

A woman in a bright yellow dress is standing next to a dark blue car. She is holding a smartphone in her right hand and touching the car door handle with her left hand, demonstrating a keyless entry feature. The background is a blurred outdoor setting with greenery.

LeasePlan

**Efficiënt beheer van de
eindecontractprocedure**

What's next?



De inlevering van een leasewagen aan het einde van het contract is het 'moment van de waarheid' voor zowel gebruikers, fleet managers als leasebedrijven. Tijdens de laatste controle komen vaak onverwachte en soms grote kosten voor slijtage aan het licht. Het is in ieders belang om deze onaangename verrassingen te vermijden, niet alleen om tijd en geld te besparen, maar ook om ontgoochelingen en frustratie te voorkomen.

Omdat we klanttevredenheid en -loyaliteit belangrijk vinden, hechten we bij LeasePlan veel belang aan transparantie over de eindecontractprocedure. Daarom geven we in deze white paper toelichting bij de tools en instrumenten die kunnen helpen om deze procedure efficiënt te laten verlopen.

Bij een leasecyclus van vier jaar, bereikt jaarlijks ongeveer een vierde van het wagenpark van een bedrijf het einde van het leasecontract. Binnen het eindecontractproces wordt elke wagen afzonderlijk door een onafhankelijke partij aan een controle onderworpen. Er wordt een rapport over de staat van de wagen opgesteld en het leasebedrijf rekent de klant de kosten aan voor eventuele schade die als "niet-aanvaardbaar" wordt beschouwd. Statistieken over eindecontractschade tonen aan dat meer dan 90% van alle ingeleverde voertuigen tekenen van 'niet-aanvaardbare' schade vertoont. De kosten die hiermee gepaard gaan kunnen tot honderden euro's bedragen. Ook al worden de kosten niet altijd volledig aan de klant doorgerekend, toch is de factuur voor eindecontractschade voor veel bedrijven vaak een onverwachte en onaangename verrassing die leidt tot vragen en klachten. Niet alleen van fleet managers, maar ook van gebruikers, als de kosten vervolgens intern aan hen worden doorgerekend. Veel van deze kosten kunnen echter vermeden worden door de inzage en de bewustwording over de eindecontractprocedure te vergroten.

Laat ons eerst eens nagaan waarom deze kosten eigenlijk aangerekend worden. Bij LeasePlan begrijpen we dat een leasewagen een gebruiksmiddel is. Intensief gebruik tijdens de duur van de leaseperiode leidt bijna onvermijdelijk tot zichtbare tekenen van slijtage in de vorm van kleine krassen en deuken. Als de schade/slijtage echter groter is dan wat gezien de kilometerstand en de leeftijd van de wagen verwacht wordt en aanvaardbaar is, worden de kosten aan de klant doorgerekend. Dergelijke schade brengt immers de verwachte herverkoopwaarde van het voertuig aan het einde van het leasecontract in gevaar. Daarom moet de schade ofwel hersteld worden voor het voertuig verkocht kan worden, ofwel moeten we voor dit financiële verlies vergoed worden.

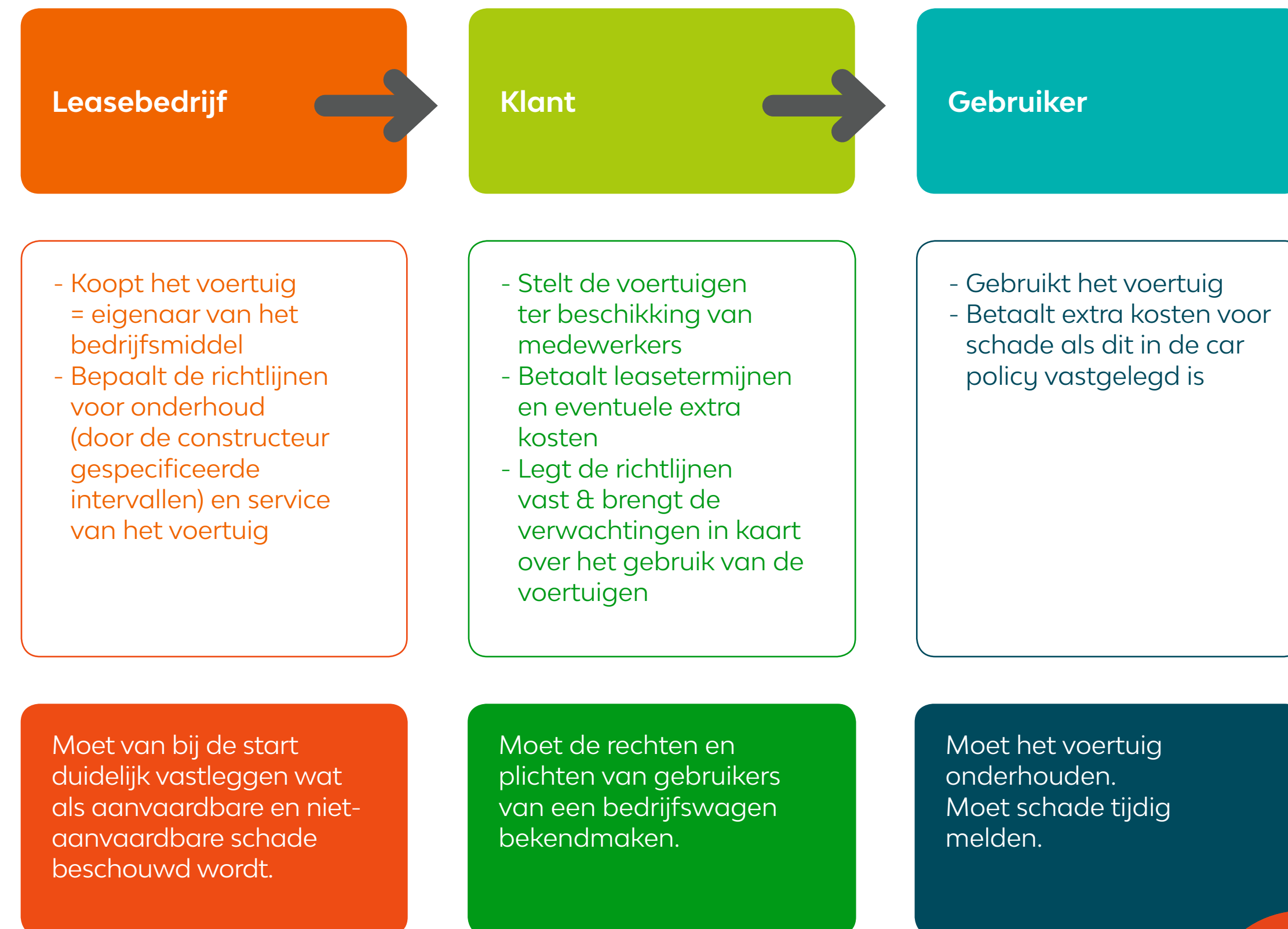
Zowel leasebedrijven, fleet managers als gebruikers van een bedrijfswagen hebben een rol te spelen in een vlot verloop van de eindecontractprocedure zonder onaangename verrassingen.

Dit is mogelijk op voorwaarde dat:

- De procedure voor alle betrokken partijen voldoende transparant is;
- De rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn;
- Er een cultuur heerst waar schade tijdig gemeld en gerepareerd wordt;
- Het voertuig aan het einde van het contract door een onafhankelijke expert gecontroleerd wordt.

De tools en instrumenten om de eindecontractprocedure efficiënt te beheren, leggen het accent op bewustzijn in iedere fase van het leaseproces, van het begin tot het einde van het leasecontract. Dit impliceert dat alle partijen hun eigen rol en verantwoordelijkheid goed begrijpen.

Zorg voor een duidelijk begrip van de eigen rollen en verantwoordelijkheden:





De volledige impact van schade

Als een gebruiker zijn leasewagen met schade inlevert, brengt dit kosten mee om het voertuig te herstellen. Indien het voertuig zonder herstelling verkocht wordt, veroorzaakt dit een waardeverlies dat gecompenseerd moet worden. Buitensporige schade is bovendien niet alleen een kostenplaatje. Een beschadigd of slecht onderhouden voertuig kan bijvoorbeeld een teken van roekeloos rijgedrag zijn, waardoor de veiligheid van de bestuurder en andere weggebruikers op het spel stond. Als een vertegenwoordiger klanten bezoekt in een beschadigde auto, kan dit ook een negatieve impact op uw bedrijfsimago hebben. Er zijn dus verschillende redenen om gebruikers aan te moedigen hun leasewagen goed te verzorgen.

Volledige transparantie

Om maximale transparantie te garanderen, hebben we bij LeasePlan een geïllustreerde gids samengesteld met 'Richtlijnen voor de wagen' - (Fair Wear & Tear Guide). Deze richtlijnen vormen een onderdeel van een gecertificeerd inspectieproces dat uniek is in de Europese leasesector, omdat het onafhankelijk gecontroleerd en geëvalueerd werd door TÜV Nord overeenkomstig de Norm voor Normaal Gebruik (Fair Wear & Tear standard). In de gids illustreren we aan de hand van beschrijvingen en afbeeldingen wat we als aanvaardbare en niet-aanvaardbare schade bij de inlevering van het voertuig beschouwen. We maken hierbij vanzelfsprekend een onderscheid tussen personenwagens en lichte bedrijfsvoertuigen omdat de gebruiksintensiteit verschilt. Onze gids met richtlijnen is gratis beschikbaar. We raden fleet managers sterk aan ze te gebruiken om de bewustwording m.b.t. het inleveringsproces en het begrip van niet aanvaardbare schade te verhogen.

Het bewustzijn bij gebruikers verhogen

Het gedrag en de attitude van gebruikers van bedrijfswagens zijn wellicht de belangrijkste factoren om onaangename verrassingen m.b.t. kosten bij schade eindecontract te voorkomen. Idealiter zouden bestuurders zich vanaf de ontvangst van hun wagen bewust moeten zijn van hun verantwoordelijkheden, zodat ze de wagen behandelen alsof het hun eigen wagen betreft. De meeste kosten voor eindecontractschade zouden vermeden kunnen worden, als de gebruikers goed voor hun voertuig zouden zorgen. Dit is spijtig genoeg niet altijd het geval. Het is daarom belangrijk om te verduidelijken wat er van de gebruikers verwacht wordt en de verplichtingen vast te leggen in een car policy of gebruikershandboek, waarbij het inleveringsproces van het voertuig en de criteria voor aanvaardbare schade uitgelegd worden. U kunt tevens in de gebruikersovereenkomst verwijzen naar de relevante documenten op de website van LeasePlan.

Door de gebruikersovereenkomst te ondertekenen, erkennen de medewerkers hun rechten en verplichtingen met betrekking tot het gebruik van een bedrijfsvoertuig. Dat begint bij goed zorg dragen voor het voertuig en het correct laten onderhouden. Als het voertuig schade opgelopen heeft, moet het incident tijdig gemeld worden zodat de schade hersteld kan worden. Als de medewerker deze voorschriften niet volgt, kan het bedrijf de kosten voor de niet-aanvaardbare schade aan de gebruiker doorrekenen voor zover de wetgeving dit toelaat.

Het melden van schade kan een onderdeel vormen van het Comité voor Veiligheid en Bescherming op het Werk van uw bedrijf. Veel bedrijven gebruiken de schadestatistieken immers als basis voor maatregelen om toekomstige risico's te minimaliseren en de veiligheid te maximaliseren. Schade en ongeval preventie





vereist een algemene veiligheidscultuur waarbij alle ongevallen en incidenten – zowel ernstig als minder ernstig – gemeld en vervolgens samen met de medewerker geëvalueerd worden om te voorkomen dat ze zich herhalen. Zelfs de beperking van minder zware incidenten kan voordelen bieden. Als uw analyse bijvoorbeeld aantoont dat de meeste schade bij het parkeren ontstaan is, kan het misschien zinvol zijn om alle voertuigen met parkeersensoren uit te rusten. De voertuiguitrusting is echter niet de enige factor die bij schade en de preventie van ongevallen een rol speelt. Ook andere aspecten kunnen de veiligheid bevorderen. Zo denken we aan een policy die andere veiligheidsaspecten aanpakt zoals afleiding in de auto (gsm-gebruik), vermoeidheid (route planning) en het aanbieden van training die zorgt voor een verbetering van de rijvaardigheden en het rijgedrag van mensen die aan hogere risico's blootgesteld zijn of die betrokken waren bij meerdere ongevallen per jaar.

Voertuigevaluatie

Naast duidelijkheid scheppen over wat als aanvaardbare en niet aanvaardbare schade beschouwd wordt, is het ook belangrijk dat de voertuiginspectie door een onafhankelijk expert uitgevoerd wordt. De staat van het ingeleverde voertuig moet in een rapport beschreven worden, dat een gedetailleerd overzicht van de vastgestelde schade en een schatting van de herstelkosten bevat. Deze informatie moet gestaafd worden met foto's die de precieze omvang en plaats van de schade aan het voertuig tonen. De herstelkosten moeten aan de hand van actuele marktgegevens berekend worden. Deze aanpak resulteert in een eerlijke en transparante weergave van de werkelijke staat van het voertuig en geeft dus een betrouwbare indicatie van de herverkoopwaarde van de auto. Bij LeasePlan stellen we deze evaluatierapporten ter beschikking van onze klanten en adviseren we fleet managers de rapporten met de betrokken medewerkers te delen zodat ze zich beter bewust worden van het begrip 'aanvaardbare schade'. Mensen zullen hun gedrag immers niet veranderen als ze zich niet realiseren dat dit nodig is.



Besluit

Veel van de onverwachte eindecontractkosten zijn te wijten aan een gebrek aan bewustzijn van het concept van aanvaardbare schade. Hoewel er richtlijnen over het inleveringsproces - inclusief de onafhankelijke voertuigevaluatie - en de financiële gevolgen van onaanvaardbare schade beschikbaar zijn, voldoen veel gebruikers niet aan hun verplichtingen. Voor sommige bedrijven kan dit een ongewenste en dure verrassing betekenen. Veel van deze kosten kunnen vermeden worden door transparantie en duidelijkheid te scheppen over de rollen en verantwoordelijkheden van het leasebedrijf, de fleet manager en de gebruiker. In de eerste plaats moeten de gebruikers bij dit bewustwordingsproces betrokken worden opdat ze de noodzaak begrijpen om goed voor de leasewagen te zorgen en schade tijdig te melden en te laten herstellen. Een gedetailleerde car policy is een doeltreffende manier om de verwachtingen aan de medewerkers mee te delen en kan deel uitmaken van een algemene veiligheidscultuur. Voor hulp of advies over deze aspecten kunt u contact opnemen met uw vertegenwoordiger bij LeasePlan.

LeasePlan Belgium
Excelsiorlaan 8, 1930 Zaventem
Belgium
info@leaseplan.com

Disclaimer

Dit materiaal werd alleen goedgekeurd door en is de exclusieve verantwoordelijkheid van LeasePlan Corporation N.V. ('LPC') op basis van de bronnen die hierin vermeld worden en de informatie die LPC ter beschikking stelt. LPC biedt geen enkele garantie (noch expliciet noch impliciet) van om het even welke aard, en aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van om het even welke aard, met betrekking tot de nauwkeurigheid of volledigheid van eender welke informatie of opinie in dit materiaal. De informatie in dit document is gebaseerd op bronnen die niet onafhankelijk gecontroleerd werden. LPC biedt geen enkele zekerheid en is niet verplicht om de ontvanger toegang tot eender welke bijkomende informatie te verlenen of om dit document bij te werken of om eventuele fouten die aan het licht komen te corrigeren, en behoudt zich te allen tijde en in alle opzichten het recht voor om zonder opgave van redenen de informatie die hier beschreven wordt aan te passen of te schrappen.

Behalve in het geval van bedrog zijn noch LPC noch eender welke van zijn filialen, adviseurs of vertegenwoordigers aansprakelijk voor directe, indirecte, bijkomende of andere verliezen of schade inclusief winstderving geleden door u of een derde partij als gevolg van vertrouwen in (1) dit document of voor de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, volledigheid of geschiktheid ervan of (2) voor enige andere schriftelijke of mondelinge informatie die LPC in verband hiermee ter beschikking stelt of (3) voor eender welke data die uit dergelijke informatie voortvloeien.

LeasePlan

LeasePlan Belgium
Excelsiorlaan 8, 1930 Zaventem
Belgium
info@leaseplan.com - +32 2 722 62 11

leaseplan.com