



# Neue Markt-Nische

Fahrzeurrücklauf und Logistik im Fuhrparkmanagement – ein wachsender Markt mit zunehmender Bedeutung.

Im Laufe der Jahre hat sich auch im Bereich Flotten- und Fuhrparkmanagement ein nicht zu verachtender Markt an logistischen Dienstleistungen gebildet. Aufgrund der Vielseitigkeit der Möglichkeiten, welche das heutige Flottenmanagement offeriert, stiegen aber auch die Anforderungen an den Markt.

Ob Fahrzeuge einzeln persönlich beim Nutzer abholen und sicher zum Kunden zu überführen, die genaue Protokollierung einer jeden Fahrzeurrückholung, kurzfristige Aufbereitungen von Poolfahrzeugen oder Fahrzeurrückläufern, die Organisation von Reifen-Ein- und Auslagerungen, frühzeitige elektronische Meldungen über Schäden an Fahrzeurrückläufern, Behebung von Kleinstmängeln, sowie ein Abhol- und Bringservice auch an Sonn- und Feiertagen: Gerade beim Fahrzeurrücklauf und der Rückgabe von Leasingfahrzeugen hat sich hier eine neue Nische gebildet, die es zu bedienen gilt.

Denn nicht nur die Leasinggeber benötigen zuverlässige Dienste bei der Abholung von Fullservice-Fahrzeugen beim Fahrzeugnutzer, auch die Leasingnehmer haben sehr oft im Leben eines Leasingfahrzeuges einige logistische Aufgaben zu erfüllen. Sei es, weil Fahrzeuge frühzeitig beim Ausscheiden eines Nutzers zum Leasingnehmer zurückgeholt werden müssen, sei es, weil ein Fahrzeugtausch bewerkstelligt werden muss, oder möglicherweise ein Unfallersatzwagen kurzfristig benötigt wird.

Für diese Fülle an Dienstleistungen bedarf es in der Regel auch einer Vielzahl an verschiedenen Dienstleistern. Und genau hier mangelt es am Markt. Letztendlich muss sich der Fuhrparkmanager zu 100 Prozent auf seine Partner verlassen können, so, als hätte er es selbst erledigt. Dies bedingt jedoch eine Nutzung von langfristigen Partnern sowie eine reibungslose Integration dieser in die jeweiligen Abläufe des Fuhrparks. Nur so können optimale Ergebnisse wirtschaftlich effektiv umgesetzt werden.

## Logistik ist Vertrauenssache

Zum Beispiel bei der viel umstrittenen Fahrzeurrückgabe können eigene Logistik-Dienstleister für einen personalisierten, transparenteren und effektiveren Fahrzeurrücklauf sorgen. So kann ein initialisierter Fahrzeurrückführer bereits nach der Wagenübernahme frühzeitig auf nicht instandgesetzte Schäden hinweisen und das Fahrzeug möglicherweise direkt zum Lackierer verbringen, ohne dass Zusatzfahrten notwendig sind. Das spart Zeit und Geld für den Leasingnehmer und kann eine unangenehme Erfahrung bei der Rückgabe an den Leasinggeber ersparen.

Gerade die Schnittstelle zwischen der Rückgabe an den Fahrzeugnutzer und der Rückgabe an die Leasinggesellschaft gilt als sehr sensibel. So kann ein ungeschulter Fahrzeugnutzer bei der Rückgabe des Fahrzeuges sehr schnell in Bedrängnis geraten. Gerade bei der direkten Abholung von Sammeltransporten trifft der ehemalige Wagennutzer auf gewerbliches Personal,

welches sich selbstverständlich auch abzusichern weiß. So sind regelmäßige Vermerke wie „Fahrzeug war bei Rückgabe nicht frei zugänglich“, „Fahrzeug äußerlich sehr verschmutzt“ oder „schlechte Sichtverhältnisse bei Rücknahme“ keine Seltenheit. Wobei natürlich an dieser Stelle die kritische Frage erlaubt sein muss, wie ein Fahrzeug abgeholt und auf einen Lkw aufgeladen werden kann, wenn es nicht frei zugänglich ist.

Natürlich versucht sich hier nur die rückholende Spedition vor möglicherweise übersehenen Schäden abzusichern, bringt damit aber den Fahrzeugnutzer in eine prekäre Lage und den Leasinggeber in eine äußerst komfortable Situation.

Nach der Rückgabe an den Leasinggeber erfolgt so dann nämlich die Begutachtung durch den beauftragten Gutachter der Leasinggesellschaft und die Erstellung der Minderwertgutachten. Und diesen kann der

**Gerade die Schnittstelle zwischen der Rückgabe an den Fahrzeugnutzer und der Rückgabe an die Leasinggesellschaft gilt als sehr sensibel**

Fuhrparkbetreiber eigentlich nur dann deuten, wenn das ihm (hoffentlich) vom Nutzer vorliegende Rückgabeprotokoll klar und aussagekräftig den tatsächlichen Zustand des Fahrzeuges bei der Rückgabe wiedergibt.

Wenn jedoch ähnliche oder die gleichen wie die oben aufgeführten Verklausulierungen auf dem Rückgabeprotokoll festgehalten werden, hat der Fuhrparkverantwortliche das Nachsehen bei ungerechtfertigt hohen Rückgabeschäden im Gutachten. Allerdings nicht nur der, denn letztendlich wird hierdurch auch der Fahrzeugnutzer verunglimpft, da dieser nicht eindeutig nachweisen kann, in welchem Zustand das Fahrzeug wirklich zurückgegeben wurde. Der Fuhrparkmanager kann es sich nun sehr einfach machen: Die zusätzlichen Mehrkosten des zu zahlenden Minderwertes vom Nutzer einfordern – was in der Praxis gerade bei leitenden Angestellten und Führungskräften ohne festgezurrten Geschäftsführungsbeschluss kaum möglich sein wird – oder eben die Rechnung des Leasinggebers murrend akzeptieren. Ärger und Ungemach im Haus des Leasingnehmers ist somit programmiert. Dem Fuhrparkmanager mangelt es einfach an der Nachweisbarkeit des Fahrzeugzustandes bei der Rückgabe und zudem fehlen ihm noch Erklärungen gegenüber der Geschäftsführung, weshalb die Fahrzeugrückgabeschäden schon wieder so hoch ausgefallen sind.

#### Klare Kostenvorteile

Nur wenn der Leasingnehmer selbst die Steuerung und Organisation eines jeden Fahrzeugrücklaufes vornimmt, bleiben ihm jegliche Möglichkeiten erhalten, um etwaige Schäden, die vom Leasinggeber geltend gemacht werden, abzuwehren. Zudem kön-

nen durch einen schlanken und durchorganisierten Rücklaufprozess gerade bei Großflotten klare Kostenvorteile erzielt werden. So kann dann beispielsweise der Leasingnehmer direkten Einfluss auf die Fahrzeugabmeldung und die taggenaue Abrechnung nehmen. Denn gerade hier kommt es bei Massenabholungen seitens der Speditionspartner der Leasinggeber sehr oft zu zeitlichen Verzögerungen, verbunden mit Mehrkosten, die in aller Regel der Leasingnehmer zu tragen hat.

„Wir versuchen, alles zu bewerkstelligen, um für unsere Kunden einen perfekten Service anzubieten“ sagt Daniel Haufe, Chef des Logistikdienstleister SNC Haufe, der sich als ganzheitlicher Anbieter für logistische Dienstleistungen und Nebenleistungen rund um das Fuhrparkmanagement sieht.

Aber selbst mit einem normalen „hausgemachten“ Rückgabeprotokoll eines selbst beauftragten Spediteurs kann der Fuhrparkmanager gegen ein vereidigtes Gutachten seitens des Leasinggebers kaum etwas ausrichten. Somit bleibt dem Fuhrparkbetreiber eigentlich doch nur die Beauftragung eines eigenen Gutachters, welcher genauestens in die rahmenvertraglichen Vereinbarungen zwischen Leasinggeber und Leasingnehmer eingewiesen werden sollte, bevor das Fahrzeug an die Leasinggesellschaft zurückgeht. Solange dies jedoch nicht geschieht, bietet dieser Bereich der Leasinggeberschaft auch weiterhin große Spielräume in der Steuerung ihrer Fahrzeugvermarktungen – ähnlich wie auch bei den aktuell im Markt angeprangerten Verhaltensmustern bei der Schaden- und Versicherungsabwicklung einiger großer Marktteilnehmer.

Man spricht in der Branche hierbei von den so genannten Super-Profits. Selbst wenn

#### GASTBEITRAG



Thorsten Klein

Dieser Gastbeitrag stammt von Thorsten Klein, Fuhrparkleiter der Innovex GmbH. Der Gastbeitrag nimmt in bfp einen festen Platz ein. Einen Gastbeitrag zu verfassen steht jedem offen, der eine Botschaft oder eine Meinung zu Themen im Fuhrparkmarkt veröffentlichen möchte.

#### Bitte wenden Sie sich an:

**Redaktion**  
bfp fuhrpark + management  
Rheinallee 193, 55120 Mainz  
Telefon 0 61 31/6 27 76 11  
Die Redaktion behält sich vor,  
Artikel zu redigieren oder  
abzulehnen.

die kalkulierten Vermarktungserlöse nicht ausreichen, kann hier der Leasinggeber nochmals die Kassen klingeln lassen und der Leasingnehmer schaut in aller Regel nur dabei zu. Es sei denn, man hat selbst ein gut funktionierendes Logistiksystem mit den zugehörigen Partnern zum gesteuerten Rücklauf von Leasingfahrzeugen. Aber welcher Fuhrpark in der heutigen Fullservice-Landschaft hat das schon?

## BRINGT SIE IHR MISCHFUHRPARK UM DEN VERSTAND?



## ZEIT FÜR EINEN NEUEN ABSCHNITT.



Viele verschiedene Fahrzeugarten erzeugen einen hohen Verwaltungsaufwand. CPM verwaltet für Sie Ihren Mischfuhrpark, unabhängig



von der Bandbreite Ihrer Sonderfahrzeuge. Verlassen Sie sich auf unsere Erfahrung und konzentrieren Sie sich auf die wichtigen Dinge.

Wir übernehmen das für Sie. Rufen Sie uns an. Lassen Sie Ihren Fuhrpark kostenlos checken: 0 40-5 31 05-86 00. Besuchen Sie uns auch unter: [www.carprofessional.de](http://www.carprofessional.de)