrzeug. Die herstellernahen Leasinggesellschaften (Captives) fordern mit 729,- Euro Nachbelastungen pro Fahrzeug 32,- Euro oder 5% mehr als der Durchschnitt. Nach den VMF-Richtlinien zertifizierte Leasinggesellschaften (Non-Captives VMF) belasten nur 573,- Euro Schäden bei der Fahrzeugrückgabe. Damit belasten vom VMF-zertifizierte Leasinggesellschaften ihre Kunden mit 156,- Euro oder 21% weniger Schäden als die herstellernahen Leasinggesellschaften (Captives). Einen extremen Ausreißer nach oben bilden die nicht VMF-zertifizierten, herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften (Non-Captives). Dort fallen pro Fahrzeug 1.113,- Euro Nachbelastung für Schäden an. Das sind 540,- Euro oder 49% höhere Nachbelastungen als bei der Spitzengruppe der VMZ-zertifizierten Non-Captives. „Das Ergebnis zeigt, daß eine transparente und bei Vertragsabschluss eindeutig, definierte Schadensbewertung für den Leasingkunden deutliche Vorteile hat“, so Studienleiter Prof. Ferdinand Dudenhöffer.

---

\* Prof. Dr. Dudenhöffer ist Direktor des CAR-Center Automotive Research an der Universität Duisburg-Essen, Alexander Schadowski ist Wissenschaftlicher Mitarbeiter CAR.

## **Bewertungsstandards haben hohe Bedeutung für Flottenmanager**

Des Weiteren wurde die Bekanntheit von verschiedenen Bewertungsstandards ermittelt. „Die Faire Fahrzeugbewertung“ des VMF war 54% der befragten Flottenmanagern bekannt. Damit genießt der VMF Bewertungsstandard die größte Bekanntheit unter den Flottenmanagern. Gleichzeitig ist dies auch der am häufigsten angewendete Standard, da dieser von allen VMF-Leasinggesellschaften angewendet wird. Die Fahrzeug-Bewertungssysteme „Fairbag“ der Sixt AG, „Fair Wear and Tear“ des TÜV-Nord und „Fair Return“ der Dekra lagen mit jeweils 11%, 9% und 7% Bekanntheit sehr deutlich hinter dem Bewertungssystem „Die Faire Fahrzeugbewertung“.

Dabei messen die Flottenmanager den Bewertungsstandards insgesamt eine hohe Bedeutung bei. 77% der Befragten halten klare Fahrzeug-Bewertungsstandards für sehr wichtig bzw. wichtig. Auch die Nutzung externer Sachverständigen-Organisationen zur Bewertung der am Vertragsende zurückgegebenen Fahrzeuge wird von den Befragten als wichtiges Element angesehen. 72% der Flottenmanager schätzen dies als sehr wichtig bzw. wichtig ein.

## **Unstimmigkeiten bei Lackschäden am höchsten**

Die häufigsten Unstimmigkeiten bei der Schadensberechnung treten nach unserer Studie in den Bereichen der Lackierung (81%), Karosserie (52%) und Verglasung (30%) auf. Kritik betrifft häufig die Kulanz der Leasinggesellschaften bei der Abrechnung von Fahrzeugschäden. Hier sind 21% der Befragten unzufrieden, weitere 11% sind sogar sehr unzufrieden.

Insgesamt zeigen sich die Flotten-Manager mit dem Fahrzeug-Rücknahmeprozess zufrieden. So waren 84% der Befragten mit dem Rückgabeprozess bei den Captives sehr zufrieden oder zufrieden und 79% der Non-Captives mit VMF-Zertifizierung. Bei den Non-Captives ohne VMF-Zertifizierung beträgt dieser Wert nur 50%.

Betrachten wir die Zufriedenheit mit der Transparenz der Bewertungsverfahren, so gaben die befragten Flottenmanager an, dass Sie zu 90% mit den VMF zertifizierten Non-Captive Leasinganbieter sehr zufrieden bzw. zufrieden sind. Captive Leasinganbieter folgen mit 84% und reine Non-Captive Anbieter weisen nur eine Zufriedenheit von 59% auf. Insgesamt ist festzustellen, dass der Ablauf der Fahrzeugrücknahme bei allen Leasinggesellschaften einheitlich abläuft und die Flottenmanager mit dem Gesamtprozess der Fahrzeugrücknahme ihrer Leasinganbieter zu 79% sehr zufrieden bzw. zufrieden sind.

## **Fazit: Zertifizierte Fahrzeug-Rücknahmeprozesse sind Geld wert**

Es zahlt sich für Flottenmanager aus, mit Leasinggesellschaften zusammenzuarbeiten, die zertifizierte Fahrzeug-Rücknahmeprozesse anwenden. Der größte Vorteil sind deutlich geringere Nachbelastungen bei der Fahrzeugrückgabe. Gerade Nachbelastungen bei der Fahrzeugrückgabe können Kundenverärgerung und Unzufriedenheit mit dem Instrument des Leasings erzeugen. In der Summe sind die Rücknahme-Prozesse transparent und die Kunden mit der Abwicklung zufrieden. Verbesserungspotential ist durch Internet möglich. Nur 13% der Leasinggesellschaften bieten an, den Rücknahmeprozess über das Internet verfolgen zu können. Durch starke Internet-Einbindung kann die Transparenz und Kundenzufriedenheit bei der Fahrzeugrückgabe am Ende des Leasingvertrags weiter gesteigert werden. Die Studie zeigt, daß durch zertifizierte Rücknahmeprozesse Leasing für Unternehmen noch berechenbarer und transparenter geworden ist.



Studie

# Rücknahme-Prozess und Schaden-Bewertung von Leasingfahrzeugen

Präsentation: 24.2.2010

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Rücknahme-Prozess und Bewertungsmethoden

#### **Studien-Layout**

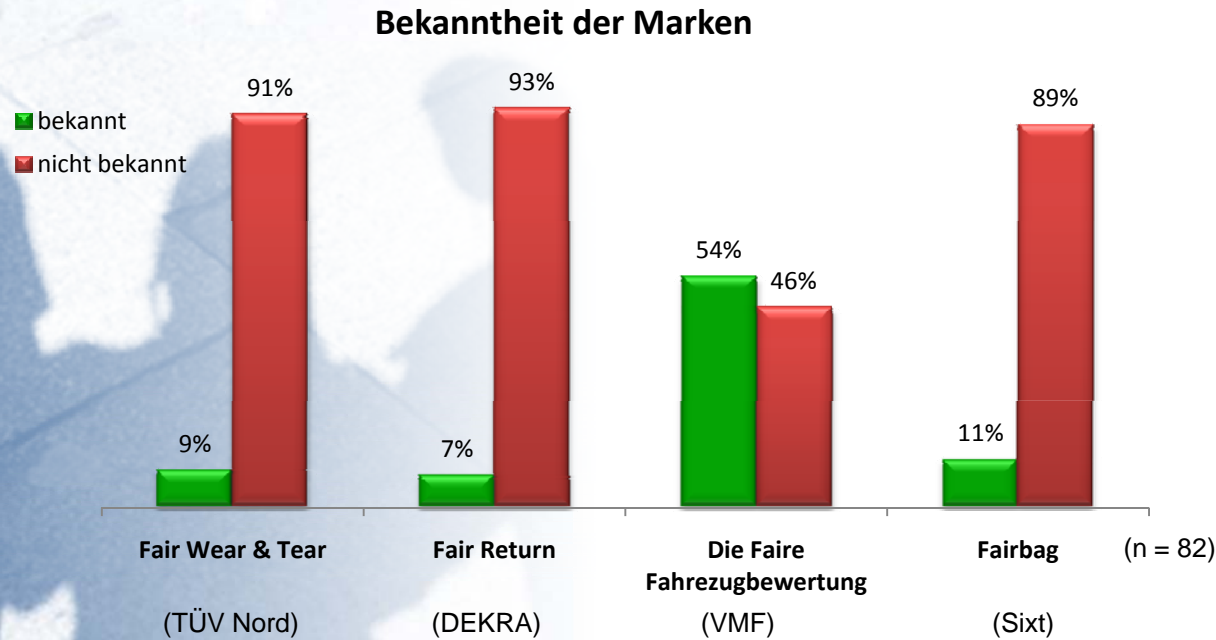
- Schriftliche Befragung: 96 Leasingnehmer.
- Die Leasingnehmer konnten bis zu drei Leasinggeber bewerten. Dadurch liegen Einschätzungen von 189 Leasinggebern vor.
- Es wurden ausschließlich Leasingfahrzeuge betrachtet und keine Kauffahrzeuge.

#### **Studien-Ziel**

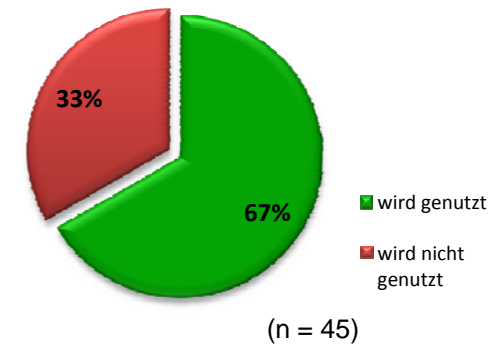
- Bewertung des Fahrzeug-Rücknahmeprozesses.
- Durchführung Schadenbewertung und Einschätzung aus Kundensicht.
- Einschätzungen über „Die Faire Fahrzeugbewertung VMF“ durch die Leasingnehmer.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Hohe Bekanntheit „Faire Fahrzeugbewertung VMF“



**Bekanntheit versus Nutzung  
„Die Faire Fahrzeugbewertung VMF“**

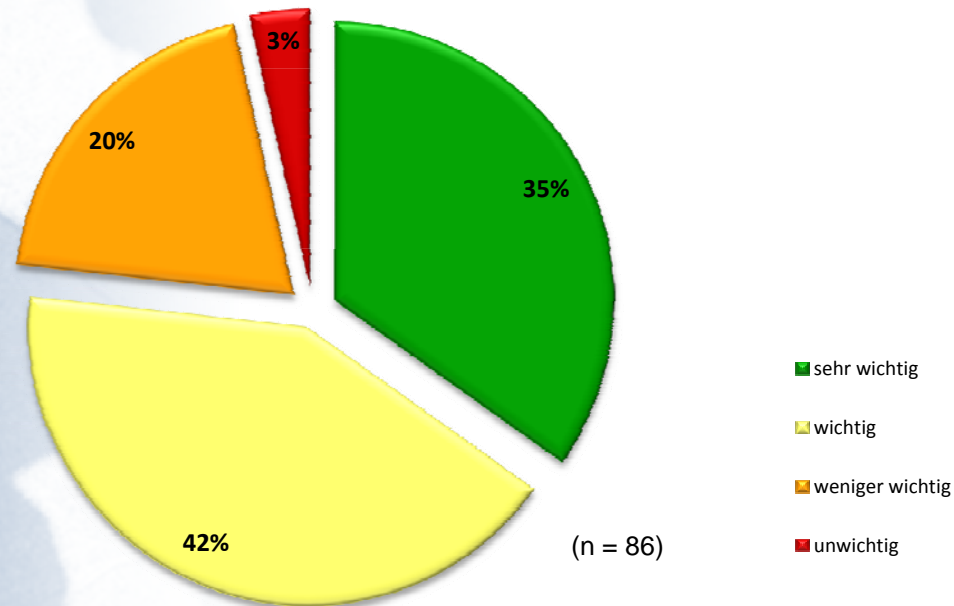


- „Die Faire Fahrzeugbewertung VMF“ mit höchster Bekanntheit: 54%
- 67% der Befragten, die „Die Faire Fahrzeugbewertung“ kennen, nutzen diese auch.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Bedeutung von zertifizierten Bewertungsverfahren

#### Bedeutung eines zertifizierten Schadenbewertungsverfahrens



- Ein zertifiziertes Verfahren zur Schadensbewertung wird von 35% der Befragten als sehr wichtig und von 42% als wichtig angesehen.
- Nur 3% halten ein zertifiziertes Bewertungsverfahren für unwichtig.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Überwiegend einheitlicher Rücknahme-Prozess

Der Idealfall	1. Schritt	2. Schritt	3. Schritt	4. Schritt	5. Schritt
<b>Ablauf der Fahrzeug-Rücknahme</b>	<b>Terminvereinbarung</b>	<b>Fzg.-Übergabe inkl. Protokollierung</b>	<b>Gutachtenerstellung (nur bei Differenzen)</b>	<b>Überprüfung Gutachten/ Schadensberechnung</b>	<b>Endabrechnung</b>
<b>Ablaufbeteiligte / Differenzen</b>	Zwischen LN u. LG, Spedition, Autohaus, Prüfdienst, etc.	An Spedition, Autohaus, Prüfdienst oder Abholung durch LG selbst bei LN	durch neutralen Gutachter oder Sachverständigen der LG	eventuell Nachverhandlung der Schadenshöhe (LN), Foto-Dokumentation	Einigung über die Schadensabrechnung
	event. vorab Reparatur von kleinen Schäden (Smart Repair)			LN Rücksprache mit LG	Zahlung oder Gutschrift

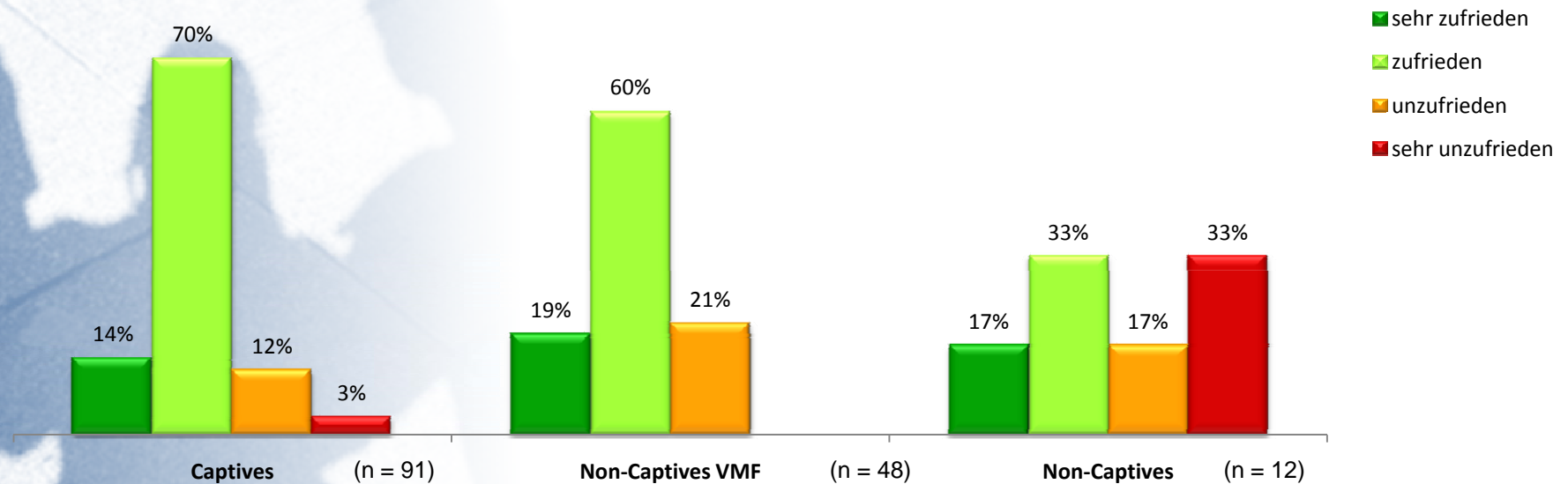
Schritt 3 kann je nach Vereinbarung übersprungen werden (Kostenreduzierung)

- Rücknahme-Prozess läuft in 5. Schritten weitestgehend einheitlich ab.
- In 90% der Fälle wird ein Übernahmeprotokoll erstellt, bei VMF Mitgliedern sogar zu 98%.
- Nur bei 13% der LG ist der Rücknahme-Status über das Internet zu verfolgen, hier besteht bei allen Anbietern noch Optimierungspotential.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

Befragte überwiegend mit dem Rücknahme-Prozess zufrieden

### Gesamtzufriedenheit

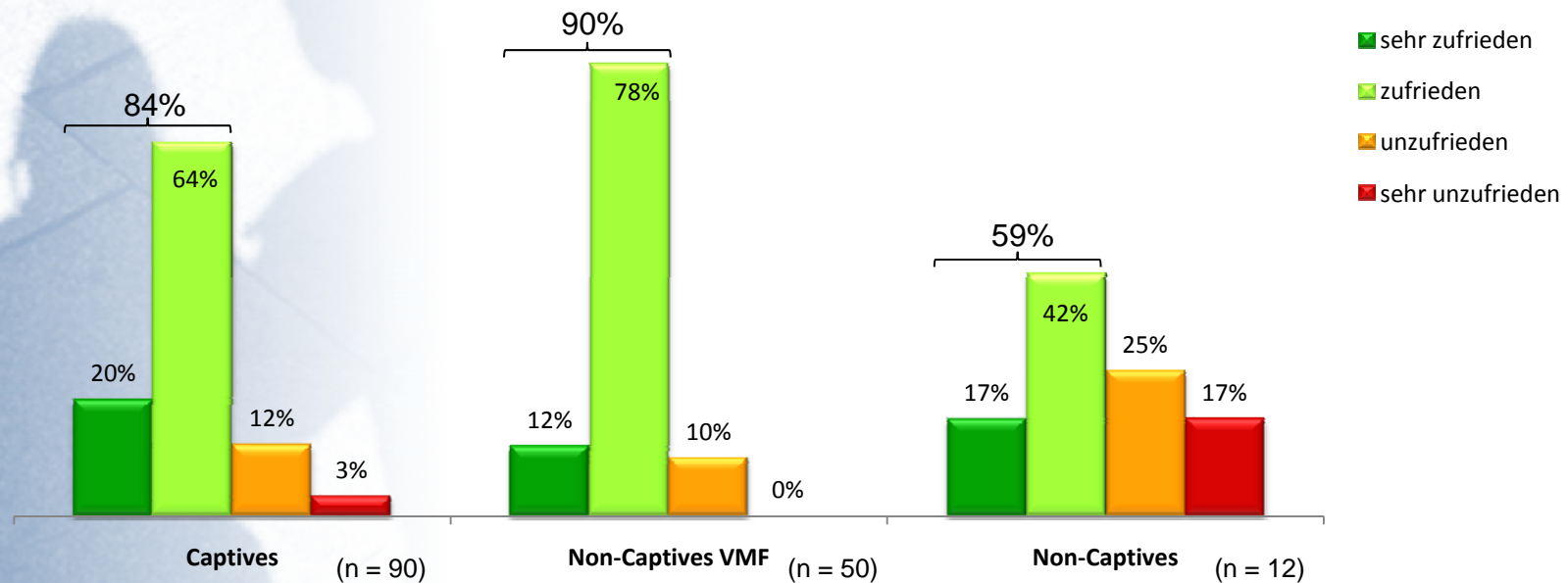


- 70% der Befragten (LN) sind mit dem gesamten Rücknahmeprozess von Captive Anbietern „zufrieden“.
- 19% der VMF Kunden sind mit dem gesamten Rücknahmeprozess „sehr zufrieden“ bzw. 60% „zufrieden“.
- Relativ hohe Unzufriedenheit bei den übrigen Non-Captive Anbietern (33% „sehr unzufrieden“).

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Zufriedenheit mit der Transparenz des Rücknahmeprozesses

#### Zufriedenheit mit der Transparenz

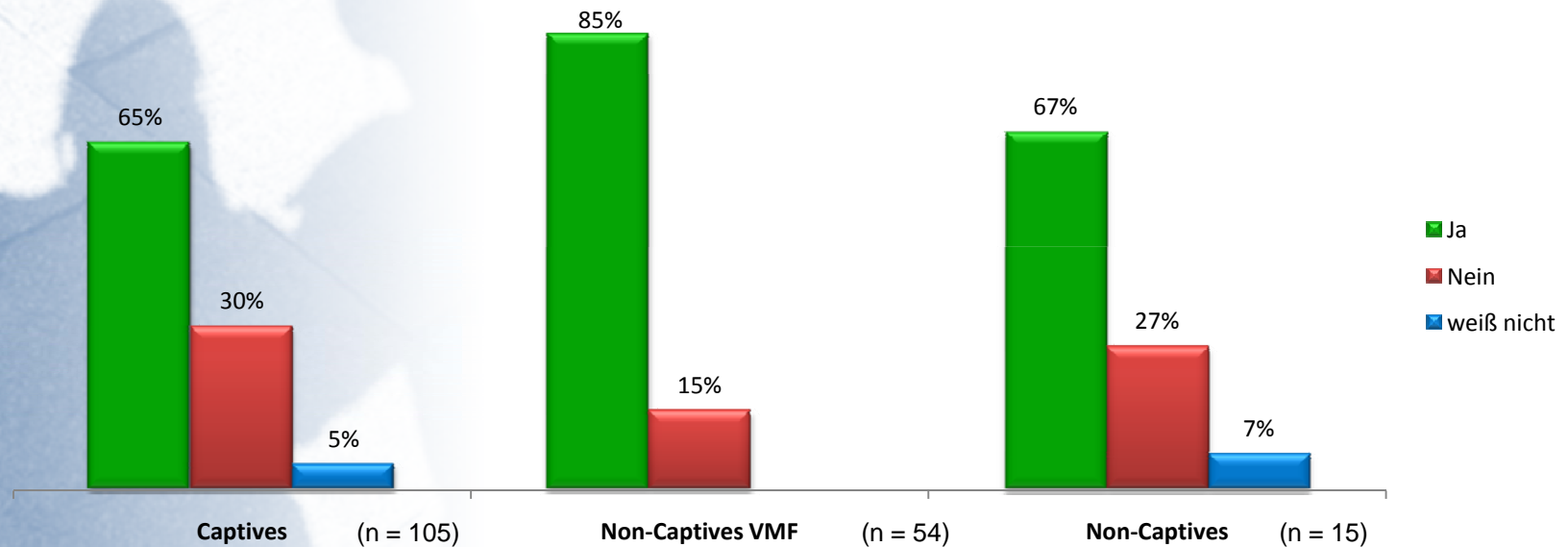


- Die Transparenz bei der Schadenbewertung wird bei Non-Captives VMF mit 90% als „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ bewertet.
- Bei den Captive-Anbietern sind 84% und bei den Non-Captive Anbietern sind 59% der Befragten „sehr/zufrieden“.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Hohe Transparenz bei VMF Mitgliedern

#### Kennntnisnahme über (nicht) akzeptierte Schäden vor Vertragsabschluss

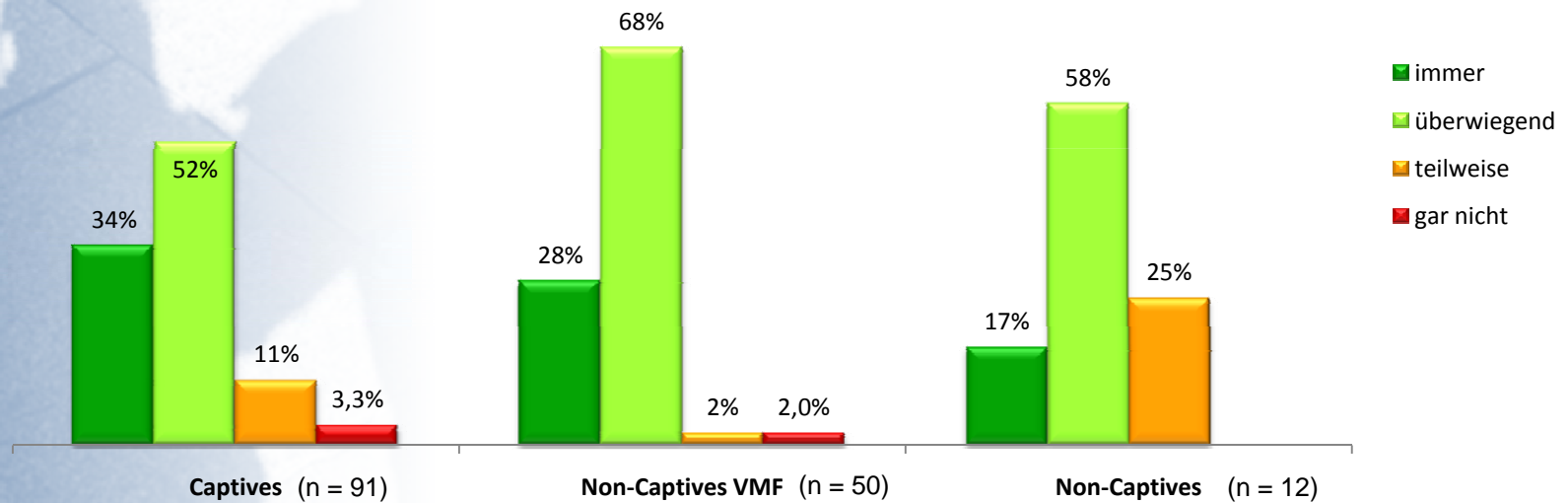


- Kunden die Ihre Fahrzeuge von Non-Captive VMF Anbietern beziehen, wissen in 85% der Fälle schon vor Vertragsabschluss, welche Schäden am Ende akzeptiert bzw. berechnet werden.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### VMF Mitglieder halten Bewertungskriterien ein

#### Einhaltung der Fahrzeugbewertungskriterien

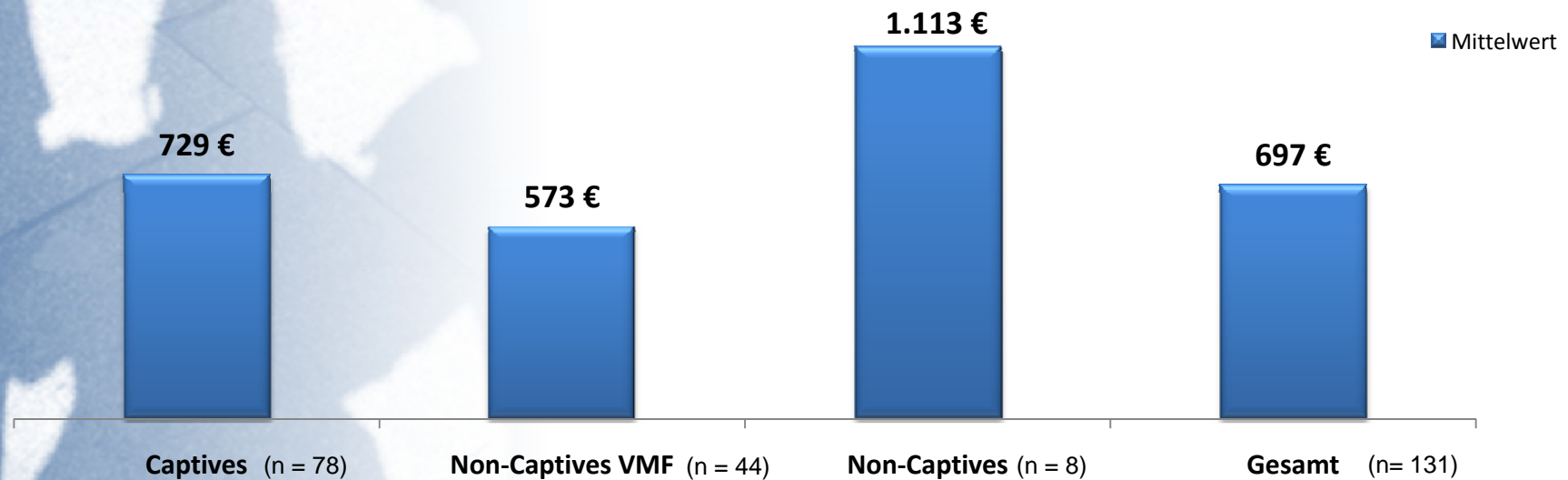


- Die Fahrzeugbewertungskriterien werden immer bzw. überwiegend eingehalten.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Niedrigste Nachbelastung bei VMF Mitglieder

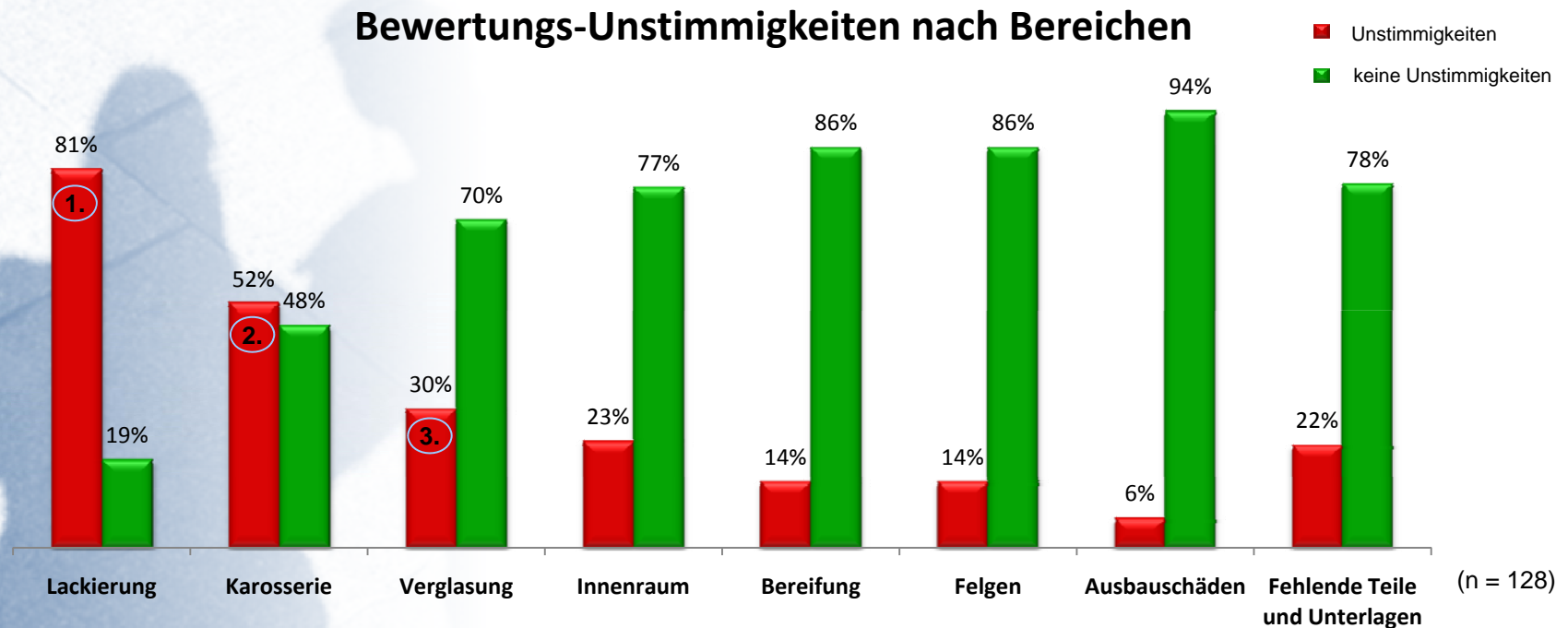
#### Durchschnittliche Nachbelastung in EURO.



- Nachbelastung im Schadenfall – bei VMF Mitgliedern mit 573 Euro am geringsten, gefolgt von Captives (729€) und sonstige Non-Captives (1.113€).

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Bewertungsunstimmigkeiten überwiegend bei Lackschäden

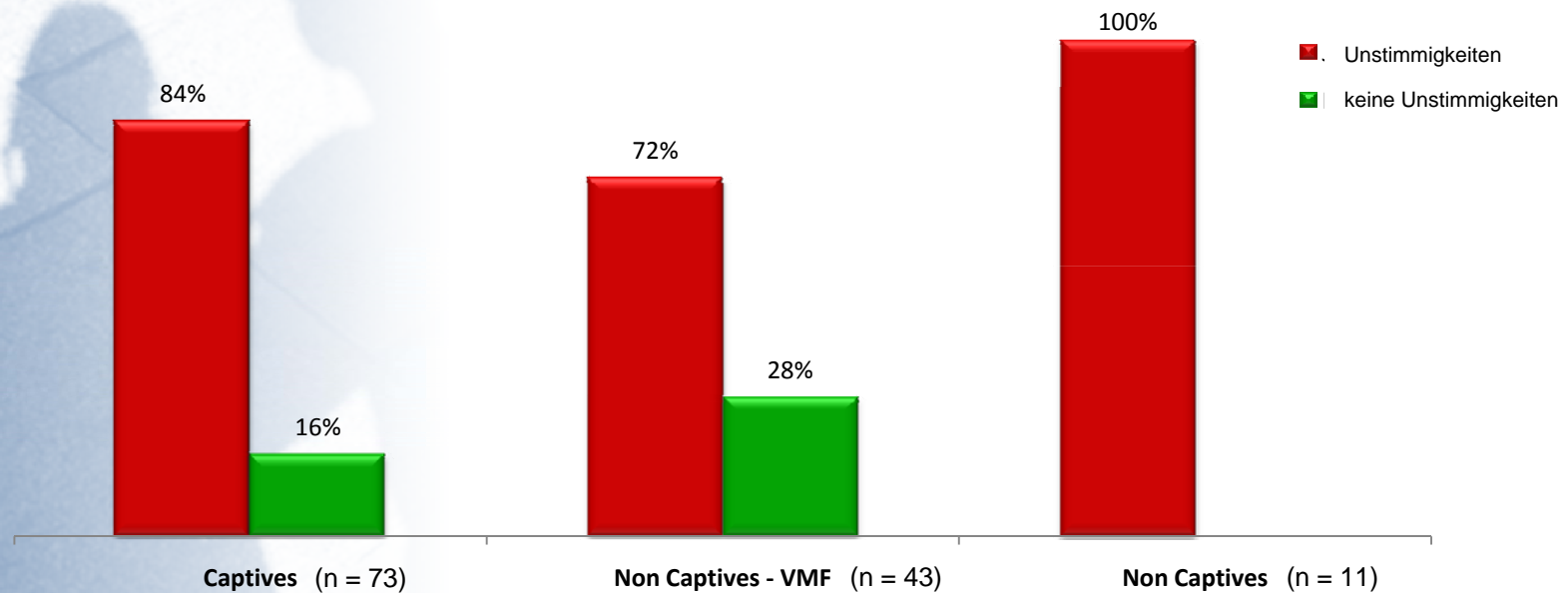


- In den drei Bereichen Lackierung (81%), Karosserie (52%) und Verglasung (30%) treten bei der Fahrzeugbewertung hinsichtlich der Schadensberechnung zwischen LN & LG die häufigsten Unstimmigkeiten auf.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Lackschäden: Unstimmigkeiten nach Leasinggeberkategorien

#### Unstimmigkeiten bei der Lackierung nach Leasinggeberkategorien



- Am wenigsten Diskussionspotential weisen Lackschäden beim VMF mit 72% auf,
- gefolgt von 84% bei Captives und 100% bei den übrigen Non Captive Anbietern.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Fazit

#### Allgemein kann gesagt werden ...

- Ein zertifiziertes Bewertungsverfahren finden 35% der Befragten für „sehr wichtig“.
- Fahrzeurücknahme ist bei allen Leasinganbietern weitestgehend einheitlich.
- Prozess-Statusabfrage über das Internet ist bei allen Anbietern ausbaufähig.
- Insgesamt sind die Befragten mit dem Rücknahme-Prozess „zufrieden“.
- 72% der LG informieren vor Vertragsabschluss über die Schadenberechnung.
- In den Bereichen Lackierung (81%), Karosserie (52%) und Verglasung (30%) treten zw. LN & LG die häufigsten Unstimmigkeiten bei der Fahrzeugbewertung hinsichtlich der Schadensberechnung auf.

#### Ergebnisse Captives

- 70 % der Befragten sind mit dem Rücknahme-Prozess „zufrieden“.
- 20% sind „sehr zufrieden“ mit der Transparenz bei der Schadensbewertung.
- Die durchschnittliche Nachbelastung liegt bei 729 €.

## 2. Die wichtigsten Studienergebnisse

### Fazit

#### **Ergebnisse reine Non-Captives**

- Die Zufriedenheit mit der Transparenz wird nur zu 59% als sehr zufrieden bzw. zufrieden bewertet.
- Zu 67% werden die LN vor Vertragsabschluss über die Schadensberechnung informiert.
- Non-Captive Anbieter haben mit durchschnittlich 1.113 € den größten Anteil an Nachbelastungen.

#### **Ergebnisse Non-Captives VMF**

- Hohe Zufriedenheit bei der Bewertung des gesamten Rücknahmeprozesses (79% sind sehr zufrieden bzw. zufrieden).
- Die größte Bekanntheit besitzt „Die Faire Fahrzeugbewertung VMF“ mit 54%.
- Die Kenntnisnahme über (nicht) akzeptierte Schäden vor Vertragsschluss ist mit 85% am höchsten
- Mit 573 € werden Kunden von VMF Mitgliedern am wenigsten nachbelastet.