

Gebot der Fairness

Rücknahmestandards | In den letzten Jahren haben alle Leasinggeber die Prozesse bei der Leasingrücknahme vereinheitlicht und für mehr Transparenz gesorgt. Doch ein paar Schlupflöcher sind geblieben.

— Es hat sich einiges getan, seitdem der Verband der markenunabhängigen Fuhrparkmanagementgesellschaften (VMF) vor nunmehr 13 Jahren die Kriterien und Maßnahmen der „fairen Fahrzeugbewertung“ eingeführt hat, die für alle Mitglieder bindend sind. Denn seitdem haben auch Nichtmitglieder deren Bedeutung erkannt – ganz ohne klar geregelte Prozesse und Bewertungsmaßstäbe kann heute wohl kein Leasinggeber mehr mit einem Fuhrparkbetreiber ins Geschäft kommen.

Denn auch diese haben mittlerweile erkannt, dass eine günstige Rate nicht der Weisheit letzter Schluss ist und die wirklichen Leasingkosten erst am Laufzeitende feststehen. Deshalb rückt der Vertragsschluss vermehrt bereits bei Unterzeichnung in den Fokus.

Ob „Faire Fahrzeugbewertung VMF“ oder „Fair Return“ von der Dekra: Alle von uns befragten Leasinggeber legen heute offizielle Richtlinien für die Bewertung der Rückläufer

zugrunde (siehe Tabelle „Richtlinien“ auf S. 22). Danach ist festgelegt, welche Schäden berechnet werden und welche als laufleistungsanalog nicht zur Nachbelastung führen.

Nicht alle Gesellschaften aber haben sich ihren Rücknahmeprozess zertifizieren lassen: Aktuell sind es noch fünf Gesellschaften, darunter eine herstellergebundene, die zwar

Für mindestens die Hälfte aller Leasingverträge werden Nachforderungen fällig.

ein offizielles Regelwerk nutzen, aber kein Zertifikat vorweisen können.

Von den Captives sind aktuell Alphabet und Volkswagen Leasing zertifiziert, beide von der Dekra. Von freien Gesellschaften, die nicht im VMF Mitglied sind, halten DB FuhrparkService und Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement das offizielle Dokument in Händen.

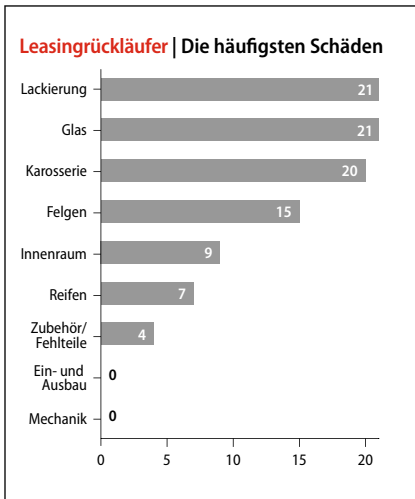
Doch auch ein offizielles Zertifikat ist kein Freifahrtsschein für den Kunden. „Diese Zertifizierungen sind immer Auslegungssache – die Mitgliedschaft im VMF bedeutet keinesfalls, dass Schäden kulant im Sinne des Leasingnehmers berechnet werden. Die Schäden liegen immer im Auge des Betrachters“, findet Thomas Mitsch, Geschäftsführer der Coralix Fleet Solutions.

Mindestens für die Hälfte aller Verträge, das geben sogar die Leasinggesellschaften so an, sind Nachforderungen fällig. Und die Summen, die am Ende durchschnittlich pro Rückläufer auflaufen, liegen laut Leasinggeber durchweg im mittleren bis höheren dreistelligen Bereich (siehe Tabelle „Nachbelastungen“ auf S. 21).

Enorme Kosten | Noch höher fallen die Angaben für durchschnittliche Forderungen am Laufzeitende aus, wenn man die Fuhrparkmanagementgesellschaften befragt, die für die Flottenfahrzeuge ihrer Kunden die Rück-



Foto: LeasePlan



Absolute Nennungen der Leasing- und FPM-Gesellschaften, n=24, Mehrfachnennungen möglich; Quelle: Autoflotte, Umfrage 04/2014

gabe und Vertragsabrechnung abwickeln. Mitsch gibt die durchschnittlichen Minderwerte bei Fahrzeugen mit einer Laufzeit von 36 Monaten und 120.000 Kilometern mit 1.700 bis 1.800 Euro an. Dass Kosten häufig im vierstelligen Bereich liegen, konstatiert auch ein Fuhrparkleiter aus Hessen, der an unserer Befragung teilgenommen hat (siehe Statements auf S. 26/27).

Nachbelastungen | Durchschnittliche Forderungen am Laufzeitende

Leasinggesellschaft	Anteil aller Verträge	Tendenz	Durchschnittliche Höhe pro Fahrzeug
Akf servicelease	60%	k. A.	k. A.
ALD Automotive	k. A.	k. A.	k. A.
Alphabet	50%	→	400 – 500 Euro
Arval	75%	→	450 Euro ¹
Athlon Car Lease	k. A.	→	607 Euro
Autobank	60%	↓	375 Euro
Daimler Fleet Management	k. A.	k. A.	k. A.
DB FuhrparkService/DB Rent	70%	↘	911 Euro
Deutsche Leasing Fleet	60%	↗	600 Euro ²
GE Capital Fleet Services	k. A.	k. A.	k. A.
LeasePlan	10 – 80%	–	50 – 800 Euro
Mobility Concept	k. A.	↓	450 Euro
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	70%	→	400 – 500 Euro
Sixt Leasing	k. A.	→	k. A.
VW Leasing	50%	→	k. A.

¹ Exklusive Unfallschäden und Fehlteile; ² ohne Versicherungsschäden

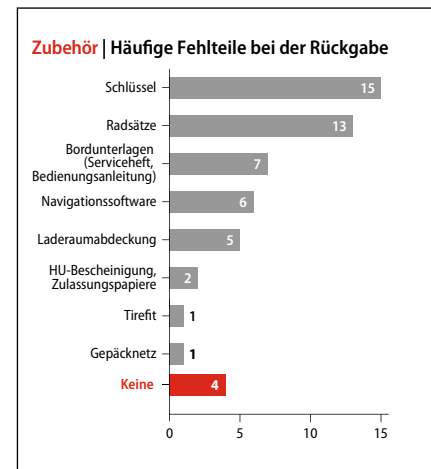
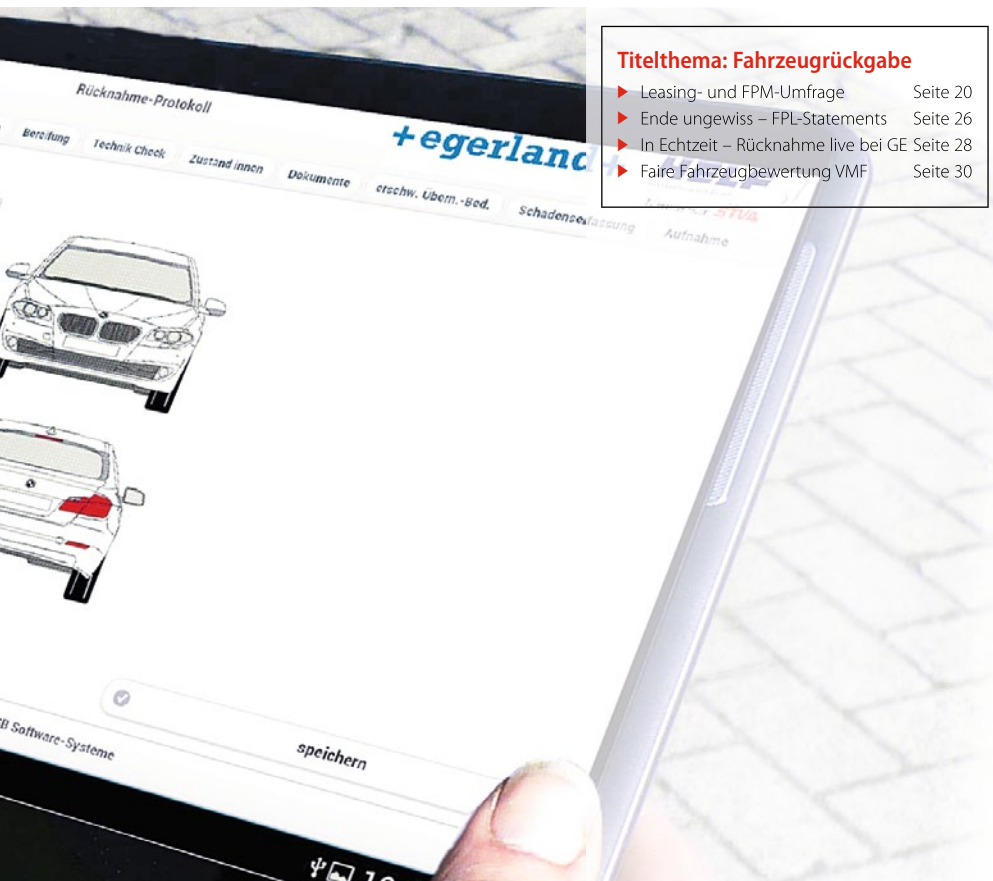
Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2014

Zahlen von Dataforce | Auch Marktforscher Dataforce hat kürzlich die Belastungen am Laufzeitende ermittelt. Danach müssen 44 Prozent der Flotten mit weniger als zehn Fahrzeugen bis zu 1.000 Euro pro Rückläufer

zahlen, sechs Prozent sogar mehr als 5.000 Euro. Weiteres Ergebnis: Große Fuhrparks müssen seltener extrem hohe Belastungen stemmen: Für 59 Prozent der Flotten mit mehr als 50 Einheiten liegen die Nachforderungen pro Auto unter 1.000 Euro. Keiner der Fuhrparks dieser Stichprobe gab hingegen an, mehr als 3.000 Euro zahlen zu müssen.

Dataforce begründet das damit, dass größere Fuhrparks häufiger Full-Service-Verträge abschließen und bestimmte Leistungen dadurch bereits abgedeckt seien und dass bei routinemäßigen Werkstattterminen bereits einige Kratzer kostenpflichtig beseitigt würden.

Fuhrparkmanager haben da jedoch oft ihre eigene Sicht auf die Dinge, wie zum Beispiel derjenige eines großen Konzerns mit



Absolute Nennungen der Leasing- und FPM-Gesellschaften, n=24, Mehrfachnennungen möglich; Quelle: Autoflotte, Umfrage 04/2014

über 1.000 Fahrzeugen im Bestand. Er konnte aktuell sehr gut beobachten, was der Unterschied zwischen Groß und Klein ausmacht: Seine Firma hatte im vergangenen Jahr ein kleines Unternehmen mit nur wenigen Fahrzeugen übernommen, die bei einem Hersteller geleast waren. Bei diesen wurde – im Vergleich zu den Wagen des großen Konzern-Fuhrparks – teilweise „ohne Scham“ abgerechnet, wie er es formuliert.

Oft drängt sich Fuhrparkleitern auch der Verdacht auf, dass ein Folgeauftrag sich positiv auf die Höhe der Nachforderungen auswirkt. Oder andersherum: Wenn klar ist, dass kein Neugeschäft in Aussicht steht, dass dann auch gerne in den Krümeln gesucht wird.

Selbstverursachte Kosten | Doch darf auch nicht außer Acht gelassen werden, welche Kosten durch Nachlässigkeiten der Fahrer entstehen, die zum Fahrzeug gehörendes

Zubehör bei der Rückgabe vergessen oder gar verlieren. Wenn Letzteres der Fall ist, hilft auch keine von der Leasinggesellschaft gewährte Frist – GE Capital gibt den Kunden zum Beispiel fünf Werktagen –, Fehlteile nachzuliefern. Dann müssen sie in Rechnung gestellt werden.

Und es kommt nach den Erfahrungen der Leasinggeber und Fuhrparkmanagementanbieter tatsächlich häufig vor, dass zum

Gutachter | Wer ihn bestimmt, welche Partner es gibt

Leasinggesellschaft	Freie Wahl durch LN	Wahl des LN innerhalb des LG-Netzwerks	Partnernetzwerk der LG	Schadenbeseitigung nach Begutachtung möglich
Akf servicelease	–	–	k. A.	+ ¹
ALD Automotive	–	–	Dekra	–
Alphabet	–	+	vorwiegend Dekra	–
Arval	–	+	Macadam, SGS, TÜV	–
Athlon Car Lease	–	–	Hüsges	–
Autobank	–	+	Dekra, Hüsges	+ ¹
Daimler Fleet Management	–	–	Dekra, TÜV Rheinland, TÜV Süd	+ ⁴
DB FuhrparkService/DB Rent	–	–	Dekra	–
Deutsche Leasing Fleet	– ²	+	Dekra, TÜV Nord	+ ¹
GE Capital Fleet Services	–	+	FSP (Partner TÜV Rheinland), Macadam	– ³
LeasePlan	–	–	SGS	–
Mobility Concept	–	–	Dekra	+
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	–	+	Dekra, GKK	+ ¹
Sixt Leasing	–	+	Dekra, GKK, Hüsges, Macadam, TÜV Süd	–
VW Leasing	–	+	Dekra, SGS, TÜV Rheinland, TÜV Süd	+

¹ Individuelle Vereinbarung möglich; ² nur sofern vertraglich vereinbart; ³ in der Regel; ⁴ nach Prüfung in Einzelfällen möglich; LN = Leasingnehmer, LG = Leasinggeber Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2014

Richtlinien | Standards beim Rückgabeprozess

Leasinggesellschaft	Zugrunde gelegte Richtlinien Umsetzungsgrad	Prozess zertifiziert	Unterschiedliche Bewertung Pkw/Transporter	Schadenbewertung nach Minderwerttabelle
Akf servicelease	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	–	+	+
ALD Automotive	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	Dekra Certification	–	+
Alphabet	Faire Fahrzeugbewertung VMF k. A.	Dekra Certification	+	+
Arval	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	TÜV Nord Cert	+	+
Athlon Car Lease	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	TÜV Nord Cert	+	+
Autobank	Fair Return, Dekra 95 %	– ¹	+	+
Daimler Fleet Management	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 % ²	–	–	+
DB FuhrparkService/DB Rent	Fair Return, Dekra 100 %	Dekra Certification	+	+
Deutsche Leasing Fleet	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	Dekra Certification	+	+
GE Capital Fleet Services	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 % ³	TÜV Nord Cert	+	+
LeasePlan	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	TÜV Nord Cert	+	+
Mobility Concept	Faire Fahrzeugbewertung VMF 100 %	Dekra Certification	+	+
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	Fair Return, Dekra 100 %	–	– ⁴	+
Sixt Leasing	Schadenkatalog in Entwicklung mit TÜV, Dekra, Hüsges, BMW und Mercedes-Benz nach Richtlinien der Fairen Fahrzeugbewertung VMF k. A.	–	+	+
VW Leasing	LeasingRücknahme Online 100 %	Dekra Certification	+	+

¹ In Vorbereitung; ² auch andere Richtlinien möglich; ³ wenn nicht mit dem Kunden ein abweichender Standard vereinbart ist; ⁴ Ausnahme bei Kartzter im Laderaum Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2014

Wichtige Orte | Wo Leasingrückläufer zurückgegeben und die Protokolle und Gutachten erstellt werden

Leasinggesellschaft	Gutachter/ Prüforganisation	Firmensitz LN	Firmensitz LG	Wohnort Fahrer	Händler/Vermark- tungsplatz	Logistikpartner LG	Sammelstelle
Akf servicelease	🔍 📄 📑	🔍	🔍	🔍	🔍 📄		📄
ALD Automotive		🔍 📄	📄	🔍 📄			
Alphabet	🔍 📄 📑	🔍 📄		🔍 📄	🔍 📄 📑	🔍 📄	
Arval	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑		🔍 📄 📑		🔍 📄 📑	📄 📑
Athlon Car Lease		🔍 📄	🔍 📄	🔍 📄			📄
Autobank	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑		🔍 📄	🔍 📄	🔍 📄	📄
Daimler Fleet Management	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑		🔍 📄 📑	🔍 📄 📑		
DB FuhrparkService/DB Rent	🔍 📄 📑	🔍 📄	🔍 📄	🔍 📄		🔍 📄	
Deutsche Leasing Fleet	🔍 📄 📑	🔍	🔍	🔍	🔍 📄		📄
GE Capital Fleet Services	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	
LeasePlan		🔍 📄		🔍 📄	🔍 📄		📄
Mobility Concept	🔍 📄 📑	🔍 📄		🔍 📄	🔍 📄	🔍 📄	
Raiffeisen-Impuls Fuhrpark- management	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 📄		🔍 📄		📄 📑
Sixt Leasing	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 📄 📑		📄 📑
VW Leasing	🔍 ¹ 📄 📑	🔍 ¹ 📄 📑	🔍 ¹ 📄 📑	🔍 ¹ 📄 📑	🔍 📄 📑	🔍 ¹ 📄 📑	📄

🔍 = Rückgabe; 📄 = Protokoll; 📑 = Gutachten; LG = Leasinggesellschaft, LN = Leasingnehmer; ¹ nach Abstimmung

Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2014

Fahrzeug gehörende Dinge bei der Rückgabe nicht dabei sind: 15 von 24 befragten Dienstleister stellen fest, dass Ersatzschlüssel häufig fehlen, die aufgrund der verbauten Elektronik auch gern mal mit 200 Euro zu Buche schlagen. 13 Unternehmen monieren häufig fehlende Radsätze (siehe Grafik auf S. 21). Der Klassiker gerade zu dieser Jahreszeit: Die Fahrzeuge gehen mit Winterreifen zurück, weil sich der Wechsel auf Sommerreifen nicht mehr gelohnt hat. Und der Fahrer denkt nicht rechtzeitig daran, diese für die Leasingrückgabe von der Einlagerung abzuholen.

Aber es scheint, als hätten Fuhrparkverantwortliche aus teuren Rückgaben der letzten Jahre gelernt und Maßnahmen ergriffen, die Fahrer zu sensibilisieren. Denn einige Flottendienstleister wie CPM oder Arval beobachten, dass die Zahl der Fehlteile – und damit die Berechnung dafür – zurückgehen. Das liegt teilweise auch daran, dass manche Gegenstände, die früher zum Fahrzeug gehörten, heute nicht mehr ausgeliefert werden: Radiocodekarten, Navigationssoftware oder teilweise auch Ersatzschlüssel.

Viele vergessen aber nicht nur, Zubehör zurückzugeben – sondern auch Firmeneigentum aus dem Fahrzeug zu entfernen: „Die wiederkehrende Ansprache der Nutzer führt zu einem verstärkten Bewusstsein bei dem Fahrer, auch keine sonstigen Gegenstände in dem Dienstwagen zu belassen. Während in der Vergangenheit auch schon mal Firmen-Laptops versehentlich bei der Rückgabe im Fahrzeug verblieben sind, achtet der Fahrer heute stärker auf den ordnungsgemäßen Zustand des Fahrzeuges und entfernt im Fahrzeug befindliche Gegenstände“, hat Thomas Araman, Geschäftsführer Car Professional Management (CPM), beobachtet.

Schimmel unterm Sitz | Zu den vermeidbaren Kosten wie der Berechnung von Fehlteilen kommt hinzu, dass Fahrer nicht immer gleich gut mit den Fahrzeugen umgehen. Auch das trägt dazu bei, dass manche Flotten die Durchschnittswerte nach oben treiben, weswegen einige Leasinggesellschaften sie nicht für besonders aussagekräftig halten.

— Anzeige —

„EINFACH ALLES IN ORDNUNG!“

Sortimo®
Intelligente Mobilität

Globelyst – die perfekte Lösung für unsere Flotte.

www.sortimo.de

„Es gibt Fuhrparkleiter, die schauen auf ihre Fahrzeuge, und es gibt Fuhrparks, da kommen Fahrzeuge zurück, die kannst du nur noch in die Schrottpresse geben“, äußert sich der Mitarbeiter einer Leasinggesellschaft etwas drastisch, der in dieser Deutlichkeit aber namentlich nicht genannt werden möchte. Und er hat noch ein Beispiel dafür, was bei Leasingrückgaben alles schon zum

Was ein Schaden ist und was eine betriebsgewöhnliche Abnutzung – da gibt es Differenzen.

Vorschein gekommen ist: zum Beispiel verschimmelte Essensreste unter einem Sitz, die dort schon so lange gelegen haben müssen, dass der Teppich ebenfalls kontaminiert war. Dass es in solchen Fällen mit einer professionellen Reinigung nicht getan ist, sondern der Teppich ausgetauscht werden muss, ist klar.

Raum für individuelle Bewertung | Trotz aller objektiv feststellbaren Schäden und Verstöße der Leasingnehmer, trotz verbreteter Dellenkataloge, die alle befragten Leasinggeber mit Ausnahme der Autobank abbildet an ihre Kunden ausgeben, gibt es für die Finanzierungsdienstleister durchaus einen individuellen Interpretationsspielraum. So ist nach wie vor unterschiedlich geregelt, ob Transporter, die durch ständiges Be- und Entladen naturgemäß einer höheren Beanspruchung ausgesetzt sind, kulanter bewertet werden als Pkw.



Foto: LeasePlan

Das wird selbst unter den VMF-Mitgliedern, die ja eigentlich für einheitliche und transparente Standards stehen, unterschiedlich ausgelegt (siehe Tabelle „Richtlinien“ auf S. 22). Kulanter bei der Bewertung von Transportern zeigt sich zum Beispiel Alphabet: „Es werden sowohl lauffleistungsanaloge Schäden wie auch normale Gebrauchsspuren bei Transportern anders bewertet. Aufgrund der unterschiedlichen Nutzungsintensität müssen andere Kriterien herangezogen werden, zum Beispiel bei Ladekante, Laderaum, Innenraum und Einbauten“, sagt Uwe Hildinger, Leiter Vertrieb und Marketing.

GE Capital unterscheidet bei der Bewertung von Pkw sogar die unterschiedlichen Einsatzzwecke: „Es gibt auch Pkw, die im Nutzfahrzeugsektor eingesetzt werden, wo

jeden Tag ein- und ausgeladen wird, weil Drucker oder Kassensysteme transportiert werden – das sind Servicefahrzeuge, die muss man differenziert betrachten von Fahrzeugen aus dem oberen Führungskreis“, sagt Peter Kiermeyr, Teamleiter Rücknahmeschäden. Die Schmerzgrenze bei verkratzten Innenverkleidungen von Wartungsfahrzeugen sei bei GE Capital höher als bei Fahrzeugen, mit denen überwiegend nur der Arbeitsweg zurückgelegt würde. Daher drücke man hier beim einen oder anderen Kratzer ein Auge zu.

Laut Schadenkatalog werden Kratzer und Dellen ab einer Größe von zwei Zentimetern berechnet, aber auch hier kann die Bewertung mit Augenmaß dazu führen, dass der Kunde günstiger behandelt wird. Auch bei 2,5 Zentimetern kommt er mit Glück ohne Berechnung davon. „Klar gibt es Ermessungsspielraum“, sagt Kiermeyr.

Beispiel: Eine Beule von vier Zentimetern könne man in jedem Fall laut Schadenkatalog berechnen. Bei einem Fahrzeug, das nur ein Jahr und 30.000 Kilometer gelaufen ist, falle sie aber mehr ins Gewicht als bei einem mit fünfjähriger Laufzeit und 180.000 Kilometern auf dem Tacho, wenn dieses sonst kaum andere Schäden aufweist. Das könnte im günstigsten Fall auch mal gar nicht berechnet werden.

Wie unterschiedlich die Abrechnung eines identischen Fahrzeugs bei zwei verschiedenen Leasinggesellschaften ausfallen kann, wird in der Praxis gern mal erprobt. Auch hier zeigt sich – ein konkretes Beispiel liegt der Redaktion vor –, dass trotz übereinstimmend korrekter ermittelter Schäden die Abrechnungen für ein und dasselbe Auto um über tausend Euro voneinander abweichen können. Was für den einen eine betriebsgewöhnliche Abnutzung ist, kann für den anderen ein darüber hinausgehender Schaden oder Verschleiß sein. | Mireille Pruvost

Prozessgeschwindigkeit | Abwicklungsdauer der Rückläufer nach Vertragsende

Leasinggesellschaft	Frist in Arbeitstagen für			
	Abholung	SV-Begutachtung	Abmeldung	Endabrechnung
Akf servicelease	2	2	2	60
ALD Automotive	5	8	5	20
Alphabet	5	3	3	3
Arval	5	5	5	20
Athlon Car Lease	3–5	max. 3	1	17
Autobank	1–2	1–2	5	10
Daimler Fleet Management	3	3	1–3	14
DB FuhrparkService/DB Rent	1–3	1	3	1
Deutsche Leasing Fleet	5	3	1	14
GE Capital Fleet Services	1–3	1–3	1–2	10
LeasePlan	5	7	6	30
Mobility Concept	5	3	5	5
Raiffeisen-Impuls Fuhrparkmanagement	2–4	2–3	3	10–20
Sixt Leasing	3–5	1–2	max. 10	14
VW Leasing	5	5, max. 7	5	8–10

Quelle: Autoflotte, Umfrage April 2014

Foto: Alphaspirit/Foto12



Ringens um Gerechtigkeit | Fuhrparkleiter wünschen sich am Ende der Leasinglaufzeit eine transparente und nachvollziehbare Abrechnung

Ende ungewiss

Stimmen aus der Praxis | Befragt man die „Gegenseite“, nämlich die Fuhrparkverantwortlichen, bei denen regelmäßig Rückgabeabrechnungen eintreffen, hört sich nicht alles wie in einer Hochglanzbroschüre an.

Kaufen statt Leasen | Kalkulation einfacher

„Zum Thema Leasing kann ich nur sehr wenig sagen, da wir die Fahrzeuge in erster Linie kaufen. Meine bisherigen Erfahrungen mit der Leasingrückgabe sind aber sehr negativ. Das liegt aber daran, dass ein Anbieter vor einigen Jahren bekanntlich zugemacht hat und somit bei den Rückgaben zwar Gutachten von Dekra erstellt wurden, aber keineswegs irgendeine Kulanz zu erwarten war.“

Bei VW hatten wir über unseren damaligen Händler geleast, der hat dann aber auch zugemacht und so mussten wir die Fahrzeuge bis ins über 100 Kilometer entfernte Chemnitz beziehungsweise Aue schaffen. Hier war ein Mitarbeiter von uns einen ganzen Tag mit dem Transporter unterwegs, um die Pkw zurückzugeben. Da wir auch dort kein Anschlussgeschäft tätigten, war man auch hier bei den Schäden extrem kleinlich.

Bei uns gilt seitdem die Devise: Erst wenn bei der von uns vorgenommenen Barwert-

berechnung das Leasing im Vergleich zum Kauf 1.500 Euro günstiger ist, kommt für uns Leasing überhaupt in Frage. Sicherlich haben wir in unseren Fällen jeweils ungünstige Situationen erwischt, aber: Beim Kauf weiß ich, was auf mich zukommt, und beim Leasing?“

Fuhrparkleiter aus Bayern, 300 Fahrzeuge

Ungleiche Flotten | Belastung abhängig von der Fahrzeugzahl

„Leasingrückläufer waren und sind weiterhin ein eigenes Thema. Grundsätzlich hängt die Belastung stark von der Größe der Flotte und der Leasinggesellschaft ab. Hier entstehen die größeren Probleme bei den herstellereingebundenen Leasinggesellschaften.“

Derzeit kann ich dies sehr gut einschätzen: Im letzten Jahr haben wir ein kleines Unternehmen mit wenigen Fahrzeugen übernommen. Diese Fahrzeuge sind bei einem Fahrzeughersteller geleast. Hier wird teilweise ohne Scham abgerechnet.

Die Rückgabekosten liegen ansonsten im Schnitt im dreistelligen Bereich. Einige Fahrzeuge gehen auch ohne Kosten zurück. Das ist in vielen Fällen nachvollziehbar, geht aber trotzdem nicht immer ohne Reklamationen. Es handelt sich in der Regel um Karosserieschäden die gemäß Schadenkatalog in Rechnung gestellt werden können. Technische Mängel sind selten und werden nicht berechnet.

Den Rückgabeprozess halte ich zumindest beim aktuellen Leasinggeber für fair – das passt nach vielen Jahren der Zusammenarbeit.“

Fuhrparkleiter aus Hessen, 1.000 Fahrzeuge

Häufige Probleme | Kosten oft über 1.000 Euro

„Probleme gibt es natürlich immer wieder. Wir selbst schauen bei den Endabrechnungen erst dann genauer hin, wenn die Schäden über 1.000 Euro liegen. Leider kommt das bei unserem Leasinggeber ALD sehr oft vor. Auch passiert es dann sehr oft, dass, wenn wir ein

Gegengutachten anfertigen lassen möchten, es dann heißt, der Wagen sei bereits verkauft, und dann geht das Gezettere erst los.

Also gibt es fast immer Probleme, in seltenen Fällen geht auch ein Wagen, der Schaden hat, so durch ohne Nachzahlung. Anscheinend liegt das wohl daran, wer den Wagen begutachtet.“

Fuhrparkleiter aus Hessen, 70 Fahrzeuge

Gutachter der LG | Fader Beigeschmack

„Für jedes Fahrzeug, das zurück an die Leasinggesellschaft geht, erfolgt eine Schadenbewertung durch eine Sachverständigenorganisation. Die Schäden sind hierbei alle bildlich dokumentiert. Die Spanne der Nachbelastungen liegt zwischen 100 und 2.000 Euro, im Schnitt bei zirka 500 Euro.

Durch eine in 2012 verhandelte Schadenpauschale werden die Nachbelastungen bei zukünftigen Rückgaben nahezu entfallen. Die häufigsten Schäden hierbei sind Beulen und Kratzer.

In einem Schadenkatalog zur „Fairen Fahrzeugbewertung unabhängiger Leasinggesellschaften“ ist genau definiert, welche Schäden belastet werden dürfen bzw. welche über den normalen Verschleiß hinausgehen. Durch eine Minderwertmatrix wird sichergestellt, dass die Leasinglaufzeit sowie die Laufleistung bei der Bewertung eine Rolle spielen bzw. in Abzug gebracht werden.

Bei Fehlteilen erhalten wir ein Schreiben mit einer angemessenen Frist zur Nachsendung, zum Beispiel bei eingelagerten Rädern oder Schlüsseln.

Der Prozess ist insgesamt fair und transparent. Einzig, dass die Sachverständigenorganisation durch die Leasinggesellschaft vorgegeben wurde, hinterlässt einen faden Beigeschmack. In der Verhandlung des Rahmenvertrages war man nicht bereit, sich auf einen durch den Kunden vorgegebenen Sachverständigen zu einigen.“

Fuhrparkleiter aus Nordrhein-Westfalen, 104 Fahrzeuge

Meist fair | Nur eine schlechte Erfahrung

„Bis auf einen Fall, da haben wir einen Peugeot zurückgegeben, haben wir keine überzogenen Nachforderungen. Bei diesem einen Fall konnten wir die Nachforderungen absolut nicht nachvollziehen. Die Nachforderungen waren auch nicht gerechtfertigt. Dieser Fall war allerdings ausschlaggebend dafür, dass wir unsere Fahrzeuge überwiegend kaufen. Im Fuhrpark sind nur noch wenig, hochpreisige Autos geleast, diese stehen ausschließlich zur Privatnutzung zur Verfügung.

Bis auf den einen Fall liefen die Abrechnungen definitiv fair ab. Allerdings muss ich bemängeln, dass mir bei unseren VW-Leasing-Fahrzeugen die Vorgehensweise von VW nicht gefällt. Die Fahrzeuge gehen zum Händler, werden da von der Leasinggesellschaft abgeholt und zentral begutachtet. Vom Händler bekommen wir lediglich eine Bestätigung, dass wir das Fahrzeug abgegeben haben. Eine Begutachtung erfolgt hier nicht. Allerdings muss ich auch sagen, dass wir auch bei dieser Methode keinen Grund zum Meckern haben.

Von den herstellergebundenen Leasinggebern haben wir noch keine überzogenen Rechnungen bekommen. Allerdings haben wir auch nur einmal einem freien Leasinggeber unser Vertrauen geschenkt. Deshalb dürfte meine Bewertung nicht wirklich objektiv sein.

Wir dürfen eigentlich nicht klagen, die paar Fahrzeuge, die wir noch leasen, sind wie gesagt hochpreisig, und bei Abnahme eines neuen Fahrzeuges in der gleichen Klasse wird auch schon mal das eine oder andere Auge zugedrückt.“

Fuhrparkleiter aus Bayern, 60 Fahrzeuge

Langjährige Partner | Alles reibungslos

„Bei uns läuft bei der Leasingrückgabe alles reibungslos und gerecht. Wir arbeiten mit dem Fahrzeuglieferanten schon seit über 20 Jahren zusammen und leasen über ihn immer herstellergebunden. Freie Leasinggeber kommen an die Konditionen der herstellergebundenen Leasinggeber nicht heran.

Die Bewertung der zurückgegebenen Fahrzeuge wird sicher auf Basis eines Schadenkataloges vorgenommen, aber immer äußerst fair zu unseren Gunsten.

Die häufigsten Schäden, die in Rechnung gestellt werden, sind verkratzte Stoßfänger vorne und hinten, Alufelgen mit Schäden durch Bordsteinkontakt und ab und an übermäßiger Steinschlag. Unsere Fahrzeuge sind immer drei Jahre im Einsatz und kommen auf Laufleistungen zwischen 120.000 und 300.000 Kilometer. Da sind diese Schäden nachvollziehbar.“

Fuhrparkleiter aus Baden-Württemberg, 25 Fahrzeuge

Trotz Schadenkatalog | Immer die gleichen Streitpunkte

„Ich denke, dass sich in den vergangenen Jahren durchaus ein paar Dinge positiv entwickelt haben. Schadenkataloge werden detaillierter und auch Gutachten sind grundsätzlich hilfreich. Dennoch sind es immer wieder die gleichen strittigen Punkte, die

nach Vorlage von Gutachten und/oder Endabrechnungen für Diskussionen sorgen.

Zum Teil hohe Rechnungen verursachen strittige Lackkratzer und Steinschläge sowie aus unserer Sicht vollständige Weiterberechnungen für den Ersatz von Verschleißteilen (Bremsscheiben und -beläge, Reifen). Auch fällt auf, dass die in manchen Gutachten aufgeführten Richtwerte/Preise zum Teil deutlich über den marktüblichen Preisen liegen.

Wer die Abrechnung nach Gutachten akzeptiert, der zahlt teilweise mehr als tatsächlich erforderlich, zumal z.B. die aus den mit den Herstellern abgeschlossenen Großkundenverträgen resultierenden Nachlässe auf Originalteile nicht berücksichtigt werden.

Rückgaben sind heute sicherlich gerechter als vor zehn Jahren. Eigentlich sind sie nur dann wirklich ‚gerecht‘, wenn wir Fahrzeuge komplett aufbereitet und praktisch mängelfrei zurückgeben. Dabei sehen wir keinen Unterschied zwischen neutralem und Herstellerleasing. Die vermeintlich ‚Faire Fahrzeugrückgabe‘ entpuppt sich noch immer oft als Mogelpackung.“

Peter Insam, Teamleiter

Non Production Materials,

Maquet GmbH, Rastatt, 350 Fahrzeuge

Problemlos | Diskussionen nur in Einzelfällen

„Wir arbeiten mit VW Leasing, Daimler Fleet Services und Alphabet im Bereich Leasingfahrzeuge zusammen. Rückgaben laufen in den allermeisten Fällen ohne große Probleme ab. Im Allgemeinen gibt der Dienstwagenfahrer den alten Dienstwagen beim Händler, wo er den neuen Dienstwagen übernimmt, ab. Vor Ort wird dann ein Gutachten durch eine Prüfgesellschaft (meistens Dekra) erstellt, auf dessen Grundlage abgerechnet wird. In den meisten Fällen sind die Rückgabeschäden nachvollziehbar und es kommt zu keinen Problemen.

In Einzelfällen kann es schon mal Diskussionsbedarf geben, wenn ein freier Händler den Wagen zurücknehmen muss und die Rückgabeschäden selbst mit uns abrechnet. Die sind dann vermehrt der Meinung, man müsse wie bei einem Unfall die kompletten Schäden tragen. Bei Rückgaben an den Leasinggeber läuft es, wie bereits erwähnt, sehr fair ab.

Die meisten Schäden, die abgerechnet werden, sind Parkrempler, Schäden an Stoßstangen und Felgen. In Einzelfällen auch Frontscheiben, wenn der Dienstwagenfahrer nicht aufmerksam war und den Schaden vorher nicht der Versicherung gemeldet hat.“

Fuhrparkleiter aus Nordrhein-Westfalen, 180 Fahrzeuge

| Protokoll: Mireille Pruvost



Erfasst | Gutachter Herbert Geier von FSP hält alles im handschriftlichen Rücknahmeprotokoll fest, das er unmittelbar danach ins elektronische System eingibt

Rücknahme in Echtzeit

Fahrzeugbewertung | Wie geht ein Sachverständiger bei der Begutachtung vor? Welche Schäden werden erfasst und dem Leasingnehmer belastet? Autoflotte war live dabei und hat zwei Rücknahmen bei GE Capital begleitet.

— Bei Vertragsende kommt die Stunde der Wahrheit: Wie teuer war das Auto wirklich?

Am besten, der Fahrer ist vor Ort dabei, dann können alle Schäden im Detail mit dem Gutachter besprochen werden und der Nutzer versteht, wie die Abrechnung zustande kommt. So verläuft die Rücknahme in der Regel bei GE Capital Fleet Services, wo Fahrzeuge in drei eigenen und drei Partner-Logistikzentren zurückgegeben werden können. „Nutzer geben im Durchschnitt alle drei Jahre ihr Fahrzeug zurück. Der Rückgabetermin dauert dann schon mal eine Dreiviertelstunde – die Zeit muss sich der Nutzer nehmen“, sagt Josef Trax, Teamleiter Logistik bei GE Capital. Diese 45 Minuten erweisen sich als gute Investition – für beide Seiten: Die

Zahl der Beanstandungen liegt bei GE Capital nach eigenen Angaben seit Jahren konstant unter fünf Prozent. „Schenken tut keiner was, das können wir auch nicht. Aber wir rechnen sauber ab. Die Reklamationsquote ist minimal. Das spricht für sich“, sagt Andreas Lackner, Mitglied der Geschäftsführung.

Audi Q5 und BMW 5er | Am Standort Garching bei München werden pro Tag etwa fünf bis sechs Leasingfahrzeuge zurückgenommen. Rund die Hälfte der Kunden fahren sie persönlich hierher, die andere lässt abholen. Bei einem Audi Q5, Erstzulassung 08/2010 und rund 107.000 Kilometer Laufleistung, und einem BMW 5er, seit 03/2011 auf der Straße und gut 104.000 Kilometer auf dem Tacho, war Autoflotte Mitte April live dabei.

Zunächst ist der Gutachter gefragt: Er notiert den Kilometerstand, überprüft, ob vom Reifen-Pannenset oder Reserverad über zweite Reifensätze bis hin zu Papieren und Schlüsseln alles dabei ist. Danach geht es an die Prüfung des Innenraums und das Exterieurs.

Neutrale Inventur | GE Capital arbeitet bei den Gutachten mit Macadam und dem TÜV-Rheinland-Partner FSP zusammen. Zum vereinbarten Termin ist der Sachverständige Herbert Geier von FSP vor Ort. Routiniert geht er um die Fahrzeuge, tastet sie ab und klebt, wo immer sich auch kleinste Schäden befinden, kleine Pfeile hin. Das heißt jedoch nicht, dass jeder eine Berechnung nach sich zieht.

Seine Aufgabe ist, alle Schäden neutral festzuhalten – unabhängig davon, ob sie in



Rücknahme-Team | Josef Trax, Teamleiter Logistik, Andreas Lackner, Mitglied der Geschäftsführung, und Peter Kiermeyr, Teamleiter Rücknahmeschäden, (v. l.) im Garchinger Gebrauchtwagen- und Logistikcenter



Nachbereitung | Peter Kiermeyr geht jedes Protokoll und jeden Schaden am Bildschirm durch und entscheidet anhand der Vertragsdaten über den Grad der Weiterbelastung an den Kunden

Rechnung gestellt werden oder nicht. Denn sein Gutachten dient auch dem zukünftigen Käufer als Nachweis über den Gebrauchten.

Er kennt auch keine Vertragsdetails, etwa ob der Kunde Full-Service-Leasing oder Finanzleasing abgeschlossen hat oder ob er das Schadenmanagement des Leasinggebers nutzt. „Der Gutachter arbeitet wie auch für jeden anderen Kunden neutral. Er wird nicht nach Höhe der festgestellten Mängel bezahlt, was man immer mal wieder hört“, sagt Peter Kiermeyr, Teamleiter Rücknahmeschäden bei GE Capital Fleet Services.

Der Q5 wird zum zweiten Mal in Augenschein genommen – er kam am Tag zuvor regennass und verschmutzt im Logistikcenter an. Neben dem HU-Bericht fehlte das Dichtmittel des Reifenpannensets. Fünf Tage hat ein Kunde Zeit, Fehlteile nachzureichen. Erst dann werden sie in Rechnung gestellt.

Die zweite Begutachtung bringt einen Hagelschaden ans Licht und viele kleinere Dellen und Kratzer. Bis zu zwei Zentimeter groß, werden sie laut VMF-Schadenkatalog

nicht berechnet, auch bei 2,5 Zentimetern sei laut Kiermeyr nichts zu befürchten. Im Zweifel hilft der Dellenreflektor Schäden sichtbar zu machen – auch für den Kunden. Alles wird mit Digitalfotos dokumentiert. Je nach Zustand macht der Gutachter zwischen 50 und 120 Aufnahmen pro Wagen.

Auch Herstellervorgaben entscheiden | Der ein halbes Jahr kürzer genutzte 5er BMW ist mit ähnlicher Laufleistung in einem besseren Zustand. Im Wesentlichen fallen neben einem erhöhten Lackdichtwert über 200 Mikrometer an einem Bauteil – ein Indiz dafür, dass nachlackiert wurde – nur ein Schaden am Stoßfänger auf. Dieser muss nach Herstellervorgaben ausgetauscht werden, weil bei einer Reparatur die Gefahr bestünde, dass der eingebaute Sensor des Fußgänger-Aufprallschutzes sonst nicht mehr richtig reagieren würde. „Da kann man nicht sagen, das ist eine Gebrauchsspur“, sagt Lackner.

Hält Geier den Schaden im Gutachten fest, prüft Kiermeyr im Nachgang, ob dieser gemeldet wurde und ob er über eine Voll-



Bessere Sicht | Der Dellen-Reflektor (links) macht Beulen und Dellen auf der Karosserie sichtbar



Drei Schäden | Der Lackdichtenmesser zeigt an, dass hier überlackiert wurde (01), der Stoßfänger ist beschädigt und muss berechnet werden (02), die Motorhaube weist Baumharzflecken auf, die ohne Berechnung bleiben (03)

kasko-Police abgedeckt ist. Der Teamleiter Rücknahmeschäden bearbeitet jedes Gutachten im System nach und geht Schaden für Schaden durch, ob und wie er berechnet wird. „Wir können nichts wegdiskutieren, wir wollen nichts hinzudiskutieren – wir halten ganz neutral den Istzustand fest“, sagt er. „Wir hätten auch nichts davon, wenn wir jedes Mal 50 bis 100 Euro mehr in Rechnung stellen würden. Wir wollen, dass der Kunde zufrieden ist und uns vertraut“, so Kiermeyr weiter. Er kennt seine Kunden, die Vertragsdetails und Absprachen. Ist die Zeit für die Nachsendung von Fehlteilen verstrichen, wird die Rücknahmeabrechnung erstellt.

Der Kunde kann das Ergebnis der Bewertung im Internet nachverfolgen. Über einen persönlichen Code erhält er Zugang zum Gutachten und kann bei Gesprächsbedarf hierzu mit Kiermeyr telefonieren und dabei die Fotos ansehen. In den meisten Fällen aber bleibt das Telefon ruhig. Und nur drei Fälle seien in den letzten 15 Jahren vor Gericht verhandelt worden. | *Mireille Pruvost*

Entspannt statt spannend

Endabrechnung | Mit den Standards des Verbandes der markenunabhängigen Fuhrparkmanagementgesellschaften zur Bewertung von Rückläufern soll das Vertragsende so transparent wie möglich gestaltet werden.

— Mit seiner „Fairen Fahrzeugbewertung“ aus dem Jahre 2001 hat der Verband der markenunabhängigen Fuhrparkmanagementgesellschaften (VMF) auch über seine sieben Mitgliedsunternehmen hinaus feste Standards für das Rückgabeprozedere am Laufzeitende gesetzt.

Die vom Verband aufgestellten Regeln für die Bewertung von Leasingrückläufern haben schließlich auch Nichtmitglieder zum Handeln gezwungen: 13 Jahre später hat nahezu jede Leasinggesellschaft, ob herstellereigen oder frei, ein vergleichbares Regelwerk geschaffen, für das die VMF-Standards Pate gestanden haben dürften.

Fester Ablauf | Wer Fahrzeuge bei einer der sieben Mitgliedsgesellschaften leaset, das sind ALD Automotive, Arval, Athlon Car Lease, Deutsche Leasing Fleet, GE Capital, LeasePlan und Mobility Concept, kann darauf vertrauen, dass die Leasingrückgabe nach festgelegten Regeln abläuft. Die typischen Schritte bis zur Endabrechnung auf einen Blick in Wort und Bild. | mp



Foto: Kujpico/istockphoto

Abholtermin | Bei der Terminvereinbarung für die Rücknahme wird der Leasingnehmer darüber informiert, welche Unterlagen und welches Zubehör er bereithalten soll



Rund fünf Tage später | Der Kunde und ein Vertreter des Leasinggebers besichtigen den Rückläufer



Übernahmeprotokoll | Mögliche Schäden werden manuell oder elektronisch festgehalten



Termin beendet | Kurz darauf kann der Kunde sich verabschieden, für ihn ist die Rückgabe vorbei



Abtransport | Rund zwei Stunden später kommen die Rückläufer zum GW-Center des Leasinggebers



Begutachtung | Eine unabhängige Prüfgesellschaft erstellt ein Minderwertgutachten



Schadensarten | Der Gutachter unterscheidet zwischen sicherheitsrelevanten Schäden wie diesem ...

Fotos: VMF



Zeichen der Zeit | ... Gebrauchsspuren wie dieser, die über eine normale Nutzung hinausgehen,



Laufleistungsanalog | ... und laufleistungskonformen Schäden wie kleinen Kratzern oder Beulen



Endabrechnung | Fünf Tage nach der Rücknahme weiß der Flottenverantwortliche, was ihn erwartet

Fotos: VMF (3), Apops/Fotolia (1e)

Abrechnungsmethoden | Die ermittelten Schäden im Vergleich

Reparaturwert		Minderwert	
Reifen ersetzen	170,00 €	Reifen ersetzen	170,00 €
Deutliche Beule	870,00 €	Deutliche Beule	180,00 €
Kleine Kratzer	250,00 €	Kleine Kratzer	0,00 €
Summe	1.290,00 €	Summe	350,00 €

Kostenvorteil | Durch die Minderwertberechnung spart der Fuhrpark in diesem Beispiel 940 Euro

Transparenz | Die Regeln der Abrechnung

Bei der „Fairen Fahrzeugbewertung“ des VMF werden neben den Mehr- oder Minderkilometern zum Schluss etwaige Schäden am und im Fahrzeug mit dem Minderwert veranschlagt, der niedriger ist als der Reparaturwert, der sonst auch manchmal für kleinste Schaden angesetzt wird. Ausnahmen bei den VMF-Mitgliedern sind sicherheitsrelevante Schäden, die der Leasingnehmer voll trägt. Laufleistungskonforme Schäden sind bei den Rücknahmen durch VMF-Mitglieder ohne Berechnung. Damit will der Verband aufzeigen, wie wichtig es ist, schon bei Vertragsabschluss die Schadenbewertung am Vertragsende zu berücksichtigen.



Carglass® und das Logo sind registrierte Marken der Belron S.A. und ihrer Konzerngesellschaften.

CARGLASS® – DIE NR. 1 IN SACHEN FAHRZEUGGLAS.

Firmenkunden-Hotline 02236 - 96206 - 466
oder Email an firmenkunden@carglass.de

