

Profiteure der Krise?

Der Wettbewerb zwischen Vertragswerkstätten und freien Anbietern um die Gunst der Flottenkunden scheint sich weiter zu verschärfen: Während die Hersteller attraktive Servicepakete für Fuhrparks schnüren, bauen die freien Werkstätten ihr Leistungsspektrum für gewerbliche Kunden weiter aus. Letztere finden auch bei Leasingnehmern immer stärkeren Zuspruch – Vorbehalte gibt es allenfalls noch bei Servicearbeiten. Wird die aktuelle Wirtschaftskrise zu einer weiteren Verschiebung der Marktanteile führen?

Service, Service, Service – die freien Werkstätten haben, wie unsere große Übersicht auf den Seiten 22 bis 25 zeigt, das vergangene Jahr genutzt, um ihr Portfolio weiter aufzupolieren. Autoservice-Ausbau, Fahrzeugaufbereitung, Glasreparaturen, spezielle Flatrates und Smart Repair lauten hier die Schlagworte – zur Freude der Flottenkunden.

Und diese wissen das Angebot aufgrund des attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnisses immer mehr zu schätzen, wie unsere Umfrage bei den Leasinggesellschaften zeigt. Die überwiegende Mehrheit von ihnen „bescheinigen“ eine steigenden Nachfrage der Flottenkunden nach Dienstleistungen der freien Werkstätten (siehe Tabelle „Kundennachfrage“ auf Seite 21).

Diese Entwicklung könnte sich durch die gegenwärtige Wirtschaftslage, die auch in Fuhrparks zu einem noch stärkeren Kostenbewusstsein führen wird, noch verstärken. „Viele Fuhrparkleiter überprüfen ihre Fuhrparks ständig nach Einspar-

potenzialen“, beobachtet Dieter Brandl, Director Operations bei GE Auto Service-Leasing. Auch LeasePlan Deutschland kann sich einen weiteren Zuspruch der freien Werkstätten in Zeiten der Wirtschaftskrise vorstellen, „da der Einsatz freier Werkstätten zu einer spürbaren Kostenentlastung bei gleicher Leistung führt“, sagt Dieter Jacobs, Geschäftsleitung Fuhrparkmanagement. Das Einsparpotenzial schätzt LeasePlan – wie auch andere Leasinggeber – bei Servicearbeiten auf 20 Prozent, bei Unfallreparaturen auf 15 Prozent. Andere Leasinggeber halten hier sogar bis zu 30 Prozent Ersparnis für möglich (siehe Grafik auf Seite 20 unten).

Hersteller bieten Paroli

Die Abwanderung der Flottenkunden zu freien Betrieben versuchen die Hersteller durch Serviceoffensiven einzudämmen. Ein Beispiel für diese attraktiven Offerten ist der Aktionstarif „W&V 50“ von Volkswagen Leasing, der allen bei VW geleasteten Fahrzeugen bis zu 50 Prozent Rabatt auf

den Servicebaustein „Wartung und Verschleiß“ gewährt, den nach Angaben der Leasinggesellschaft bereits über 60 Prozent der Kunden abgeschlossen haben.

Dass die Serviceofferten der Hersteller im Vergleich zu den Vorjahren zugenommen haben, beobachten auch einige der von uns befragten Leasinggeber. Jedoch, so akf servicelease, habe sich die Nachfrage nach freien Werkstätten trotz Servicepaketen verstärkt. Und Karsten Rösel, Geschäftsführer der ALD, stellt fest: „Die vielen unterschiedlichen Servicepakete der Hersteller sind für die Kunden nur schwer überschaubar. Subventionen sollen oftmals – durchaus gewollt – die TCO-Transparenz verzerren.“

Freie für Reifen, Glas und Karosserie

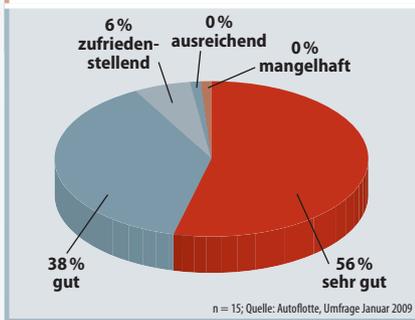
Bislang haben sich die freien Werkstätten vor allem bei Unfallreparaturen, also bei Karosserieinstandsetzung und Lackierarbeiten, als feste Partner der meisten Non-Captive-Leasinggesellschaften etabliert. „Gerade im Unfallbereich sind die Quali-

Zusammenarbeit der Leasinggesellschaft mit freien Werkstätten

Leasinggesellschaft	Autoservice	Unfallreparaturen	Glasschäden	Reifenersatz	Weiterer Ausbau des Angebots geplant	Active Beratung zu Vor- und Nachteilen	Wenn zuvor nein: Zusammenarbeit geplant
akf servicelease	+	+	+	+	+	+	
ALD Automotive	-	+	+	+	+	+	
Alphabet	-	-	-	-	-	+	-
Arval	-	+	+	+	+	+	
Athlon Car Lease	-	+	+	-	-	+/- ¹	
Atlas Auto-Leasing	+	+	-	-	+ ²	+	
DB FuhrparkService/DB Rent	-	+	-	-	-	k. A.	
Deutsche Leasing Fleet	+	+	-	-	-	+	
DirectLease.de	-	+	-	-	-	+	
GE Auto Service-Leasing	+ ³	+	+	+	+	+	
Hannover Leasing Automotive	-	+	+	+	+	+	
Hansa Automobil Leasing	+	+	+	+	-	+	
LeasePlan	-	+	-	+	+	+	
Maske Autoleasing	+	+	+	+	nach Bedarf	+	
Masterlease	-	+	-	-	+ ⁴	+	
Mobility Concept	- ⁵	+	+	+	+	+	
VR Leasing	-	-	-	-	-	+	-
VW Leasing	-	-	-	-	-	-	-

¹ nur zu Unfallreparaturen, nicht zu Reparatur, Reifen und Wartung; ² im Schadenbereich; ³ nur bei Low-Budget-Fahrzeugen; ⁴ bei Unfallreparaturen; ⁵ Zusammenarbeit in Vorbereitung; Quelle: Autoflotte, Umfrage Januar 2009

Erfahrung der Leasinggeber mit freien Werkstätten



täten der Freien teilweise deutlich besser. Die meisten Fabrikathändler haben den Schadenbereich bereits an Dritte ausgelagert“, weiß Christian Kiffe, Geschäftsführer bei Atlas Auto-Leasing, zu berichten. Aber auch bei Glasschäden und beim Reifenersatz kommen freie Werkstätten häufig zum Zug (siehe Tabelle links unten).

Beim Service gibt es jedoch offensichtlich noch Vorbehalte, obwohl neun von zehn befragten Gesellschaften angeben, noch nie Probleme bei Garantie- und Gewährleistungsansprüchen gegenüber den Herstellern gehabt zu haben, wenn Inspektionen oder Wartungen an ihren Leasingfahrzeugen bei freien Werkstätten durchgeführt wurden.

Bei diesen Arbeiten setzen zwei Drittel der Leasinggeber dennoch auf die Vertragswerkstätten der Hersteller. Ausnahmen bilden hier lediglich akf servicelease, Atlas Auto-Leasing, Deutsche Leasing Fleet, GE Auto Service-Leasing, Hansa Automobil-Leasing und Maske sowie bald auch Mobility Concept, wo eine Zusammenarbeit bei Servicearbeiten aufgrund einer erwarteten steigenden Nachfrage gerade in Vorbereitung ist.

Auch bei Hansa Automobil Leasing kann man sich vorstellen, dass sich der Trend, Wartungs- und Inspektionsarbeiten bei freien Werkstätten durchführen zu lassen, angesichts der Wirtschaftslage verstärken wird. In Abstufung wird dies in den Segmenten Funktionsfahrzeuge, Dienstwagen und ganz zuletzt bei Incentivefahrzeugen geschehen.

Diesen Trend der noch bestehenden „Zwei-Klassen-Behandlung“ bestätigen auch andere Leasinggesellschaften: Freie Werkstätten werden verstärkt von den sogenannten „weißen Flotten“, Fuhrparks mit karitativer Ausrichtung, Kleinfahrzeugen bis zur Mittelklasse oder Transportern aufgesucht. Oder aber von Fuhrparks mit älteren Fahrzeugen, die keine



Garantie- oder Kulanzansprüche von den Herstellern mehr zu erwarten haben. Diese unterschiedlichen Servicelevels werden von den Flottenkunden nach Beobachtungen der Leasinggesellschaften auch zukünftig gewünscht.

Die Zufriedenheit der Leasinggeber mit den „freien Partnern“ – 94 Prozent der von uns befragten haben gute oder sehr gute Erfahrungen mit ihnen gemacht – ist sehr hoch. So lobt Arval die starke Kundenorientierung und zusätzliche Services wie zentrale Freigabertools und Abrechnungssysteme. DirectLease.de hebt die schnellen Durchlaufzeiten und den vorbildlichen Service positiv hervor. Vor diesem Hintergrund ist davon auszugehen, dass die Leasinggesellschaften die Zusammenarbeit in der Zukunft weiter intensivieren wird.

Thomas Mitsch, Geschäftsführer von DirectLease.de nimmt aber auch das offensive Vorgehen der Freien wahr: „Wir bemerken, dass die ‚Freien‘ rührig sind. Sie suchen Kontakt und bieten ihre Dienstleistung direkt an und wollen auch in die großen Fuhrparks.“

Konzentrationsprozess geht weiter

Im Markt der freien Anbieter werden sich Flottenkunden künftig an zwei neue Namen gewöhnen müssen. So haben point S Deutschland und Top Service Team mit der in Dieburg ansässigen Servicequadrat GmbH & Co. KG ein Joint Venture fürs Flottengeschäft gestartet (siehe ausführliches Interview ab Seite 60). Ein flächendeckendes Netz von etwa 1.100 Betrieben wirft jetzt gemeinsam sein Know-how in die Waagschale.

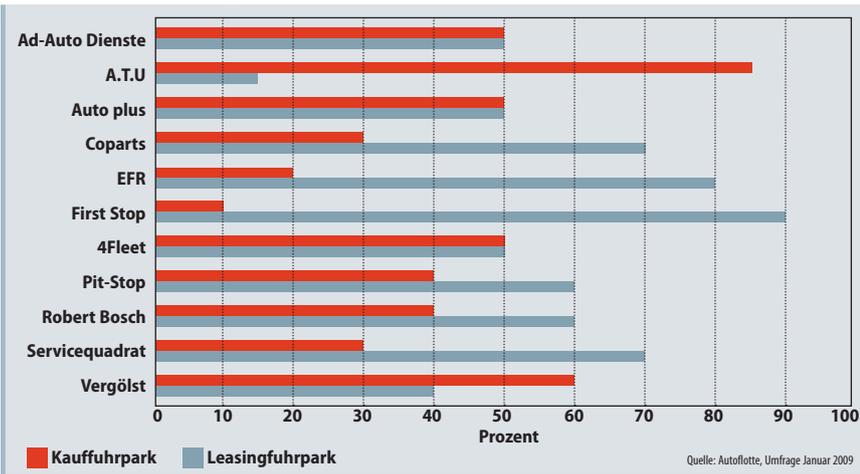
Doch damit nicht genug. Analog zum Branchentrend, sich auf weniger Dienstleister zu fokussieren, haben Pneuhage, Reiff und Vergölst mit dem Flottennetzwerk FleetPartner ihre Schlagkraft gebündelt. Rund 600 Betriebe des bundesweiten Verbunds, der den Service rund ums Rad erbringt, segeln jetzt unter einer gemeinsamen Flagge. Extra dafür konzipiert: ein neues Online-System zur elektronischen Abrechnung und Autorisierung.

Fuhrparkchefs sollen somit in den Genuss effizienterer Abwicklungsprozesse kommen. Konkret: Via Online-Plattform lassen sich die Aufträge in den Betrieben einheitlich erfassen und abwickeln. Damit der jeweilige Partner-Betrieb die Wünsche und Bedürfnisse der Fuhrparks optimal erfüllen kann, wurden vorher individuelle Vorgaben der Auftraggeber elektronisch hinterlegt – praktisch.

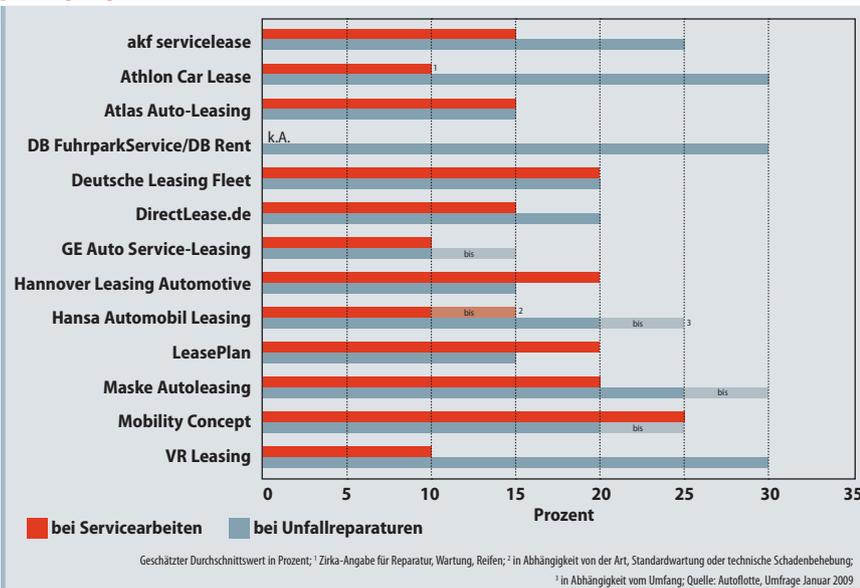
Offene Zukunft bei AutoCrew

Einen Namen werden findige Leser dieses Jahr bei den Werkstattssystemen vermissen: den Fullservice-Anbieter AutoCrew.

Kauf- oder Leasingflotten – die Kunden der „Freien“



Einsparpotenzial durch freie Werkstätten



Der Grund: der noch nicht abgeschlossene Verkaufsprozess (siehe Kasten: „Transporter im Fokus – Neues von AutoCrew“). Wer das in mehreren Ländern aktive Werkstattkonzept in Zukunft sein Eigen nennt, dürfte sich in den nächsten Monaten konkretisieren.

Ebenso wie die für dieses Jahr geplanten neuen Dienstleistungen der einzelnen Player. Natürlich haben sich die Werkstattketten auch im Kalenderjahr 09 einiges für ihre gewerblichen Kunden vorgenommen. Doch First Stop, Pit-Stop, Servicequadrat und Vergölst blieben in ihren Antworten allesamt mehr als vage. Einzig A.T.U mit Fahrzeug-Leasing und -Verkauf sowie Werkstattersatzwagen, Driver Fleet Solution mit Kfz-Service, Euromaster mit Glasreparaturen sowie 4Fleet mit Ausweitung des Mobile Fitting wurden konkret.

Und die Werkstattssysteme? Der Großteil der Befragten fühlt sich offenbar mit seinen angebotenen Services gut aufgestellt und sieht keinen Grund, hier zusätzlich Gas zu geben.

MP/PN Af



Transporter im Fokus – Neues von AutoCrew

Da das Werkstattkonzept AutoCrew derzeit in Verkaufsverhandlungen steht, wollten die Schweinfurter diesmal keine Aussagen zur Zusammenarbeit im Flottengeschäft (siehe Marktübersicht S. 22 bis 25) machen. Nichtsdestotrotz hat AutoCrew 2008 die laut eigenen Angaben einzige „Mobilitätsgarantie für Transporter und Nutzfahrzeuge bis 7,5 Tonnen“ eingeführt, die offiziell Bekunden nach besonders gewerbliche Kunden aus der Region anspricht. Sie gilt jeweils für zwölf Monate und maximal 45.000 Kilometer und kann bis auf zwölf Jahre und eine Gesamtleistung von 350.000 Kilometern verlängert werden. Die AutoCrew-Mobi soll bundesweit zuverlässigen Schutz bieten, dank Pannenhilfe vor Ort, Unfallhilfe, Abschleppen, Heim- oder Weiterreise, Hotelübernachtung, Taxi oder Ersatzwagen sowie Abholung des reparierten Fahrzeugs.

Kundennachfrage freie Werkstätten

Leasinggesellschaft	Kundenanteil, der freie Werkstätten nutzt	Veränderung der Nachfrage seit Bestehen des Angebots
akf servicelease	ca. 35	steigend
ALD Automotive	k. A.	k. A.
Arval	Unfall: 60	geringe Nachfrage
Athlon Car Lease	Unfall: alle mit Baustein Schadenservice. RWR ¹ : k. A.	k. A. möglich, da kein proaktives Angebot
Atlas Auto-Leasing	Wartung/Instandsetzung: 17, Unfall: 39	steigend
DB FuhrparkService/DB Rent	Unfall: 98	bei Unfall: steigend
Deutsche Leasing Fleet	k. A., Tendenz steigend	steigend
DirectLease.de	Wartung/Kundendienst: 0	–
GE Auto Service-Leasing	Service: gering. Unfall/Glas: sehr hoch	k. A. möglich
Hannover Leasing Automotive	10	steigend
Hansa Automobil Leasing	Wartung/Inspektion: 10 ² . Unfall: 80 ² , Glas und Reifen: 95 ²	stetig steigend
LeasePlan	Unfall: 60 ²	stetig steigend
Maske Autoleasing	Service: 10, Unfall: 60, Glas und Reifen: 90	steigend
Masterlease	k. A.	k. A.
Mobility Concept	Unfall: 100	leicht steigend
VR Leasing	5	sinkend

Angaben in Prozent; ¹ RWR=Reparatur, Wartung, Reifen; ² bezogen auf Fahrzeugbestand, nicht auf Kunden; Quelle: Autoflotte, Umfrage Januar 2009

Kooperationspartner

Leasinggesellschaft	Unternehmen
akf servicelease	k. A.
ALD Automotive	k. A.
Arval	k. A.
Athlon Car Lease	Glasschäden: Carglass, Junited Autoglas. Unfall: zertifizierte Karosserie- und Lackierfachbetriebe. In anderen Bereichen: verschiedene Einzelbetriebe
Atlas Auto-Leasing	k. A.
DB FuhrparkService/DB Rent	zertifizierte mittelständische Unternehmen
Deutsche Leasing Fleet	Service: Bosch. Unfall: freie Karosseriebetriebe
DirectLease.de	Unfall: zertifizierte Unternehmen des Versicherungspartners Allianz
GE Auto Service-Leasing	Service: ASC, A.T.U. und weitere. Unfall: Durch GE/ASL ausgezeichnete Partner, Innovation-Nobilas. Glas: Carglass, Junited Autoglas. Reifen: alle bekannten Reifenpartner und Ohrem Reifenlogistik
Hannover Leasing Automotive	Unfall: Karosserie-Partner. Glas: Carglass, Junited Autoglas. Reifen: Euromaster, IFS, Top Service Team, Vergölst
Hansa Automobil Leasing	Service: A.T.U. Unfall: reine Karosseriebetriebe. Glas: Junited Autoglas. Reifen: 4Fleet, Euromaster, point S, Top Service Team, Vergölst.
LeasePlan	„Zentrale Reparatur“: Unternehmen mit Qualitätsanforderungen von Eurogarant-Betrieben, Identica oder SDF-ProPartner
Maske Autoleasing	Service: A.T.U. Unfall: selbst ausgewählte Partnerwerkstätten. Glas: A.T.U., Carglass, Junited Autoglas. Reifen: alle bekannten Ketten und einzelne freie Reifenwerkstätten
Masterlease	k. A.
Mobility Concept	Unfall: Eurogarant. Ansonsten Carglass und namhafte Reifenservice-Vertragspartner

Quelle: Autoflotte, Umfrage Januar 2009