



Foto: Naily Strawberry/Fotolia

(K)ein Lotteriespiel

Marktübersicht | Die Bewertung der Rückläufer folgt eigentlich klar definierten Regeln, dennoch schwankt die Höhe der Nachforderungen stark. Dieses Jahr scheint zufällig ein glückliches für Fuhrparks zu sein.

— Klar definierte Regeln erleichtern das Zusammenleben. Das ist im Leasing nicht anders. Und so ist es heute gang und gäbe, jeden Prozess für die Vertragsparteien genau zu definieren, also auch bei der Rückgabe des Leasingobjekts bei Vertragsende.

Kein Leasinggeber kann es sich heute noch erlauben, ein vom Leasingnehmer zurückgenommenes Fahrzeug ohne vertraglich fixierte Richtlinien und ohne Gutachten einer anerkannten Sachverständigenorganisation zu bewerten und abzurechnen.

Der Verband der markenunabhängigen Fuhrparkmanagementgesellschaften (VMF) hat 2001 mit seiner zertifizierten „fairen Fahrzeugbewertung“ neue Maßstäbe gesetzt, die mittlerweile auch Nicht-Mitglieder und Captive-Gesellschaften adaptiert haben.

Und so zeigt auch unsere diesjährige Umfrage bei den Leasinggesellschaften, dass überall ein Regelwerk bei der Rückgabe zugrunde liegt und dass immer mehr Anbieter ihren Rücknahmeprozess zertifizieren lassen, um die Transparenz und die Vertrauenswürdigkeit gegenüber dem Kunden zu steigern (siehe Tabelle „Richtlinien“ rechts).

Erste Zertifizierung bei Captive | Neu ist beispielsweise die „LeasingRücknahme Online“ der Volkswagen Leasing. Sie wurde Ende 2011 eingeführt und soll Mitte dieses Jahres den alten Abwicklungsprozess beim Händler komplett ersetzen. Grundlage der transparenteren Abwicklung ist ein bebildeter Schadenkatalog. Der von der Dekra zertifizierte Prozess soll eine komplett papierlose Abwicklung der Fahrzeugrückgabe auch beim Kunden vor Ort ermöglichen – dafür wird eine eigens entwickelte iPad-Applikation genutzt, mit der auch Fotos gemacht und digital in das Dokument eingefügt werden können. Damit ist der „Platzhirsch“ unter den Leasinggesellschaften der erste Anbieter, der sein Rückgabesystem von einem unabhängigen Prüfinstitut hat zertifizieren lassen.

Sinkende Nachbelastungen | Die transparenteren Prozesse bei der Rückgabe und die festgelegten Bewertungskriterien, aber sicherlich auch die stabileren Restwerte und die bis zum Herbst 2011 deutlich gestiegenen Erlöse für Gebrauchtwagen könnten der Grund dafür sein, dass sich das Konfliktpotenzial zwischen den Vertragsparteien offensichtlich gegenüber unserer Vorjahresumfrage verringert hat.

Als Zeichen dafür könnten die derzeit tendenziell geringeren durchschnittlichen Nachbelastungen pro Rückläufer gewertet werden, die Leasinggesellschaften von ihren Kunden fordern: Zwar stiegen sie bei einigen Befragten wie Arval (+120 Euro), DSK Leasing/Autobank (+20 Euro) und dem Fuhrparkmanagementunternehmen Fleetlevel+ (+150 Euro), das die Leasingrückgaben im Auftrag seiner Kunden durchführt und analysiert. Doch vier Unternehmen gaben dieses Jahr geringere Nachforderungen an, die zum Teil deutlich unter den Vorjahreszahlen lagen: Bei DB Fuhrpark gingen sie nach eigenen Angaben innerhalb eines Jahres um 350 bis 400 Euro zurück. Bei LeasePlan sanken die

Titelthema: Fahrzeugrückgabe

- ▶ Marktübersicht Leasing Seite 34
- ▶ Praxistipps eines Fuhrparkprofis Seite 44
- ▶ Gastkommentar Seite 46
- ▶ Fuhrparkstimmen Seite 47

Mindestnachforderungen um 50 Euro – die Neusser geben statt eines Durchschnittswerts eine Spanne an, die in der Umfrage 2011 noch bei 100 bis 800 Euro lag. Auch bei DSK Leasing/Autobank wurden durchschnittlich bis zu 100 Euro weniger nachbelastet und die fusionierten Fuhrparkmanagementunternehmen FleetCompany und Fleet Logistics können für ihre Fuhrparkkunden eine um sage und schreibe 572 Euro geringere durchschnittliche Nachbelastung als noch im Vorjahr feststellen. Lag sie 2011 noch bei 932 Euro, ging sie dieses Jahr auf 360 Euro zurück.

Die Nachbelastungen gingen im Vergleich zum Vorjahr um bis zu 572 Euro zurück.

Auch wenn diese Durchschnittswerte, die über alle Kunden errechnet werden, nur begrenzt aussagefähig sind, weil eine geringe Zahl an Kunden mit extrem hohen Belastungen verwässern kann, dass die meisten Kunden nur geringe Nachforderungen zu begleichen haben, geben sie doch gerade im Mehrjahresvergleich eine interessante Tendenz wieder, die sich zudem in diesem Jahr mehr als sonst mit den Aussagen der von uns zufällig ausgewählten und befragten Fuhrparkleiter deckt (siehe S. 47).

Gemäßigtere Töne | Sowieso zeigen sich die Fuhrparkverantwortlichen in diesem Jahr zufriedener als die in den Vorjahren befragten. Sie äußern weniger Kritik an ihrem Leasinggeber und empfinden das Prozedere und die Endabrechnung im Großen und Ganzen als gerecht. Einer von ihnen ist jedoch der Meinung, obwohl er seine Leasingpartner im Allgemeinen als fair erachtet, dass die Fahrzeuge heute penibler als noch vor drei bis vier Jahren bewertet würden und die Nachforderungen sich im Schnitt um 200 Euro erhöht hätten.

Eine Fuhrparkleiterin aus Nordrhein-Westfalen, die jeden Wagen vor der Rückgabe gründlich aufbereiten lässt, moniert, dass die Leasinggesellschaft fast jedes Mal eine komplette Fahrzeugreinigung berechnet: „Es führt jedes Mal zu endlosen Diskussionen, ob und wie sauber der Pkw abgegeben wurde“, sagt sie. Obwohl der Zustand der Rückläufer mit einem Schadenkatalog bewertet werde, würde sie manchen festgestellten Schaden anders bewerten.

Außerdem ist dieser Fuhrparkleiterin aufgefallen, dass Kulanzanträge und Reparaturen, die unter die Gewährleistung fallen, gar nicht erst an den Hersteller herangetragen, sondern zunächst an sie weiterbelastet werden. „Erst auf Nachfrage wird eine Kulanzanfrage gestellt“, sagt sie.



Auch eine Blitzumfrage auf Autoflotte online Anfang April 2012 hat ergeben, dass die Fuhrparks überwiegend zufrieden mit den Rücknahmemodalitäten ihrer Finanzierungspartner sind: Auf die Frage „Sind die Nachforderungen Ihrer Leasinggesellschaft(en) bei Vertragsende für Schäden am Rückläufer für Sie nachvollziehbar?“ antworteten 18 Prozent „Ja, voll und ganz“ und 58 Prozent „Ja, teilweise“, womit die – zumindest partielle – Akzeptanz einen Wert von 76 Prozent erreicht. Knapp jeder vierte Umfrageteilnehmer auf Autoflotte.de kann die Abrechnung seiner Leasinggesellschaft(en)

Richtlinien | Standards beim Rückgabeprozess

Leasinggesellschaft	Vertraglich fixierte Richtlinien	Zugrunde gelegte Richtlinien	Zertifiziert	Schadenbewertung nach Minderwerttabelle	VMF-Mitglied
Akf servicelease	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	-	+	-
Arval	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	TÜV Nord Cert	+	+
Athlon Car Lease	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	TÜV Nord Cert	+	+
Conlink Leasing	+	Faire Fahrzeugbewertung ¹	-	+ -	-
Daimler Fleet Management	+	Faire Fahrzeugbewertung ²	-	-	-
DB FuhrparkService/DB Rent	+	Fair Return, Dekra	Dekra Cert	+	-
Deutsche Leasing Fleet	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	Dekra ³	+	+
DSK Leasing (Autobank)	+	Fair Return, Dekra	-	+	-
GE Capital – ASL Fleet Services	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	TÜV Nord Cert	+	+
Hannover Leasing Automotive	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	TÜV	+	+
LeasePlan	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	TÜV Nord Cert	+	+
Mobility Concept	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	Dekra Cert	-	+
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	+	Fair Return, Dekra	-	+	-
Sixt Leasing	+	Eigener Schadenkatalog ⁴	-	+	-
VR Leasing	+	Faire Fahrzeugbewertung VMF	TÜV Nord Cert	+	+
VW Leasing	+	Leasing-Rücknahme Online	Dekra	-	-

¹ Bei Rahmenvertragskunden Umsetzungsgrad von 60 Prozent; ² Regelwerk von Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland, das sich an den VMF-Standards orientiert; ³ inkl. Überprüfung der Gutachter von TÜV Nord, die Rücknahmegutachten erstellen;

⁴ In gemeinsamer Entwicklung mit TÜV, Dekra, Hüsges, BMW und Mercedes Benz; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2012

jedoch nicht nachvollziehen – ein Ergebnis, das vermutlich noch im Vorjahr aber deutlich höher ausgefallen wäre.

Fahrer in der Verantwortung | Auch wenn klar definierte Prozesse und Schadenkataloge, die mit Ausnahme von Conlink Leasing alle befragten Leasinggesellschaften als Basis für die Bewertung heranziehen (siehe Tabelle „Schadenkatalog“ auf S. 40), die Leasingrückgabe und die Endabrechnung transparenter machen, so haben es die Fuhrparks zum Teil selbst in der Hand, wie hoch die Nachforderungen ausfallen. „Die Vermeidung von Nachbelastungen ist bereits ab Beginn der Vertragslaufzeit möglich“, sagt Susan Brichovsky, Geschäftsführerin von Sixt Mobility Consulting. Da wäre zum Beispiel die Sensibilisierung der Fahrer für den pfleglichen Umgang mit dem überlassenen Fahrzeug. Darüber hinaus könnten Mitarbeiter angehalten werden, sämtliche Schäden am Fahrzeug vor der Rückgabe reparieren zu lassen.

Und eine weitere Kleinigkeit könne sich auszeichnen: „Die Rückgabe in ungereinigtem Zustand führt häufig zu einem schlechten Gesamteindruck des Fahrzeugs. Dies kann ohne großen Aufwand vermieden werden“, sagt Sebastian Benz, Teamleitung Rückläufermanagement bei der Hannover Leasing Automotive (HLA). Brichovsky geht bei der Sauberkeit sogar von einer größeren Wirkung als bloß dem Gesamteindruck aus: „Allein die Abgabe des Fahrzeugs im gereinigten Zustand – innen und außen – kann die Rückgabekosten begünstigen.“

Wenn nette Worte des Flottenchefs allein nichts nützen, gibt es immer noch die Option, Regeln schriftlich zu fixieren. Matthias Rotzek, Leiter des Geschäftsbereichs HLA Fleet Management, empfiehlt daher unter anderem „klare Regelungen in der Car Policy.“

Als letzte Maßnahme gibt es noch die Beteiligung der Fahrer an den Nachforderungen. „Fuhrparkbetreiber können versuchen,

ihre Fahrer in die Pflicht zu nehmen und sie zu einem gepflegten und rücksichtsvollen Umgang mit dem Fahrzeug zu motivieren“, sagt Thomas Araman, Geschäftsführer von Car Professional Management, CPM. Auch Bonus-Malus-Systeme seien hier denkbar.

Angesichts der am meisten registrierten Fehlteile bei der Rückgabe wie Ersatzschlüssel, Fahrzeugdokumente, also Serviceheft oder Bedienanleitung, oder selbst ganze Reifensätze (siehe Grafik „Zubehör“ auf S. 38) ein lohnender Gedanke.

Versäumnisse der Fuhrparks | Aber die Leasinggesellschaften stellen auch andere kostspielige Mängel an den Rückläufern fest, die auf das Konto der Fahrer gehen: Nicht gemeldete Vorschäden registriert Athlon Car Lease, die Unternehmen der Deutschen Bahn DB Rent und DB FuhrparkService konstatieren eine steigende Zahl an fehlenden Wartungen und Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement moniert, dass gehäuft TÜV- und AU-Prüfungen versäumt werden.

Auffällig für Arval ist, dass Glasschäden selten vor der Rückgabe behoben werden. Eine Beobachtung, die FleetCompany und Fleet Logistics teilen. „Auffällig häufig erfolgt ein Austausch der Windschutzscheibe bei Fahrzeugrückgabe. Wir empfehlen unseren Kunden, die Scheibenreparatur oder den Austausch vor der Rückgabe durchzuführen, da dies häufig kostengünstiger ist“, sagt Roland Vogt, Geschäftsführer beider Unternehmen.

Anders als Karosserie- und Lackschäden, die nach Erfahrungen der Deutschen Leasing Fleet zwar vor der Rückgabe beseitigt, aber oft unsachgemäß instand gesetzt seien. Die Reparaturarbeiten würden einer fachmännischen Begutachtung oft nicht standhalten, zum Beispiel bei einer Lackdichtenmessung.

Schäden an Karosserie und Lack sind die in unserer Umfrage ermittelten Spitzenreiter unter den häufigsten Beanstandungen (siehe Grafik auf S. 35). Deshalb können auch sinnvolle Zusatzausstattungen wie Park-Distance-Control dazu beitragen, solche Schadenzahlen gering zu halten und somit günstiger aus dem Leasingvertrag auszuscheiden.

Rückgabe frühzeitig bedenken | „Früher an später denken und schon die Rückgabe bei Vertragsabschluss im Blick haben“, diese Empfehlung von CPM-Chef Araman gilt nicht nur für die Fahrer, sondern auch für die Fuhrparkverantwortlichen.

Auch wenn viele Abmachungen zwischen Leasinggeber und Leasingnehmer, wie eine genaue Definition der bei der Rückgabe akzeptierten (lauleistungsanalogen) und nicht akzeptierten Schäden in Form eines bebilderten Schadenkatalogs, heute

Rückgabeorte | Wo die Leasingrückläufer abgegeben werden können

Leasinggesellschaft	Gutachter, Prüfstation	Firmensitz/Kunde	Sitz/LG	Wohnort/MA	Händler	Logistikpartner/LG	Sonstige
Akf servicelease	+	+	+	+	+	+	
Arval		+				+	
Athlon Car Lease		+	+				individuell vereinbarte Abholadresse
Conlink Leasing	+				+		Restwertgaranten
Daimler Fleet Management	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
DB FuhrparkService/ DB Rent	+	+		+	+	+	
Deutsche Leasing Fleet	+	+	+	+	+	+	Vermarktungsgesellschaft der LG
DSK Leasing (Autobank)	+						
GE Capital – ASL Fleet Services	+	+	+	+	+	+	
Hannover Leasing Automotive	+	+	+	+	+	+	
LeasePlan		+		+	+		
Mobility Concept	+	+	+			+	
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	+	+	+	+	+		
Sixt Leasing		+	+	+	+		
VR Leasing	+	+	+	+	+	+	
VW Leasing	+	+			+	+	
VW Leasing	+	+			+	+	

LG = Leasinggesellschaft, MA = Mitarbeiter; ¹ Bundesweit 75 Stationen von Sixt Leasing; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2012

Andreas Steinkemper
Fuhrparkmanager



„Ein Duo, das sich auszahlt.“

Jetzt mit der Aral CardPlus PAYBACK Punkte sammeln
und Aral die pauschale Versteuerung überlassen.

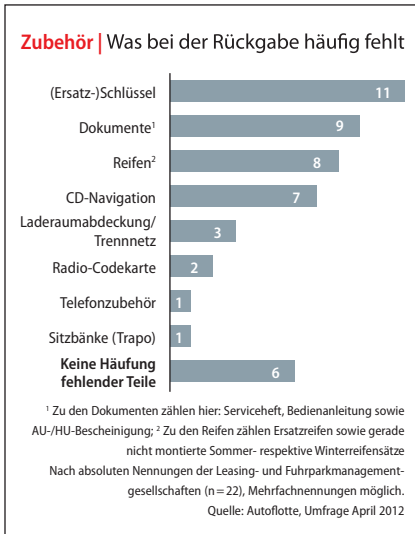
Official Partner



Die Angabe des „geldwerten Vorteils“ beim Einsatz der PAYBACK Card in Verbindung mit der Aral CardPlus entfällt künftig für Ihre Mitarbeiter und Sie als Arbeitgeber. Damit wird die Teilnahme an PAYBACK noch einfacher, und Sie haben kostenlos ein zusätzliches Belohnungs- und Motivationsinstrument. Lassen Sie Ihre Aral CardPlus Kundennummer jetzt zum Sammeln von PAYBACK Punkten freischalten!
Mehr Infos unter: www.aral-cardplus.de



Alles super.



Standard sind, können und sollten Fuhrparks für sie wichtige Abmachungen individuell mit ihrem Leasingpartner vereinbaren. „Wir empfehlen, nicht am Leasingende über Forderungen der Leasinggesellschaften zu verhandeln, sondern vor Leasingvertragsabschluss transparente und nachvollziehbare

Rücknahmestandards festzulegen“, sagt Benno Aul, Leiter Vertrieb und Produktentwicklung bei Expert Automotive.

Sixt Mobility Consulting rät dazu, einen einheitlichen Schadenkatalog, idealerweise über alle Leasinggesellschaften, zu vereinbaren sowie einen einheitlichen Rückgabeprozess, der mit den Leasinggesellschaften auf den Kunden abgestimmt ist.

Auch eine größere Kulanz bei Transportern ist verhandelbar und sollte vor Vertragsabschluss als Gesprächspunkt auf der Agenda stehen. Denn trotz stärkerer Beanspruchung der Nutzfahrzeuge im Vergleich zu Personenkraftwagen, allein durch das ständige Be- und Entladen, gibt es immer noch einige Gesellschaften, die Schäden an Pkw und Transportern gleich bewerten (siehe Tabelle „Schadenbewertung“ auf Seite 40). Oder aber angeben, bei der Bewertung von Transportern andere Maßstäbe anzusetzen, aber dennoch keine getrennten Schadenkataloge für diese unterschiedlichen Fahrzeugtypen herausgegeben haben (siehe Tabelle „Schadenkatalog“ auf Seite 40). Laut aktueller Umfrage haben sieben Gesellschaften noch

keinen separaten „Beulenkatalog“ für Transporter, wobei Arval angab, die unterschiedlichen Bewertungskriterien für Pkw und Nutzfahrzeuge innerhalb einer Broschüre detailliert aufzuführen. Die Deutsche Leasing Fleet wies darauf hin, dass kundenindividuelle Vereinbarungen hier möglich seien und in der Praxis auch meist getroffen würden.

Mehr Kulanz bei Trapos | Es erscheint auch nur fair, bei der Beurteilung der „betriebsgewöhnlichen Nutzung“ mehr Spielraum vorzusehen, wie zum Beispiel bei der Deutschen Leasing Fleet bei Stoßfängern, kleineren Dellen und beim Zustand im Innenraum.

„Da Transporter andere logistische Aufgaben zu erfüllen haben, akzeptieren wir beispielsweise bis zu einem gewissen Ausmaß – wie sie nun einmal beim Be- und Entladen von Transportern entstehen – Schrammen, Kratzer, Abrieb und Verformungen in der Innenverkleidung, auf den Ladeböden und an den Ladekanten sowie Dellen und Beulen in Trennwänden, sofern sie ein gewisses Maß nicht überschreiten und keine Funktionen beeinträchtigen“, erklärt auch Dieter Jacobs, Geschäftsleiter Fuhrparkmanagement bei

Protokoll und Gutachten | Die Feinheiten bei der Abwicklung

Leasinggesellschaft	Ort des Rückgabeprotokolls	Ort des Gutachtens	Möglichkeit für LN ...	
			... Gutachter selbst zu bestimmen	... Schäden nach Erstellung des Gutachtens zu beseitigen
Akf servicelease	Rückgabeort	Sammelstelle	⊖	⊖
Arval	je nach Kundenwunsch: Firmensitz des Kunden oder Sammelstelle	Firmensitz des Kunden oder Sammelstelle	⊖	⊖
Athlon Car Lease	Rückgabeort	Stellplätze	⊖	⊖
Conlink Leasing	Rückgabeort	Rückgabeort	⊕ ¹	⊕
Daimler Fleet Management	Rückgabeort	Rückgabeort	⊕ ¹	⊖
DB FuhrparkService/DB Rent	Rückgabeort	Dekra-Niederlassung	⊖ ²	⊖
Deutsche Leasing Fleet	Rückgabeort	Vermarktungsgesellschaft der LG oder Drittgarant, sofern vertraglich vereinbart	⊕	⊕
DSK Leasing (Autobank)	i. d. R. Dekra-Station oder Abholort	Dekra-Station, in Ausnahmefällen am Standort des Kunden oder vereinbarter Rückgabeort	⊖	⊕ ¹
GE Capital – ASL Fleet Services	Rückgabeort	Rückgabeort	⊕ ³	⊖
Hannover Leasing Automotive	Rückgabeort	Rückgabeort oder zentrale Sammelstelle	⊖	⊕ ³
LeasePlan	Rückgabeort	Sammelstelle	⊖	⊖
Mobility Concept	Rückgabeort	Sachverständigenorganisation, derzeit Dekra	⊕	⊕
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	Rückgabeort	LG-Firmensitz oder Dekra	⊖ ⁴	⊕ ¹
Sixt Leasing	Rückgabeort	An dem nach Rückgabvereinbarung festgelegten Ort	⊖ ⁵	⊖
VR Leasing	Rückgabeort	Sammelstelle (Logistikplatz in Darmstadt) oder Dekra-Station	⊖	⊖
VW Leasing	Rückgabeort	Rückgabeort	⊖ ⁵	⊕ ⁶

¹ Nach Absprache/individuelle Vereinbarung; ² Wahl des Sachverständigen in der Dekra-Niederlassung möglich; ³ In Abhängigkeit von der Vertragsgestaltung; ⁴ Generell nicht möglich, nur nach Absprache; ⁵ Auswahl nur aus vier von LG festgelegten Gutachterorganisationen (bei Sixt: Dekra, GKK, Hüsjes und TÜV); ⁶ Sofern Vermarktungsprozess nicht behindert wird. Vorherige Beseitigung wird empfohlen. Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2012

LeasePlan Deutschland, die rund 8.000 Transporter und damit etwa zehn Prozent in ihrem Bestand hat. Bei DB Rent/DB FuhrparkService machen Nutzfahrzeuge sogar 40 Prozent der Bestandsfahrzeuge aus. Deswegen „legen wir besonderen Wert darauf, dass entsprechend Alter, Laufleistung, Fahrzeugart und Einsatzbedingungen unser Partner Dekra entsprechende Bewertungen vornimmt“, sagt Elisabeth Unnold, Leiterin Kommunikation.

Bei Volkswagen Leasing bestehen differenzierte Vorgehensweisen: „Entweder wird die übermäßige Nutzung, zum Beispiel bei Baufahrzeugen, im Restwert berücksichtigt und dieser dann dem entsprechenden Marktwert gegenübergestellt, um die übermäßige Abnutzung zu bewerten, oder es erfolgt eine standardmäßige Restwerteinstufung und eine standardmäßige Abrechnung der übermäßigen Nutzung“, erklärt VW-Leasing-Geschäftsführer Gerhard Künne.

Höhere Forderungen für Trapos | Wenn der Leasinggeber Transporter bei der Rück-



Foto: LasseDesign/Fotolia

Schadenbewertung | Bei einigen Leasinggebern gelten für Trapos die selben Maßstäbe wie für Pkw

Prozessgeschwindigkeit | Abwicklungsdauer nach Vertragsende

Leasinggesellschaft	Frist, in der Rückläufer ...			
	... abgeholt wird	... nach Rücknahme vom SV begutachtet wird	... abgemeldet wird	... abgerechnet wird (Versand der Endabrechnung)
Akf servicelease	max. 3 WT	max. 2 WT	max. 5 WT	max. 60 WT
Arval	5 WT	5 WT	5 WT	4 Wochen
Athlon Car Lease	5 WT	72 Std.	5 WT	30 Tage
Conlink Leasing	1–3 WT	24–48 Std.	24–48 Std.	30 Tage ¹
Daimler Fleet Management	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
DB FuhrparkService/DB Rent	sofort	am Tag der Abholung	1–3 WT	3 WT nach Eingang des Gutachtens
Deutsche Leasing Fleet	1 Woche	1 WT	3–5 WT	5 WT
DSK Leasing (Autobank)	5 WT	48 Std.	5 WT	7 WT
GE Capital – ASL Fleet Services	k. A.	am Tag der Abholung	i. d. R. am selben Tag	10 WT
Hannover Leasing Automotive	zum vereinbarten Termin	3 WT	3 WT	5 WT
LeasePlan	5 WT	2 WT	5 WT	60 Tage nach Vertragsende
Mobility Concept	5 WT	3 WT	3 WT	Raten- und km-Abrechnung: 5 Tage, Abrechnung der Rückgabeschäden: 1 Woche, Endabrechnung bei offener Abrechnung für Full-Service: 8 Wochen
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	5 WT	2–4 WT	3 WT	2–4 Wochen
Sixt Leasing	3–5 WT	24 Std vor Rückgabe, direkt bei der Rückgabe oder max. 2 WT nach der Rückgabe ²	max. 10 WT	14 WT
VR Leasing	zum Zeitpunkt des Vertragsendes ³	3 WT	Abmeldung rückwirkend zum Zeitpunkt des Eingangs auf Logistikplatz ⁴	10 WT
VW Leasing	5 WT	i. d. R. bei Übergabe, sonst 3 WT	5 WT, nach Möglichkeit rückwirkend zum Abgabetag	8–10 WT

SV=Sachverständiger; WT = Werktag(e); ¹ Sofern keine Unstimmigkeiten auftreten; ² Je nach Kundenvereinbarung; ³ Bei fristgerechter Meldung durch Leasingnehmer, Vorlaufzeit für Disposition; 10 WT;

⁴ Wenn LN alle zur Abmeldung erforderlichen Unterlagen übergeben hat; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2012

gabe nach denselben Kriterien bewertet wie Pkw und Verschmutzungen im Innenraum und Kratzer sowie Dellen an der Ladefläche genauso streng geahndet werden wie bei weniger strapazierten User-Chooser-Fahrzeugen, können höhere Nachbelastungen am Laufzeitende die Folge für Leasingnehmer sein. So zum Beispiel bei einem Fuhrparkverantwortlichen aus Niedersachsen, der laut Abrechnung seiner Leasinggesellschaft für Schäden an Pkw zwischen 200 und 800 Euro pro bemängeltem Rückläufer hinblättern muss und bei Transportern zwischen 500 und 1.200 Euro.

Auch Zeit ist Geld | Sind die Rückläufer abgegeben und die Nachfolgefahrzeuge in Betrieb genommen, enden die Kosten für ausrangierte Flottenautos keineswegs von heute auf morgen. Deshalb kann es sich lohnen, die Abwicklung nach Vertragsende mit einem neuen Leasingpartner zu besprechen und eine maximale Prozessdauer festzulegen.

Die VMF-Gesellschaften, die nach den Richtlinien der „fairen Rückgabe“ handeln müssen, haben feste Fristen einzuhalten: Maximal fünf Arbeitstage nach Ende des Leasingvertrages muss das Fahrzeug abgeholt sein und am Verwertungs- oder Begutachtungsstandort sicher untergestellt werden. Nach weiteren drei Arbeitstagen muss es spätestens vom Sachverständigen begutachtet werden. Zeiträume, die auch die Nicht-Mitglieder und Captive-Gesellschaften laut unserer Umfrage versprechen (siehe Tabelle „Prozessgeschwindigkeit“ auf Seite 39).

Wichtig ist aber auch die Zeit, die üblicherweise ins Land geht, bis der Rückläufer abgemeldet wird, damit keine Kosten für Kfz-Steuer und Versicherung weiterlaufen. Hier reicht die Spanne von einem Werktag (Conlink, DB FuhrparkService/DB Rent und GE) über sechs Werktage, was mit sechs Nennungen die üblichste Dauer ist (Akf, Arval, Athlon, DSK, LeasePlan und VW Leasing), bis hin zu maximal zehn Werktagen bei Sixt Leasing.

Auch die Zeit, bis der Fuhrpark die Endabrechnung auf dem Tisch hat und die Fahrzeugakte für immer schließen kann, ist von Anbieter zu Anbieter unterschiedlich lang. Drei Wochentage nach Eingang des Gutachtens verspricht DB FuhrparkService, das Gutachten selbst wird noch am Tag der Abholung erstellt. Doch wie lange es dauert, bis dieses verschickt wird, wurde nicht angegeben. Fünf Werktage sichern die Deutsche Leasing Fleet und HLA zu, bis zu zwei Monate können bei Akf vergehen, ebenso lange bei LeasePlan, gemessen ab Vertragsende.

Theorie versus Praxis | Befragt man die Fuhrparkmanagementgesellschaften nach

ihren Erfahrungen mit der Prozessgeschwindigkeit nach der Rücknahme, zeigt sich die Diskrepanz zwischen Theorie und Praxis.

Wie viel Zeit zwischen Rücknahme und Abmeldung vergeht, hängt nach Beobachtung der HLA Fleet Management stark vom praktizierten Rücknahmemodell ab. „Der Zeitraum zwischen Fahrzeugrückgabe und -abmeldung variiert teilweise sehr stark von drei bis zu zehn Arbeitstagen – je nach Rückgabeprozess und Leasinggesellschaft“, führt Roland Vogt von FleetCompany und Fleet-Logistics aus.

Und bei der Endabrechnung? Auch „hier ist eine starke Varianz zwischen den Leasinggesellschaften zu beobachten“ sagt Matthias Rotzek von HLA Fleet Management. Fleetlevel+ wird etwas konkreter: „Die Bandbreite

unserer Erfahrungen ist sehr groß. Wir registrieren Zeiträume von einer Woche bis zu drei, in Ausnahmefällen auch vier Monaten“, sagt Geschäftsführer Hans-Jürgen Neumann.

Aufgrund der großen Schwankungen empfiehlt Vogt den Fuhrparkverantwortlichen, mit ihren Leasinggesellschaften einen verbindlichen Zeitraum von der Rückgabe bis zur Abmeldung und ebenso bis zur Erstellung der Endabrechnung im Rahmenvertrag festzulegen.

Gibt es einen Unterschied zwischen den herstellerabhängigen, den Captives, und den herstellerunabhängigen Leasinggebern? Wer von ihnen ist mehr auf Zack? „Tendenziell scheinen bei Captives die Zeiten etwas geringer“, ist Neumanns Eindruck aufgrund der durch Fleetlevel+ betreuten Flotten.

Schadenbewertung | Unterscheidung zwischen Pkw und Transporter

Gleiche Bewertung	Unterschiedliche Bewertung	Keine Angabe
Conlink Leasing, Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement ¹ , VR Leasing	Arval, Athlon Car Lease, DB FuhrparkService/DB Rent, Deutsche Leasing Fleet, GE Capital – ASL Fleet Services, Hannover Leasing Automotive, LeasePlan, Mobility Concept, Sixt Leasing, VW Leasing	Akf servicelease, Daimler Fleet Management, DSK Leasing (Autobank)

¹Generell nein, Ausnahme bei Kratzern am Laderaum etc.; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2012

Schadenkatalog | Unterschiedliche Versionen für Pkw und Transporter?

Leasinggesellschaft	Schadenkatalog	Bebildert	Getrennte Versionen Pkw/Trapo	Form
Akf servicelease	+	+	+	gedruckt, online
Arval	+	+	- ¹	gedruckt, online
Athlon Car Lease	+	+	+	online, PDF zum Herunterladen
Conlink Leasing	-			
Daimler Fleet Management	+	+	-	online, PDF zum Herunterladen
DB FuhrparkService/DB Rent	+	+	+	gedruckt, online
Deutsche Leasing Fleet	+	+	- ²	gedruckt, online
DSK Leasing (Autobank)	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
GE Capital – ASL Fleet Services	+	+	+	gedruckte Broschüre, online, Datei zum Herunterladen
Hannover Leasing Automotive	+	+	-	gedruckt und PDF, in Kürze auch online verfügbar
LeasePlan	+	+	+	online, Datei zum Herunterladen in Deutsch und Englisch
Mobility Concept	+	+	+	gedruckt und online als PDF, je nach Vereinbarung
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	+	+	-	Datei per E-Mail oder ausgedruckt
Sixt Leasing	+	+	+	gedruckt, online, Datei zum Herunterladen, CD-ROM
VR Leasing	+	+	-	gedruckt, digital als Datei
VW Leasing	+	+	-	gedruckt, online zum Herunterladen

¹ Aber unterschiedliche Bewertungskriterien für Pkw und Transporter, die in der Broschüre detailliert aufgeführt werden; ² Kundenindividuelle Vereinbarung möglich. Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2012



Echtes Qualitätsmanagement beginnt beim Geschäftswagen.



Der ŠKODA Superb. Geschäftserfolg ist von vielen Faktoren abhängig – nicht zuletzt von der Qualität der eigenen Arbeit. Auch wir folgen mit dem Superb diesem Grundsatz. Sein erstklassiger Komfort, seine Wirtschaftlichkeit, Zuverlässigkeit, sein großzügiges Raumangebot und ein Ladevolumen von bis zu 1.835 Litern helfen Ihnen dabei, Ihre Ziele noch einfacher zu erreichen. Entdecken Sie unser Firmenauto des Jahres 2011* mit vielen attraktiven Vorteilen für Geschäftskunden. Weitere Informationen erhalten Sie unter unserer Business-Hotline 0 18 05/25 85 85 (0,14 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.) oder www.skoda-auto.de



Kraftstoffverbrauch für alle verfügbaren Motoren in l/100 km, innerorts: 14,4–5,4; außerorts: 7,8–3,8; kombiniert: 10,2–4,4; CO₂-Emission kombiniert in g/km: 237–114 (gemäß VO (EG) Nr. 715/2007). Abbildung zeigt Sonderausstattung.

*Superb: Mittelklasse (Import). In: FIRMENAUTO, Ausgabe 9, vom 12.08.2011.

Einfluss bei Gutachterwahl | Eine allgemeine Empfehlung für Fuhrparks lautet, bei der Leasingrückgabe einen unabhängigen Sachverständigen mit der Begutachtung des Rückläufers zu beauftragen. So könne mit einer objektiven Beurteilung gerechnet werden. Doch bei vielen Leasinggesellschaften ist es schlichtweg nicht vorgesehen, dass der Leasingnehmer den Gutachter selbst bestimmen kann: in unserer aktuellen Umfrage bei elf von 16 teilnehmenden Anbietern. Vielmehr kann der Kunde, wie bei Sixt Leasing und Volkswagen Leasing, unter den „unabhängigen Sachverständigenorganisationen“ wählen, mit denen die Leasinggesellschaft zusammenarbeitet (siehe Tabelle „Protokoll und Gutachten“ auf Seite 38).

Möchte ein Fuhrparkbetreiber also einen Gutachter seiner Wahl beauftragen, muss er dies bereits vor der Rücknahme durch die

Leasinggesellschaft, quasi als vorab eingeholte „zweite Meinung“, tun und diese Expertise dann mit dem Gutachten des von der Leasinggesellschaft beauftragten Sachverständigen vergleichen – in der Hoffnung, dass die Abweichungen nicht allzu groß sind.

Auch die Chance, bei der Rückgabe festgestellte Schäden nach offizieller Begutachtung noch beseitigen zu lassen, um so die Nachforderungen zu drücken, sind gering. Nur sieben von 16 befragten Leasinggesellschaften räumen ihren Kunden diese Option ein, drei davon nur nach individueller (vertraglicher) Vereinbarung. Bei Volkswagen Leasing ist eine nachträgliche Reparatur möglich, sofern der Vermarktungsprozess nicht behindert wird. Die Braunschweiger empfehlen aber generell eine Beseitigung der Schäden vor dem offiziellen Rückgabetermin nach Vertragsende.

Freibrief für Schäden | Leasinggesellschaften wären keine geschäftstüchtigen Unternehmen, wenn sie ihren Kunden nicht auch einen Schutz vor hohen Nachforderungen in Form einer Versicherung oder Pauschale anbieten würden. Mit neun von 16 Leasinggebern hat die Mehrzahl der Befragten ein solches Produkt in ihrem Portfolio (siehe Tabelle rechts).

Meist funktionieren diese so, dass der Leasingnehmer gegen Zahlung eines monatlichen Fixpreises pro Fahrzeug entweder einen Freibetrag pro festgestelltem Schaden oder einen kompletten Freibrief hat. Dies aber nur, sofern keine Ausschlussklausel greift. Denn Fehlteile oder Kaskoschäden sind durch eine Rücknahmepauschale generell nicht abgedeckt. Obergrenzen können teilweise individuell verhandelt werden, was natürlich auch die monatliche Prämie in die Höhe treibt. Über konkrete Preise schweigen sich die meisten Anbieter aus, auch weil die Vertragslaufzeit und Flottengröße eine Rolle bei der Berechnung spielen können.

Fuhrparkmanagementgesellschaften raten häufig davon ab, „Versicherungen gegen Rückgabeschäden sind in der Regel wirtschaftlich nicht sinnvoll“, findet Araman von CPM. Er gibt aber zu bedenken: „Eine Absicherung kann in Einzelfällen zweckmäßig sein, um bei Gehaltsumwandlungsmodellen Spannungen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer zu vermeiden.“

„Dieser Ansatz kann unseres Erachtens nur funktionieren, wenn dem Fuhrpark eine transparente Analyse der bisherigen Rückgabekosten vorliegt, um die Höhe der möglichen Rücknahmepauschale festlegen zu können“, sagt Aul von Expert Automotive. Gleichzeitig müssten Monitoringprozesse zur Überwachung der Rücknahmekosten aufgesetzt werden, um zu jedem Zeitpunkt in der Lage zu sein, die Stückprämie dem Rücknahmeschadenaufwand gegenüberstellen zu können.

Komplexer Prozess | Auch die aktuelle Umfrage zeigt: Die Rückgabe ist ein facettenreicher Prozess, bei dem viele einzelne Details im Vorfeld zu verhandeln sind. Erst wenn die Endabrechnung beim Fuhrparkchef eingetroffen ist, zeigt sich, wie günstig die Leasingkonditionen wirklich waren und wie hochwertig und vertrauenswürdig der Anbieter.

Dabei scheint ebenso die aktuelle Situation auf den Gebrauchtwagenmärkten eine bedeutende Rolle auf den Ausgang zu spielen: Sind die Restwerte stabil, muss nach Vertragsende nichts „schöngerechnet“ werden, um das Geschäft noch rentabel zu machen. Und dann hat auch der Leasingnehmer Grund zur Freude. | *Mireille Pruvost*

Nachbelastungen | Durchschnittliche Forderungen am Laufzeitende

Leasinggesellschaft	In Prozent aller Verträge	Tendenz	Höhe
Akf servicelease	15	→	k. A.
Arval	80–85	→	400 Euro
Athlon Car Lease	k. A.	k. A.	k. A.
Conlink Leasing	60	↓	< 800 Euro
Daimler Fleet Management	k. A.	k. A.	k. A.
DB FuhrparkService/ DB Rent	40	→	250–400 Euro
Deutsche Leasing Fleet	< 50	↓	k. A.
DSK Leasing (Autobank)	75	→	405 Euro
GE Capital – ASL Fleet Services	k. A.	k. A.	k. A.
Hannover Leasing Automotive	30	↓	280 Euro
LeasePlan	zwischen 10 und 80 ¹	keine Tendenz	zwischen 50 und 800 Euro ¹
Mobility Concept	k. A.	↓	340 Euro
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	60	→	500–600 Euro
Sixt Leasing	k. A.	→	k. A.
VR Leasing	50	→	400 Euro
VW Leasing	k. A.	→	k. A.
Fuhrparkmanagementgesellschaft			
CPM	k. A.	↓	< 500 Euro
Expert Automotive	> 70	↑	k. A.
FleetCompany/ Fleet Logistics	41,8	→	360 Euro
Fleetlevel*	75	↑	750 Euro
HLA Fleet Management	40	↓	600 Euro
Sixt Mobility Consulting	k. A.	→	k. A.

¹ Abhängig von Nutzungsart und -dauer; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2012

Rücknahmepauschale | Wer sie anbietet, was sie beinhaltet

Leasing-gesellschaft	Angebot	Name, Startjahr	Mindestzahl Fahrzeuge	Inhalt	Ausgeschlossene Schäden	Obergrenze versicherter Schäden	Nettokosten pro Monat und Fahrzeug	Anteil Kunden
Akf servicelease	+	Rücknahmepauschale, 2002	5	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.	5 %
Arval	-							
Athlon Car Lease	+	Schadenpauschale, k. A.	1	Freibetrag für Schäden bei der Rückgabe wird vereinbart, als zugrunde liegender Prozentsatz werden 75 Prozent angenommen, d. h. dieser Anteil des Schadenfreibetrages ist über monatliche Raten zu deckeln. Abgedeckt sind die im Leasingzustandsbericht erfassten Minderwerte	Fehlteile, Kaskoschäden	individuell nach Kundenwunsch	Die monatlichen Raten ergeben sich aus dem zu zahlenden Gesamtbetrag dividiert durch die Laufzeit in Monaten.	k. A.
Conlink Leasing	-							
Daimler Fleet Management	-							
DB FuhrparkService/DB Rent	+	-	-	Je nach Vertragsform unterschiedliche Selbstbeteiligungen, die auch Rücknahmeschäden abdecken. Nur Kosten jenseits der vereinbarten Pauschale werden berechnet.	Fehlteile	individuell nach Kundenwunsch	abhängig von Fahrzeugart und -größe	5 %
Deutsche Leasing Fleet	+	Pauschalisierung von Rücknahmeschäden, 2001	10	Gegen Zahlung einer monatlichen Service rate entfällt die Abrechnung von Schäden, die über betriebsgewöhnliche Nutzung hinausgehen	Unfallschäden	keine	kundenindividuelle Abstimmung	< 5 %
DSK Leasing (Autobank)	-							
GE Capital – ASL Fleet Services	+	Rücknahmepauschale, 2000	50	Zahlung einer monatlichen Rate oder Einmalbetrag für Schäden, die durch Smart-Repair zu beheben sind	Alle Schäden, die nicht über Smart-Repair zu beheben sind, Unfallschäden, Fehlteile etc.	keine	nach Schadenquote des Fuhrparks	35 %
Hannover Leasing Automotive	+	HLAsafe, 2011	15	Schutz vor nicht kalkulierbaren Schäden, die den normalen Verschleiß übersteigen	Räder/Reifen, Fehlteile, Glasschäden, Entklebung, Fahrzeuge über 2,8 Tonnen	Einzelschäden bis 200 Euro für die Bereiche Lackierung, Karosserie, Innenraum, Beschädigungen oder Veränderungen durch nachträgliche Ein- und Ausbauten	ab 10 Euro	k. A.
LeasePlan	-							
Mobility Concept	+	Rückgabepauschale, 2000	10	Kunde zahlt abhängig vom gewünschten Freibetrag und der Laufzeit monatlich einen Betrag X, gegen den er am Ende der Laufzeit einen höheren Betrag Y als Schadenfreibetrag erhält für alle Schäden, die bei der Rückgabe als solche qualifiziert werden	Individuelle Vereinbarung	keine, kundenindividuell	abhängig von Freibetrags und Vertragslaufzeit	70 %
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	-							
Sixt Leasing	+	Fairbag Plus, 2004	1	Definierte Rückgabeschäden, z. B. an Karosserie, Lack, Stoßfänger, Flankenschutz, Reifen, Felgen oder Radkappen, im Interieur oder an der Mechanik, können während der Laufzeit als Bestandteil der Leasingrate einkalkuliert und abgedeckt werden	Glasschäden, fehlende Reifen, Unterschreitung der Mindestprofiltiefe, sonstige Fehlteile, Ausbauschäden, Schäden durch Be- und Entklebung, Schäden durch unterlassene Inspektionen	250 Euro pro Einzelschaden	abhängig von Fuhrparkgröße	20 %
VR Leasing	-							
VW Leasing	+	Fleet SecureReturn, 2009	Geschäftsfahrzeugleasing, Großkunden	Übernahme überdurchschnittlicher Schäden am Vertragsende für alle Schäden bis zur Betragsgrenze	keine	800 Euro	9,90 Euro	k. A.

¹ In Planung; Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2012