

Dealers iets positiever over de leasemarkt

# Weer omhoog kijken

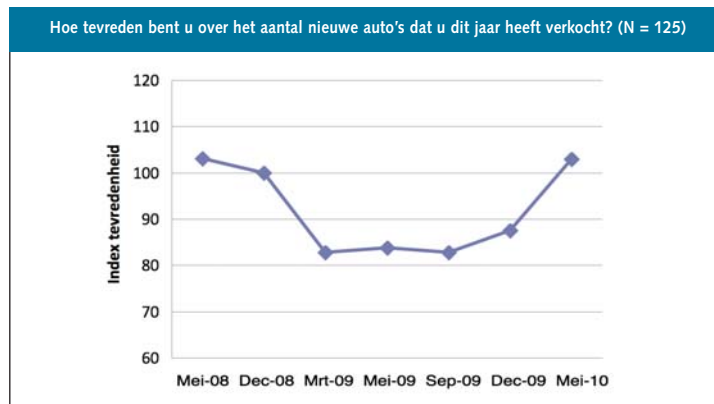
*Voor het dossier Leasing peilt Automotive jaarlijks de stemming onder dealers over de leasemarkt. Het ergste leed is achter de rug, al er is nog geen reden voor gejubel. En de opkomst van het universele kanaal in het leaseonderhoud wordt met argusogen gevolgd.* door Jelle Heidstra

Een jaar geleden rond deze tijd bevonden de auto- en leasebranche zich zo'n beetje op het dieptepunt van de crisis. Met een krimpende markt, verschromelende marges en een onvoorspelbare overheid waren er maar weinig dealers die de nabije toekomst van hun leaseactiviteiten met vertrouwen tegemoet zagen. Alleen op gebied van aftersales lagen volgens de meesten nog wel kansen. Een jaar later lijkt het ergste leed geleden: de particuliere verkopen trekken weer iets aan en de verwachting is dat dat ook met de leasemarkt gaat gebeuren. Hoewel er bepaald nog niet gejubeld wordt en het fiscale regime zeker in de leasemarkt duidelijk winnaars en verliezers heeft opgeleverd, is het gemiddelde rapportcijfer gestegen naar een 6,6. Nog altijd bescheiden, maar wel het hoogste cijfer in de afgelopen achttien maanden. Dealers zijn bovendien positiever over de komende periode.

Over de toekomst van de aftersales is de verdeeldheid groter. Veel leasemaatschappijen hebben voor ruitreparatie, bandenservice en voor regulier onderhoud afspraken met partijen buiten het merkkanal. En een derde van de dealers vreest dat hun aandeel in het ROB-werk voor leasemaatschappijen de komende jaren nog verder zal afkalven. Niet voor niets kiezen ze er steeds vaker voor om zich ook aan te sluiten bij een universeel garageconcept. Toch is ook een op de drie dealers ervan overtuigd dat het werkaanbod vanuit leasemaatschappijen zal stijgen. Vooral vertegenwoordigers van Toyota zien dankzij het huidige leasesucces van vooral de Prius de ROB-toekomst zonnig in.

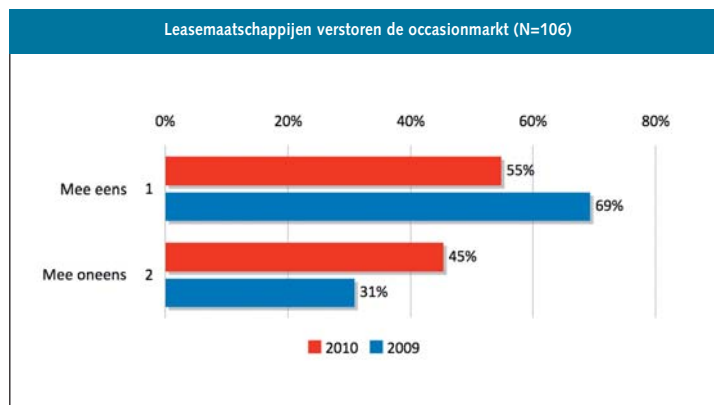
De relatie tussen dealers en leasemaatschappijen blijft overigens een haat-liefdeverhouding: maar liefst 81% van de respondenten onderschrijft de stelling dat leasemaatschappijen hun leveranciers uitknijpen. Tegelijkertijd geeft een vergelijkbaar percentage aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de samenwerking met leasemaatschappijen. Was het vorig jaar dus nog samen in mineur, nu wordt er weer gezamenlijk omhoog gekeken.

## Tevredenheid verkopen

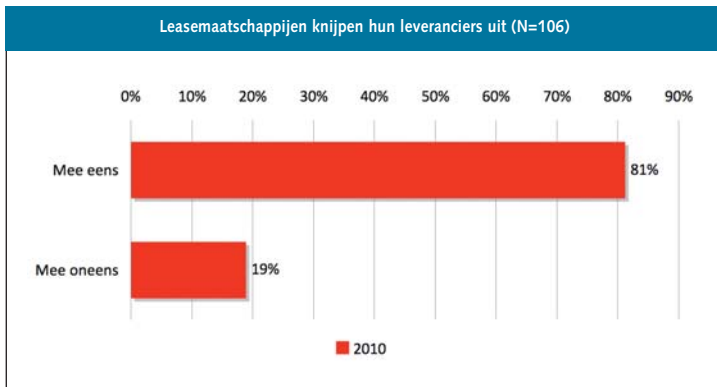


- De index geeft de verhouding tussen het aandeel tevreden en het aandeel ontevreden dealers weer (december 2008 = 100).
- Driekwart van de dealers is nog steeds ontevreden over de leaseverkopen. Over de particuliere verkopen zijn respondenten positiever: 54% is tevreden, 6% zelfs zeer tevreden.
- Dealers geven het jaar 2010 tot nu toe gemiddeld het rapportcijfer 6,6. Eind 2009 was het het gemiddelde rapportcijfer een 5,5.

## Relatie dealer-leasemaatschappij

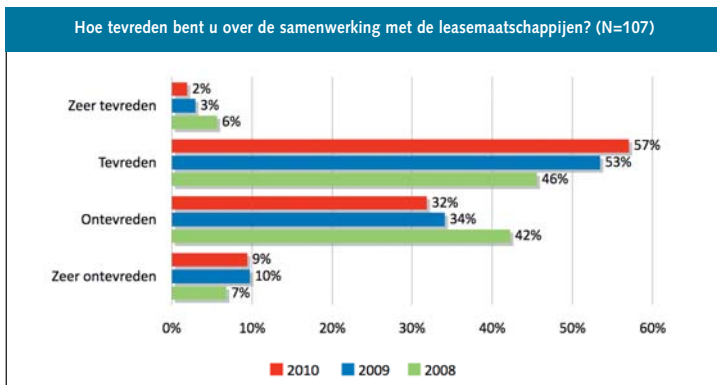


- Middenin de occasioncrisis, een jaar geleden, achtten bijna zeven op de tien dealers de leasemaatschappijen schuldig aan het verstoren van de markt. Nu de prijzen zijn gestabiliseerd, vindt nog iets meer dan de helft dit.
- Tweederde van de dealers is tevreden of zeer tevreden met zijn occasionverkoop in 2010. Een jaar geleden was dat eenderde. Ex-leaseauto's maakt bij de meeste respondenten minder dan 25% van de occasionvoorraad uit.



**SCHEVE MACHTSVERHOUDINGEN**

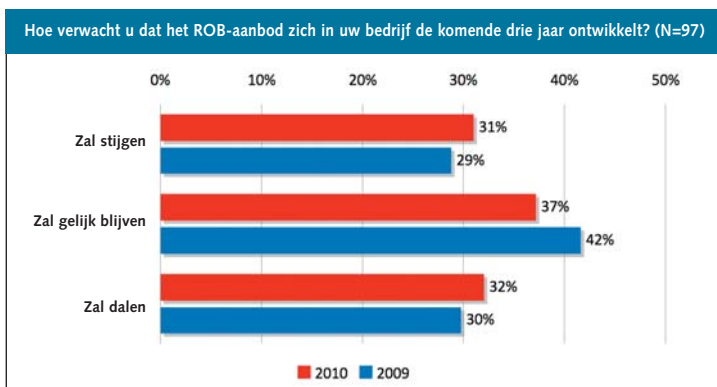
- Ruim tachtig procent van de dealers is het eens met de stelling dat zij door leasemaatschappijen worden uitgeknepen.
- Respondenten beklagen zich dat dealers tegen elkaar worden uitgespeeld om de hoogste korting of buitenspel worden gezet door het maken van centrale inkoopafspraken. ‘Alles draait alleen maar om de prijs.’
- Veertig procent van de dealers is ontevreden over het betalingsgedrag van leasemaatschappijen. Een aantal respondenten beticht de leasemaatschappij van arrogantie en machtsmisbruik.



**MAAR WEL BETROUWBARE PARTNERS**

- Ondanks punten van kritiek is 72% van de dealers tevreden over de samenwerking met de leasemaatschappijen. 11% is zelfs zeer tevreden.
- Tachtig procent van de dealers is aangesloten op ROB-net. Negen van de tien gebruikers zijn tevreden over dit systeem.
- Leasemaatschappijen worden door het merendeel van de respondenten beschouwd als betrouwbare businesspartners, die professioneel werken en gemaakte afspraken (ook over betalingen) nakomen. Ook zorgen ze voor een redelijk constante stroom aan aftersaleswerk.
- Dealers waarderen de samenwerking met leasemaatschappijen met gemiddeld een 7,03, tegenover 6,58 een jaar geleden. Van de grote maatschappijen scoort Terberg het hoogst (7,2) en Athlon het laagst (6,2). Lease Unlimited is hekkensluiter met een 5,8.

**Toekomst onderhoudsmarkt**



- Eenderde van de dealers verwacht dat het ROB-werk van leasemaatschappijen de komende jaren gaat afnemen. Dat is een kleine verschuiving ten opzichte van een jaar geleden, toen 30% dat dacht.
- Een ongeveer even groot deel denkt dat het ROB-aanbod de komende jaren gaat stijgen. Vooral dealers van merken die het op dit moment relatief goed doen op de leasemarkt, zoals Volkswagen en Toyota, zien de toekomst in de aftersales met vertrouwen tegemoet.
- Vooral de neiging van leasemaatschappijen om hun berijders vaker naar fitters en specialisten te sturen voor banden, schade en ruitherstel, baart dealers zorgen. Dertig procent van de dealers zegt ook al het onderhoud aan de verkochte leaseauto's uit te voeren. Bij de bandenservice is dat slechts vijftien procent en bij ruitschadeherstel zelfs maar acht procent. “Leasemaatschappijen zouden zich meer moeten realiseren dat wij een loketfunctie voor hun klanten hebben. Dat zou hun klanttevredenheid ten goede komen.”

**DEELNEMERS EERST**

Aan dealers die hebben deelgenomen aan voorgaande enquêtes is een e-mail gestuurd met het verzoek deel te nemen aan de online enquête. Daarnaast zijn andere dealers via een bericht op de Automotive website opgeroepen om mee te doen. In totaal hebben dealers één week de tijd gehad om de enquête in te vullen. In totaal hebben 132 dealers (variërend in omvang van 1 tot >30 vestigingen) meegewerkt. Zij vertegenwoordigen in totaal 29 merken. De vragenlijst is – volgens zelfrapportage – ingevuld door iemand die op het onderwerp beslissingsbevoegd is. **Deelnemers hebben voorinzage gehad in deze publicatie en krijgen exclusief de volledige geanonimiseerde) enquêteresultaten toegestuurd.** Meer informatie? Mail naar [redactie@automotive-online.nl](mailto:redactie@automotive-online.nl).

ingezonden mededeling



Automotive Business Center is een full service organisatie ten behoeve van rendement, marktwerking en procesoptimalisatie in de Automotive en is uitvoerder van de Automotive lease-enquête mei 2010.