



Foto: Mirella Pruvost/Autoflotte

Wirklich nur ein Zustandsbericht? | Was der Gutachter an Leasingrückläufern alles bemängelt, ist Fuhrparkverantwortlichen manchmal zu viel des Guten

Die zwei Seiten bei der Rückgabe

Diskussionsrunde | Fünf Leasinggeber und fünf Leasingnehmer an einem gemeinsamen Tisch. Das Thema: Leasingrückgabe. Trotz der Brisanz, die es birgt, ein harmonisches und konstruktives Zusammentreffen.

— Am Ende der Vertragslaufzeit zeigt sich oft, wie gut die Beziehung zum Leasinggeber wirklich war. Dann nämlich, wenn nach der Begutachtung der Rückläufer die Endabrechnung kommt. Ende des Vertrags – Ende der Freundschaft, könnte man auch überspitzt formulieren. Denn, so eine deutliche Redewendung, bei Geld hört die Freundschaft auf. Und bei den Nachforderungen am Ende der Leasinglaufzeit geht es oft um sehr viel Geld.

Jeder Fuhrparkleiter wird da spontan viele Geschichten parat haben, kaum ein Thema im Lebenszyklus eines Leasingfahrzeugs erhitzt die Gemüter so sehr wie dieses. Doch jede Vertragspartei hat ihre eigene Sicht auf die bewerteten Rückläufer und die Endabrechnung. Dabei ist der Flottenkunde meist ebenso wenig das hilflose Unschuldslamm wie der Leasinggeber der gefräßige Wolf.

Die Diskussionsrunde der Autoflotte mit fünf Fuhrparkmanagern und fünf Vertretern von Leasinggesellschaften Ende Oktober zeigt: Stellt eine Leasinggesellschaft ihre Handlungsweise transparent dar, erntet sie Verständnis von ihrem Gegenüber. Es muss nur vorab darüber gesprochen werden. Und Fuhrparkverantwortliche haben es bis zu einem gewissen Maß selbst in der Hand, ob die Rückgabe zur bösen Überraschung wird.

Späte Erkenntnis zur günstigen Rate |

Wer sich als Fuhrparkverantwortlicher bei der Leisingausschreibung über ein Schnäppchen freut, wird drei bis vier Jahre später – nämlich dann, wenn der Vertrag ausläuft, womöglich feststellen, dass die monatlich gezahlte Rate unterm Strich doch nicht so niedrig war. „Sie können an fünf Fingern abzählen, dass die günstigste Leasinggesellschaft nicht die großzügigste bei der Rückgabe ist“, sagte Michael Velte, Geschäftsführer Fleet der Deutschen Leasing und Vorsitzender des VMF. „Je günstiger die Finanzleasingrate, desto höher die Wahrscheinlichkeit einer hohen Endabrechnung bei der Rückgabe – diese Faustregel kann kein Leasinggeber wegdiskutieren, wenn er seriöse Kalkulationsgrundlagen nutzt“, stimmte ihm Rolf Liebig, Leiter Vertrieb Region Süd bei ALD Automotive, zu.

Und in Zeiten von Multi-Bidding und Multi-Supply, in denen sich die meisten Flottenkunden nicht mehr an nur einen Leasinggeber binden, sondern sich aus dem breiten Spektrum die günstigsten Angebote herauspicken, wird sich diese Entwicklung eher fortsetzen als zurückgehen.

Velte, der diese Geschäftspolitik eigentlich verteufeln müsste, sich dies, wenn das so ist, aber nicht anmerken ließ, hatte für

die anwesenden Fuhrparkverantwortlichen noch einen guten Tipp: „Wenn Sie geneigt sind, Leasinggeber zu wechseln, weil Sie einen Fokus darauf setzen, immer den besten Preis am Markt zu bekommen, dann ist es einfach wichtig, dass Sie beim Vergleich der Leasingraten auch eine Art Rückstellung einkalkulieren“, erklärte er.

Am Anfang des Vertrags sollten Fuhrparkbetreiber also schon an das Ende denken und Geld für Rückgabekosten auf die hohe Kante legen. „Wenn in der Leasingrate ein Gap von zehn Euro im Monat ist, dann wird es jetzt schon eng, dort die richtige Entschei-



„Ist allerdings in der Leasingrate – um etwas zu über-treiben – ein Gap von 30, 40 Euro, dann stellen Sie davon einen Teil zurück, bevor Sie es an Ihre Mitarbeiter geben, die es in Aus-stattung investieren. Dann kann das Thema am Ende auch ein Stück weit entspannter ausfallen“, so Veltes Ratschlag.

Doch nicht jeder Fuhrparkverantwortliche wählt aus Kostendruck die günstigste Offerte. Wiebke Jansen, Fuhrparkmanagerin von der Lear Corporation, die bei einer Gesellschaft auch schon schlechte Erfahrungen mit Leasingrückgaben gemacht hat, sagte entschlossen: „Ich will einen verlässlichen Partner. Da ist es mir auch ein, zwei Euro mehr wert, wenn ich weiß, das Gesamtkonstrukt passt. Wir wollen nicht jedes Mal wieder ein Auto zwischen drei, vier Gesellschaften rechnen lassen, um noch den letzten Euro rauszuquetschen.“

Vermarktung des Leasinggebers wichtig |

Ob es bei der Rückgabe zu Problemen kommt, kann auch davon abhängen, ob der Leasinggeber für die Vermarktung der Rückläufer Rückkaufvereinbarungen mit klaren Bewertungskriterien nutzt. „Dann hat er das Thema nicht mehr in der eigenen Hand und der des Nutzers, sondern muss sich mit dem Händler austauschen“, sagt Liebig. Auch Jansen, die für rund 300 Fahrzeuge im Fuhrpark verantwortlich ist, war bereits bei einer Gesellschaft unter Vertrag, die über Buyback-Verträge vermarktet. „Die wollen auch nach drei, vier Jahren und 150.000 bis 180.000 Kilometern ein neues Auto weiterverkaufen“, erinnerte sie sich.

Grundsätzlich sollte der Leasinggeber das Risiko der Verwertung selbst tragen und die Fahrzeuge selbst vermarkten. Velte rät Leasingnehmern daher, sich die Verwertung des Leasinggebers vor Abschluss eines Rahmenvertrages genau vor Ort anzusehen.

Streitpunkt zwischen den Parteien ist auch die Arbeit der Gutachter. Trotz der klaren Regeln, die die faire Fahrzeugbewertung des VMF geschaffen hat, schreiben die Sachverständigen nach Ansicht der Fuhrparkleiter zu viele Schäden auf, die für die Abrechnung eines vier Jahre alten Gebrauchtwagens mit über 100.000 gelaufenen Kilometern nicht relevant seien. Auch hätten sie zum Teil die Erfahrung gemacht, dass ein und derselbe Rückläufer trotz der klaren Regeln von mehreren neutralen Gutachtern unterschiedlich bewertet worden sei.

Jansen, die sich schon häufiger die Zeit genommen hat, vor Ort bei der Bewertung eigener Leasingrückläufer bei der Dekra in München dabei zu sein, hat dann auch die Gutachter beobachtet. Ihr Eindruck: „Manche machen das sehr akkurat, vielleicht auch manchmal etwas übertrieben. Andere handhaben es auch etwas lax.“

Muss es immer gleich eine neue Tür sein oder geht auch Smart Repair?

Glückslotterie bei den Schäden? | Die Folge – es ist auch immer ein bisschen Glücks-sache, welche Schäden und in welchem Ausmaß der gerade diensthabende Sachverständige diese notiert. Das sieht sogar Velte so, der als Vorsitzender des VMF die Rückgaberegeln seines Verbands selbst mit ins Leben gerufen hat: „Selbst bei der fairen Fahrzeugbewertung ist es so: Wenn ein Fahrzeug von drei Gutachtern bewertet werden würde, können Sie mit ziemlicher Sicherheit auch drei unterschiedliche Gutachten bekommen, weil ein Gutachten auch immer ein Stück weit subjektiv ist. Nicht alles, was an Beschädigung da ist, ist objektiv. Allerdings – und das ist entscheidend – werden

diese im Zuge der fairen Fahrzeugbewertung alle sehr eng beieinanderliegen.“ Als klassisches Beispiel führte er die Bewertung von Steinschäden an.

Auch die Fuhrparkverantwortlichen haben hier ihre Erfahrungen gemacht: „Man kann ein Armaturenbrett für 500 Euro oder für 3.000 Euro reparieren“, hat Marcus Federhoff, im Konzerneinkauf bei der Baywa für das strategische Fuhrparkmanagement zuständig, festgestellt. Auch monierte er, dass bei einem Rückläufer mit einem fuhrparktypischen Lebenszyklus für eine Beschädigung im Polster der Rückbank gleich der Wert für einen Kompletttausch angesetzt wurde. „Bei einem Auto mit 160.000 Kilometern nach vier Jahren baue ich wegen eines Brandlochs keine neue Rückbank ein, aber man stellt mir erst mal die 1.500 Euro dafür in Rechnung“, so Federhoffs Kritik. Er findet aber: „Ein Auto mit diesem Alter und Laufleistung verkraftet eine Instandsetzung und braucht keine neue Rückbank.“

Jansen fragte sich: „Muss es immer eine neue Tür sein oder geht auch die Option der Smart Repair?“ Die Sachverständigen, die sie erlebt hat, beachteten das ihrer Meinung nach in ihren Gutachten noch zu wenig. Dabei ist diese günstigere Reparaturmethode bei vielen Leasinggebern wie zum Beispiel Alphabet erlaubt: „Bei uns im Schadenkatalog ist beschrieben, dass Smart Repair befürwortet wird“, sagt Christoph Wibbeke, Leiter Operations bei Alphabet.

Auch wenn sich die Leasingnehmer wünschen, dass die Sachverständigen in Anbetracht des Alters der Fahrzeuge bei der Bewertung auch mal ein Auge zudrücken, sei es für Leasinggeber wichtig, ein Gutachten zu erhalten, das alle Schäden enthält. Denn sie benötigen es im Anschluss für die Vermarktung, damit auch der Aufkäufer transparent darüber informiert wird, in welchem



Fotos: Rocco Swantsch/Autoflotte

Die eine Seite ... | Die Entsandten der Leasinggesellschaften für die Diskussionsrunde zur Leasingrückgabe waren (v.l.): Dirk Haubold (Leaseplan), Christoph Wibbeke (Alphabet), Manuela Voigt (Volkswagen Leasing), Michael Velte (Deutsche Leasing und VMF) und Rolf Liebig (ALD Automotive)

Zustand sich der Gebrauchtwagen befindet. „Das Gutachten für die Kundenabrechnung und die Vermarktung ist identisch. Der Gutachter muss den Zustand des Fahrzeugs festhalten, wie ich ihn für die Vermarktung brauche“, erläuterte Manuela Voigt, Leiterin Gebrauchtwagencenter bei Volkswagen Leasing. Sie und die anderen anwesenden Vertreter der Leasinggesellschaften erklärten, dass die Fahrzeuge vor dem Verkauf nicht aufbereitet und repariert, sondern mit allen Schäden verkauft würden. Das Gutachten sei für sie also ein Zustandsbericht, der für die Abrechnung von der Leasinggesellschaft mit Blick auf den Kunden nochmal in die Hand genommen werden müsse.

„Der Job des Gutachters von Haus aus ist, Schäden festzustellen. Im Zweifel würde er eher einen Schaden zu viel als zu wenig aufschreiben. Deshalb ist für uns als Leasinggeber die Herausforderung, dass wir Gutachten nochmal so nachbearbeiten, wie es den getroffenen Vereinbarungen entspricht“, sagte auch Velte. Dabei ginge es auch darum, auf kundenindividuelle Vereinbarungen mit dem Kunden einzugehen. Denn, ein Gutachter kennt ja nicht jeden Rahmenvertrag mit dem Kunden.“

Auch ist dies der Zeitpunkt, Kulanz walten zu lassen, schließlich, so Velte, handele es sich in der Regel um gewachsene Kundenbeziehungen. „Da sitzt der Kunde deutlich am längeren Hebel, denn unser Geschäft ist langfristig ausgelegt“, findet Velte. Soll heißen: Der Leasinggeber will zukünftige Vertragsabschlüsse mit dem guten langjährigen Kunden nicht durch kleinliches Verhalten bei der Rückgabe gefährden.

Eingreifen nach der Endabrechnung |

Doch wenn die Endabrechnung ins Haus flattert, die nach dem Empfinden der Fuhrparkverantwortlichen viel zu hoch ausfällt: Sind die Würfel dann gefallen? Oder gibt es noch Möglichkeiten, wirksam einzugreifen, um die Kosten zu senken? Martin Kaus, Fuhrparkleiter bei Efaflex, wünscht sich, wenn es um die Pkw in seiner Flotte geht, noch nach Erstellung des Gutachtens und dem Versand der Endabrechnung darüber diskutieren zu können. Bei ihm werden die Autos abgeholt und vom Mitarbeiter des Logistikdienstleisters ein erstes Mal in Augenschein genommen. „Mit dem Abholer brauche ich nicht über irgendwelche Schäden zu reden – der ist ja kein Gutachter.“ Später werde ein Gutachten erstellt, dann komme irgendwann die Abrechnung „Und dann heißt es, kann man ja mal darüber reden. Und das ‚darüber reden‘ heißt im Normalfall: Da kann man

jetzt nichts mehr machen“, sagt Kaus. Die einzige Möglichkeit, die er habe, sei, die Leasinggesellschaft zu bitten, Glasschäden, die mit aller Regelmäßigkeit festgestellt würden, aus der Abrechnung zu nehmen und sie über die Versicherung abzurechnen. „Darüber hinaus habe ich keine Chance, irgendetwas nachzuverhandeln.“ Auch bemängelte er, dass er im Nachhinein keine Möglichkeit habe, Schäden am Rückläufer durch Aufbereitung beseitigen zu lassen, weil das Fahrzeug zu diesem Zeitpunkt schon weg sei.

Jansen, die bei der Abholung der Rückläufer ebenfalls dabei ist, weiß in etwa, in welchem Zustand sie an den Leasinggeber zurückgehen. „Ich warte dann mal gespannt ab, was da kommt. Und dann gehe ich auch mit der einen Leasinggesellschaft in den Ring. Da gibt es durchaus Diskussionspotenzial und sicherlich die eine oder andere Situation, wo zurückgerudert wird“, sagte die Fuhrparkleiterin.

Wer schon bei Vertragsabschluss an die Rückgabe denkt, ist vor bösen Überraschungen gefeit.

Velte wies ausdrücklich darauf hin, dass sich kein Leasingnehmer in einem rechtsfreien Raum befinde. „Die Uhr beginnt üblicherweise zu ticken, wenn Sie als Kunde Kenntnis über die Schäden haben. Dann haben Sie meist zehn Tage Einspruchsfrist. Sie können sehr wohl sagen: ‚Stopp, damit bin ich nicht einverstanden.‘ Die Möglichkeiten für den Leasingnehmer sind dann beispielsweise, ein Nachgutachten anzufordern oder das Fahrzeug zurückzuholen und selbst instand zu setzen. „Wenn ein Leasingnehmer nicht einverstanden ist, dann muss das Fahrzeug so lange vom Verkauf ausgeschlossen werden, bis die Lösung da ist“, so Velte weiter.

Die Option, ein Fahrzeug zurückzuholen, ist in der Praxis jedoch nicht immer machbar. „Wenn das Auto 400 Kilometer weit weg steht, was tue ich dann? Ich fahre ja nicht 400 Kilometer oder lasse es holen. Das sind Kosten, die ich selber trage“, sagte Federhoff.

Tipps gegen das Ende mit Schrecken | Um größeren Ärger nach der Rückgabe zu vermeiden, aber auch, wenn die festgestellten Schadenhöhen gerechtfertigt sind, die Kosten nicht explodieren zu lassen, sollten Flottenchefs schon langfristig die Weichen stellen. Sie haben es ein Stück weit in der Hand, den Ausgang positiv zu beeinflussen. Da ist zum einen die Wahl des Leasinggebers. Nicht nur, wie schon erwähnt, auf dessen Vermarktungs-



kanäle zu schauen, sondern auch sein Regelwerk bei der Rückgabe zu studieren, ist eine wichtige Maßnahme. „Die faire Fahrzeugbewertung bietet uns eine gemeinsame Ausgangsbasis, weil wir dem Leasingnehmer von Anfang an sagen, dass das der definierte Prozess ist“, sagte Dirk Haubold, Bereichsleiter Gebrauchtwagen bei Leaseplan. Er empfiehlt Kunden, an der Fahrzeugrückgabe zu partizipieren. „Eine gemeinsame Rückgabe auf dem Logistikplatz ansehen – das führt zu mehr Vertrauen und Transparenz.“

Wichtig ist auch, die Dienstwagenfahrer einzubeziehen, sie für diesen Kostenblock zu sensibilisieren. „Es gibt Mitarbeiter, die sagen: ‚Das ist mein Fahrzeug, ich pflege es.‘ Und es gibt andere, die sagen: ‚Das ist Firmeneigentum. Was interessiert es mich?‘ Und genau da muss man anpacken“, sagte Guido Krings, der bis Juli für die 400 Firmenfahrzeuge von Unify zuständig war.

Einige Firmen sind schon dazu übergegangen, die Nutzer an eindeutig selbst verursachten Rückgabekosten zu beteiligen. „Wenn es an das eigene Portemonnaie geht, tut es weh. Und gewisse Dinge werden einmal gemacht und nie wieder“, weiß Jansen aus Erfahrung zu berichten. Und auch Voigt bestätigt: „Es wird heute viel mehr auf die Fahrer geguckt, sodass die Schadenbeträge im Durchschnitt sukzessive sinken. Das ist in den letzten Jahren deutlicher ins Bewusstsein gerückt.“ Auch für Wibbeke von Alphabet ist ein entscheidender Punkt, dem Fahrzeugnutzer nicht die Zusage zu geben, dass er grundsätzlich an Schäden nicht beteiligt wird. „Dies fördert im Zweifelsfall eine Vollkasko-Mentalität und damit die Risikobereitschaft, die zu Schäden führen kann.“

Beteiligt werden die Fahrer bei verlorenem Zubehör wie dem Ersatzschlüssel oder auch Schäden im Interieur. „Der Innenraum ist bei uns Fahrerthema, zum Beispiel ein



Foto: Becco Swantusch/Autoflotte

... und die andere Seite – die Leasingnehmer | Als Fuhrparkverantwortliche brachten Wiebke Jansen (Lear Corporation), Guido Krings (ehemals Unify), Martin Kaus (Efaflex), Marcus Federhoff (Baywa) sowie Tanja Mehlbreuer (Infineon Technologies, v. l.) ihre Erfahrungen zur Leasingrückgabe ein

Loch im Dachhimmel. Wenn da etwas kommt im Gutachten, reiche ich das durch“, sagt Jansen. So geschieht es auch bei der Baywa: Wenn in der Endabrechnung ein zerstücktes Armaturenbrett mit 2.500 Euro zu Buche schlägt, dann wird auch hier an den Fahrer herangetreten.

Liebig von ALD empfiehlt sogar, in die andere Richtung zu denken und eine Bonus-Regel einzuführen. „Wenn ein Nutzer über die gesamte Laufzeit keine Schäden am Fahrzeug verursacht, dann kann man ihm zum Beispiel ein Wellness-Wochenende anbieten. Das kostet dann, inklusive geldwertem Vorteil, vielleicht 300 Euro – schafft aber einen Anreiz, pfleglich mit dem Fahrzeug umzugehen und Schäden während der Laufzeit und bei der Rückgabe zu minimieren.“

Vor der Rückgabe verteilt Jansen Checklisten, damit die Fahrer rechtzeitig wissen, was sie alles machen müssen und was auf sie zukommt, zum Beispiel, dass sie auf dem Weg zur Rückgabe noch durch die Waschstraße fahren müssen. Einmal im Jahr ist zu-

dem eine Innenraumreinigung auf Kosten der Firma gestattet. Ein Vorgehen, das Liebig für erfolgversprechend hält: „100 Euro, die ich in eine professionelle Reinigung investiere, führen womöglich nicht nur zu 100 Euro Reduzierung bei den Rückgabekosten, sondern vielleicht sogar zu mehreren hundert Euro. Nach diesem Prinzip arbeiten auch viele Gebrauchtwagenhändler.“

Bei Tanja Mehlbreuer, Fuhrparkverantwortliche bei Infineon Technologies, beginnt die Rückgabe schon sechs Monate vorher – mit einer E-Mail, dass die Neubestellung ansteht. „Und darin enthalten ist schon eine Mitteilung über den Rückgabeprozess“, berichtete sie. Regelmäßig folgten noch Erinnerungen, ebenso erhielten die Nutzer eine Checkliste.

Schon beim Vertrag an Rückgabe denken |

Doch noch früher können Fuhrparks ansetzen, um die Rückgabe im Vorfeld positiv zu beeinflussen. „Wichtig als Fuhrparkmanager ist es, zu Beginn einer Geschäftsbeziehung genau zu definieren, was ich haben möchte

oder was ich nicht haben möchte“, sagt Jansen. „Dass ich auch klar sage: Ich rede nicht mehr über Steinschläge, weil das einfache Gebrauchsspuren sind. Und dass bewusst ist, dass der Leasinggeber nach drei, vier Jahren nicht ein nagelneues Auto zurückbekommt.“

Ein Fuhrpark, der gar nichts tut, ist selber schuld, findet Markus Federhoff. Seine Strategie: „Man muss vorne bei der Beschaffung schon anfangen, dann ist die Leasingrückgabe nicht so dramatisch: Wenn man seine Fahrer und die Verträge im Griff hat, den Leasinggeber kennt und weiß, wie der Prozess funktioniert.“

Aber ungeachtet der Probleme und Nervereien, von denen die Fuhrparks berichten, scheint der Eindruck, dass Leasingrückgaben per se ein Streitthema sind, ebenso wie die Zustandsbewertung eines Fahrzeugs eine subjektive Wahrnehmung zu sein. „Weit über 90 Prozent der Rückgaben laufen ohne Störungen, anders wäre dieses Massengeschäft auch nicht zu handeln“, so Velte.

| Mireille Pruvost

Anzeige

AUTO-LANGZEITMIETE

EINFACH. FLEXIBEL. CLEVER.

WWW.MASKE.DE



EINFACH FAHREN

MASKE