



# ERSATZMOBILITÄT: CHANCEN UND RISIKEN FÜR AUTOHÄUSER UND WERKSTATTBETRIEBE



**Das Thema Ersatzmobilität sorgt bei Autohäusern und Werkstätten seit jeher für Diskussionen: Ist es ein lohnendes Zusatzgeschäft, lästige Zusatzarbeit oder sogar ein finanzielles Risiko? Der Mobilitätsdienstleister Enterprise Rent-A-Car ist seit über 60 Jahren auf die Zusammenarbeit mit Autohäusern und Werkstätten spezialisiert und klärt über die wichtigsten Aspekte auf.**

Kunden während eines Werkstattaufenthalts oder während der Wartezeit auf ihr neues Fahrzeug mobil zu halten, ist heute längst keine außergewöhnliche Sonderleistung mehr, die dem Premiumsegment vorbehalten ist.

Komfortable, schnelle und unkomplizierte Ersatzmobilität entspricht der Erwartung der Kunden und ist ein wichtiger Bestandteil eines positiven Kundenerlebnisses, ganz unabhängig von der Fahrzeugklasse. Besonders in Zeiten der Pandemie legen die Kunden großen Wert darauf, mit dem Auto unabhängig und sicher mobil zu bleiben.

„Neben den Aspekten der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung birgt die Ersatzmobilität zudem das Potenzial für Autohäuser und Werkstätten, Kosten einzusparen, Prozesse zu optimieren und letztendlich den Umsatz zu steigern“, betont Niels Rathsmann, Mitglied der Geschäftsleitung von Enterprise in Deutschland.

## **Der eigene Fuhrpark: Die Gesamtkosten im Blick behalten**

Autohäuser und Werkstattbetriebe haben verschiedene Möglichkeiten, den Kundenwunsch nach Mobilität zu erfüllen. Nach wie vor weit verbreitet ist die Option, einen eigenen Fuhrpark aus Fahrzeugen zu betreiben, die den Kunden bei Bedarf für die Ersatzmobilität zur Verfügung gestellt werden können. Doch lohnt sich dieses Modell?

„Um diese Frage zu beantworten, muss man zahlreiche Aspekte berücksichtigen. Ein zentraler Punkt dabei sind die Gesamtkosten eines Fahrzeugs beziehungsweise eines ganzen Fuhrparks“, bestätigt Markus Teuber, Spezialist für das Autohaus- und Werkstattgeschäft bei Enterprise in Deutschland.

Diese Gesamtkosten, im Englischen auch Total Cost of Ownership genannt, setzen sich aus einer Vielzahl von Faktoren zusammen, die zur Bewertung der Rentabilität eines Ersatzfahrzeugs bzw. -fuhrparks wichtig sind.

Das sind neben den anfallenden Leasingkosten bzw. der Abschreibung auch Kosten für die Zulassung, Zinsen, Steuern, Versicherung, Wartung, Winterreifen, Reparaturen, die Hauptuntersuchung, Kraftstoffkosten, Fahrzeugwäschen, Stellplätze und am Ende der Laufzeit die Kosten für die große Aufbereitung für den Verkauf inkl. kleiner Reparaturen. „Einzelnen beziffert sind das alles keine großen Beträge. Sie summieren sich aber, je mehr Ersatzfahrzeuge der Betrieb vorhält. Richtig teuer wird es allerdings, wenn man noch den Personalaufwand und die Verwaltungskosten hinzuaddiert. Das sind erhebliche Kostentreiber, die häufig außer Acht gelassen werden“, sagt Markus Teuber.

Wie stark diese Positionen zu Buche schlagen, wird klar, wenn man bedenkt, dass jedes Fahrzeug intensiv desinfiziert, überprüft, an den Kunden übergeben, wieder entgegengenommen, erneut überprüft, dokumentiert und dann für die Sicherheit der Kunden wieder desinfiziert werden muss. Im Falle eines Schadens oder außerplanmäßiger Rückgabe beispielsweise steigt der Aufwand noch einmal signifikant. Hinzu kommen die Verwaltungskosten für die Verträge, die Buchhaltung, Abrechnung etc.



„Diese Arbeiten werden in der Regel nebenher von Mitarbeitern erledigt, deren Kernaufgabe bzw. -kompetenz häufig eine ganz andere ist. Das sorgt regelmäßig für Unstimmigkeiten und Frust in den Betrieben und macht die Ersatzfahrzeugplanung zur unliebsamen Zusatzaufgabe“, unterstreicht Markus Teuber.

Das wiederum wirkt sich nicht nur auf die Atmosphäre aus, es hat auch Konsequenzen für das Geschäft: So kann beispielsweise ein Mitarbeiter aus dem Service oder vom Kundenempfang seinen Aufgaben in der Zeit nicht nachgehen, in der er sich um den Ersatzwagen für einen Kunden kümmern muss.

## **Der Knackpunkt: Die Auslastung**

Um die Kosten und den Aufwand zumindest zu decken, müssen die Ersatzfahrzeuge gut ausgelastet, also kontinuierlich mit den Kunden unterwegs sein. Um sogar etwas damit verdienen zu können, müssen die Auslastung sehr hoch und die Standzeiten sehr gering sein.

Grundvoraussetzung ist dabei, dass die Nutzung der Ersatzfahrzeuge den Kunden auch in Rechnung gestellt wird. Ein wichtiges Detail, das im alltäglichen Geschäft nicht immer durchgesetzt wird, denn häufig werden die Fahrzeuge vom Service kostenlos an die Kunden herausgegeben, um Kostendiskussionen mit ihnen zu vermeiden.

„Gut ausgelastete Ersatzfahrzeuge sind nach unserer Erfahrung in den Betrieben jedoch eine Ausnahme. Wir beobachten da in der Regel zwei Phänomene: Entweder ein zu großer Teil ist nicht ausgelastet oder es sind keine Fahrzeuge verfügbar, weil alle im Einsatz sind. Im ersten Fall verbrennen die Betriebe Geld und im zweiten Fall haben sie verärgerte Kunden, die keinen Ersatzwagen bekommen“, erläutert Markus Teuber.

Die Nichtverfügbarkeit von Fahrzeugen an den Wunschterminen der Kunden führt zudem in der Praxis häufig dazu, dass Werkstatttermine nach der Verfügbarkeit von Ersatzwagen vergeben werden. Daraus resultieren Nachteile für alle Beteiligten: Die Kunden sind bei der Wahl ihrer Termine eingeschränkt und die Werkstatt muss sich nach den Ersatzwagen richten, nicht nach der Auslastung der Werkstatt.

## Das finanzielle Risiko

Neben den laufenden Kosten, die das Betreiben einer Ersatzwagenflotte in Eigenregie produziert, spielt ein weiterer finanzieller Aspekt eine große Rolle: Insbesondere in wirtschaftlich unsicheren Zeiten sowie in Zeiten des Umbruchs sind Kapitalbindung und Liquidität von entscheidender Bedeutung für Betriebe aller Größen, wie Niels Rathsmann betont: „Jedes Fahrzeug bindet Kapital, alle laufenden Kosten beeinflussen die Liquidität und jeder Mitarbeiter, der nicht das tut, wofür er eingestellt wurde, senkt die Produktivität. Diese Punkte schränken die Handlungsfähigkeit, die Effizienz und die Flexibilität der Betriebe ein.“

Entsprechend eindeutig fällt die Antwort auf die Frage aus, ob sich der eigene Ersatzfuhrpark für die Betriebe lohnt: „Das ist bei der großen Mehrheit nicht der Fall. In der Regel ist es ein Verlustgeschäft für die Betriebe, manchmal sogar eine große finanzielle Last“, bestätigt Markus Teuber.



## Die Alternativen

Doch wie können die Autohäuser und Werkstätten feststellen, ob sie mit ihrer aktuellen Ersatzwagenpraxis gut fahren? Niels Rathsmann dazu: „Unsere erfahrenen und umfangreich ausgebildeten Mobility Consultants sind darauf spezialisiert, Kosten und Nutzen von Ersatzfuhrparks zu analysieren und gemeinsam mit den Betrieben Lösungsansätze zu entwickeln. Diese Analyse und Bewertung bieten wir allen interessierten Unternehmen kostenlos an.“

Die Alternativen zum eigenen Fuhrpark sind dabei vielfältig. Eine davon ist es, die Ersatzmobilität komplett an einen darauf spezialisierten Mobilitätsanbieter auszugliedern. Darüber hinaus gibt es bei entsprechender Größe des Betriebs noch die Möglichkeit, den externen Mobilitätsanbieter im eigenen Betrieb zu integrieren oder den eigenen Fuhrpark mit den Fahrzeugen eines Mobilitätspartners zu kombinieren.

Die Vorteile der ersten beiden Ansätze: Das Ersatzwagenmanagement wird von dafür ausgebildeten Experten gesteuert und durchgeführt, sodass sich die Betriebe voll und ganz auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Sie müssen kein Kapital binden, haben keinen Personalaufwand, keine Verwaltungskosten und tragen kein finanzielles Risiko. Für die Kunden entsteht dabei kein weiterer Aufwand: Trotz Auslagerung kann die Anmietung weiterhin auch bei den Betrieben vor Ort erfolgen, z.B. durch Lieferung der Fahrzeuge und die Freigabe der Vertragsdetails per mobiler Technologie.

Und mehr noch, wie Niels Rathsmann hervorhebt: „Unserer Erfahrung nach steigt die Kundenzufriedenheit deutlich, wenn die Unternehmen das Ersatzwagenmanagement auslagern. Das liegt vor allem daran, dass wir über die Technologie, das flächendeckende Netzwerk, die Flotte und die Erfahrung verfügen, wie das Kundenerlebnis in der Ersatzmobilität so positiv wie möglich gestaltet werden kann. Das Ergebnis ist eine Win-Win Situation für die Betriebe sowie für die Endkunden.“



Diese Spezialisierung hat eine lange Geschichte bei Enterprise, wie Niels Rathsmann erläutert: „Das Ersatzwagengeschäft ist Teil unserer DNA und seit der Gründung von Enterprise vor über 60 Jahren einer unserer Hauptgeschäftsbereiche mit vielen Millionen Fällen pro Jahr weltweit. Unsere Expertise ist einzigartig in der Branche, davon profitieren unsere Partner und natürlich auch die Kunden.“

Zur Geschichte des Unternehmens: Enterprise wurde 1957 mit einer Flotte von nur sieben Fahrzeugen gegründet. Heute ist Enterprise mit einer Flotte von mehr als 1,7 Millionen Fahrzeugen in 100 Ländern der größte Mietwagenanbieter der Welt. In Deutschland ist Enterprise 1997 gestartet und hat sich mit kontinuierlichen Investitionen in das Netzwerk, in Technologien und in Mitarbeiter sowie mit hervorragendem Service auch hierzulande zu einem der führenden Mobilitätsanbieter entwickelt. In Deutschland verfügt Enterprise heute über ein flächendeckendes Netz von ca. 180 Standorten, das kontinuierlich erweitert wird. Die Zusammenarbeit mit Autohäusern, Werkstätten, Versicherungen und Assistancen gehört zu den Hauptgeschäftsbereichen des Unternehmens, in Deutschland und weltweit. Ziel dabei ist es immer, spürbaren Mehrwert für alle beteiligten Parteien entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu erzielen.

Um mehr über das Beratungsangebot und die Mobilitätsalternativen von Enterprise zu erfahren und direkt mit den Experten in Ihrer Nähe in Kontakt zu treten, besuchen Sie bitte die folgende Webseite: **[www.enterprise.de/ersatzmobilitaet](http://www.enterprise.de/ersatzmobilitaet)**