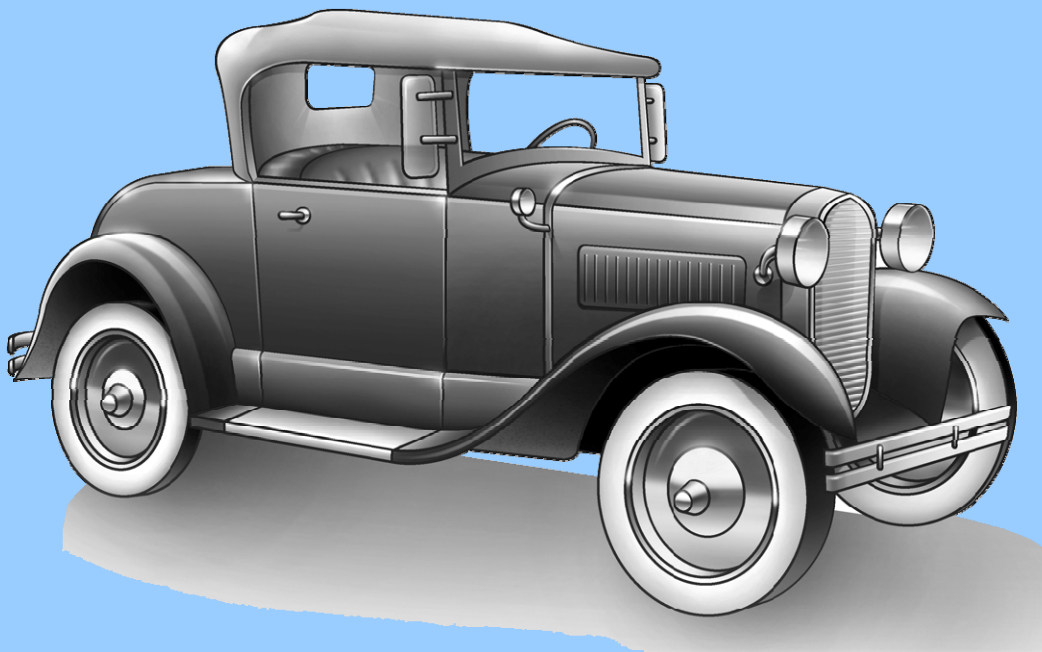




VERENIGING  
**AUTO VAN DE ZAAK**

Tevredenheid over leasemaatschappijen inzichtelijk gemaakt.

# Ranking Leasemaatschappijen 2011



## Voorwoord

Voor u ligt de eerste editie van de rapportage "ranking leasemaatschappijen". Wij trachten door het publiceren van deze ranking de stem van de berijder nadrukkelijk te verwoorden.

Het is niet de bedoeling om bepaalde leasemaatschappijen de maat te nemen. Wel willen wij graag aandacht vragen voor de berijder. Wij zien veel praktijksituaties waarbij bureaucratie en drang naar kostenbesparing direct invloed heeft op de portemonnee van de berijder. Wij komen regelmatig problemen tegen bij bestellen, inname van de leaseauto, vervroegde beëindiging of schade. Er zit tussen leasemaatschappijen veel verschil tussen de behandeling van berijders.

VAVDZ streeft naar een situatie waarin er een evenwichtige relatie is tussen berijder, werkgever en leasemaatschappij. Hier wordt naar mijn mening op de lange termijn iedereen wijzer van.

Wij verwachten dat de berijder in de toekomst een steeds grotere rol gaat spelen in de keuze van de leasemaatschappij. Met de komst van mobiliteitsbudgetten zullen berijders steeds vaker zelf bepalen hoe en met wie ze hun mobiliteit willen organiseren.

Wij zullen ons onderzoek jaarlijks herhalen. Deze eerste editie is ongetwijfeld het begin van een succesvolle reeks. Wij hopen dat leasemaatschappijen de handschoen oppakken om de betrokkenheid en tevredenheid van berijders te verbeteren door dit onderwerp op een hogere plaats te agenderen.

Rest mij tot slot om **Arval BV** van harte te feliciteren met het behalen van de eerste plaats.

Veel leesplezier!

**Martin Huisman RM**

Voorzitter Vereniging Auto Van De Zaak

## Inhoudsopgave:

Voorwoord		2
Inhoudsopgave		3
Onderzoeksverantwoording		4
Hoofdstuk 1	Algemene Resultaten	5
Hoofdstuk 2	Band met berijders	(alleen in uitgebreid rapport)
Hoofdstuk 3	Cijfer van 0 tot 10	(alleen in uitgebreid rapport)
Hoofdstuk 4	Aanbeveling van de berijder	(alleen in uitgebreid rapport)
Conclusies en Aanbevelingen		7
Bijlage 1	Aantal respondenten	8
Bijlage 2	Rapport individuele leasemaatschappij	(alleen in uitgebreid rapport)

## Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd onder leaserijders die lid zijn van de Vereniging Auto Van De Zaak (VAVDZ). VAVDZ kende gemiddeld 2500 leden tijdens de onderzoeksperiode (huidige ledenaantal 5000). Ieder lid kon zijn/haar leasemaatschappij slechts 1x beoordelen. Er zijn in totaal 423 enquêtes ingevuld. Dit is een respons van 16,9%. Zie bijlage 1 voor het aantal respondenten per leasemaatschappij

In totaliteit zijn er 57 verschillende leasemaatschappijen beoordeeld. In de individuele resultaten worden alleen leasemaatschappijen met meer dan 8 beoordelingen apart benoemd. De individuele resultaten worden door VAVDZ aangemerkt als "indicatief". Zie bijlage 2 voor de rapportage per leasemaatschappij.

Er is zorg besteed aan het schonen van de resultaten. Zo zijn enquêtes ingevuld door medewerkers van leasemaatschappijen verwijderd. Deze check is uitgevoerd zowel op basis van e-mailadressen als LinkedIn gegevens.

De manier van enquêteren is de zogenaamde " net promotor score" methode. Deze methode vraagt in drie korte vragen naar de kern van de zaak.

- 1) Creëert uw leasemaatschappij een band met u?
- 2) Wat voor overall cijfer geeft u uw leasemaatschappij?
- 3) Uw beste vriend zoekt een leaseauto en mag zelf een leasemaatschappij uitkiezen. Zou u uw leasemaatschappij aanbevelen?

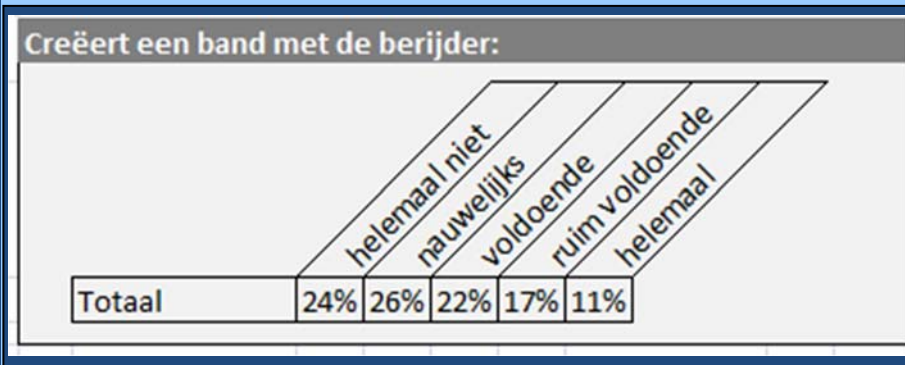
Voor het berekenen van de ranking zijn de tien leasemaatschappijen met de meeste respondenten afzonderlijk beoordeeld. De overige leasemaatschappijen zijn samengevat onder de noemer: "overige leasemaatschappijen". Per vraag zijn er 11 punten te vergeven. De beste scorende leasemaatschappij verdient 11 punten. De een na best presterende leasemaatschappij 10 punten etc. etc.. Het maximum aantal te verdienen punten was 33.

## Hoofdstuk 1 Algemene Resultaten

Er zijn drie kernvragen gesteld aan berijders. In dit hoofdstuk vindt u de overall scores en resultaten.

### 1.1 Creëert de leasemaatschappij een band met de berijder

Op de vraag of de leasemaatschappij een band creëert antwoordt 50% van de berijders dat dit niet het geval is. Bij 22% van de berijders wordt er "voldoende" een band gecreëerd. Bij 28% van de ondervraagden is de band met de leasemaatschappij "ruim voldoende" of uitstekend. In onderstaand schema staan de resultaten.



Het meest gegeven antwoord is het antwoord: "nauwelijks". In algemene zin geven berijders aan dat zij niet het gevoel hebben dat hun leasemaatschappij bewust werkt aan het creëren van een goede band met hen als berijder.

### 1.2 Wat voor cijfer geven berijders hun eigen leasemaatschappij

Berijders zijn gevraagd om hun eigen leasemaatschappij een cijfer te geven op een schaal van 0 tot 10. In de onderstaande tabel staat het resultaat.

Berijder geeft zijn/haar leasemaatschappij:	Cijfer:
Alle leasemaatschappijen samen	6,7

Leasemaatschappijen krijgen het gemiddelde cijfer van een 6,7 van de berijder. Dit is een ruime voldoende. Er is echter een grote onderliggende verscheidenheid tussen de verschillende resultaten.

### 1.3 Zou de berijder zijn/haar leasemaatschappij aanbevelen?

De "proof of the pudding" schuilt in de vraag of de berijder zijn/haar leasemaatschappij zou aanbevelen aan zijn/haar beste vriend als deze een vrije keuze had in het uitzoeken van een leasemaatschappij. In onderstaande tabel het resultaat.

Berijder beveelt zijn/haar leasemaatschappij aan:	JA	NEE
Alle leasemaatschappijen samen	64%	36%

Van alle berijders adviseert 64% zijn/haar eigen leasemaatschappij aan. In een voorkomende situatie zou 36% zijn/haar vriend adviseren om uit te kijken naar een andere leasemaatschappij.

### 1.4 Ranking top 10 leasemaatschappijen

De scores van de afzonderlijke vragen zijn beoordeeld en voorzien van punten. Dit resulteert in een ranking van goed en minder goed presterende leasemaatschappijen in ogen van de berijders. In onderstaande tabel staat de uitslag van de ranking 2011.

Score per Leasemaatschappij:			Punten:		
		Totaal	Band met berijder	Cijfer	Aanbeveling
1	Arval BV	33,0	11	11	11
2	AA Lease BV	25,0	10	6	9
3	Overige Leasemaatschappijen	24,0	9	7	8
4	Athlon Car Lease Nederland BV	23,0	8	8	7
5	ALD Automotive	21,0	2	9	10
6	J&T Autolease BV	20,0	7	10	3
7	LeasePlan Nederland NV	14,0	5	3	6
8	ING Car Lease Nederland BV	13,0	4	4	5
9	Terberg Leasing BV	12,0	6	2	4
10	DutchLease Nederland BV	8,0	1	5	2
11	Kamsteeg Auto Lease BV	5,0	3	1	1

Met 33 punten is Arval BV de overtuigende winnaar. Op alle onderdelen hebben zij een maximale score behaald. Kamsteeg Auto Lease BV eindigt onderaan de lijst.

## Conclusies en aanbevelingen

In algemene zin heeft de berijder vaak niet het gevoel dat er bewust een band gecreëerd wordt met hem als berijder. Toch is de berijder met een gemiddeld cijfer van een 6,7 redelijk tevreden over zijn/haar leasemaatschappij. 36% van de berijders zou de eigen leasemaatschappij niet aanbevelen bij zijn/haar beste vriend. 64% doet dit wel. Tussen leasemaatschappijen onderling zitten grote verschillen in de resultaten.

Uit de algemene resultaten concluderen we dat van de drie vragen, vooral de vraag of er een band gecreëerd wordt afwijkt van de andere twee resultaten. Voor die leasemaatschappijen die de band met de berijder belangrijk vinden is hier dus open kans.

Er is geen conclusie te trekken tussen de resultaten van "grote" of "kleine" leasemaatschappijen. De resultaten zijn wisselend. Daar waar de kleinere leasemaatschappijen regelmatig claimen door een meer persoonlijke benadering een hogere klanttevredenheid te realiseren, blijkt dat in ogen van de berijder in praktijk niet per definitie het geval te zijn.

Arval komt als winnaar uit de bus en de hekkensluiter in dit onderzoek is Kamsteeg.

De Vereniging Auto Van De Zaak beveelt aan om de relatie met de berijder structureel te verbeteren en te agenderen. Dit begint bij klantvriendelijkheid en het nastreven van een gewogen autoregeling. Een autoregeling die de rechten en redelijkheid en billijkheid vanuit het oogpunt van de berijder respecteert. Tot slot adviseren wij om de berijder af en toe te belonen, in het zonnetje te zetten of simpelweg aandacht te geven.

**Vereniging Auto van de Zaak, augustus 2011**

**Bijlage 1:**

	Leasemaatschappij:	Aantal	Individueel
		Enquêtes	Rapport
1	ING Car Lease Nederland BV	76	x
2	Athlon Car Lease Nederland BV	60	x
3	LeasePlan Nederland NV	55	x
4	Terberg Leasing BV	32	x
5	Arval bv	32	x
6	ALD Automotive	12	x
7	Kamsteeg Auto Lease BV	12	x
8	AA Lease BV	10	x
9	DutchLease Nederland BV	9	x
10	J&T Autolease BV	8	x
11	Business Lease BV	8	o
12	Lease Unlimited BV	7	o
13	DirectLease	7	o
14	Broekhuis Lease BV	5	o
15	MultiLease BV	5	o
16	Strix Lease Service BV	4	o
17	Koops Furness Lease BV	4	o
18	SternLease B.V.	4	o
19	ALP Auto Lease Partners BV	4	o
20	XLLease	4	o
21	Alphabet B.V.	3	o
22	WagenPlan B.V.	3	o
23	BMW Group Financial Services BV	3	o
24	Mobility Partners BV	3	o
25	M. de Koning Autolease BV	3	o
26	GE Capital Solutions, Fleet Services	3	o
27	Achilles Autolease BV	3	o
28	Auto Lease Midden Nederland BV	2	o
29	Binnenmaas Leasing BV	2	o
30	Cosmo Wagenparkbeheer BV	2	o
31	Go Lease BV	2	o
32	Carfree Leasing & Rentals BV	2	o
33	Daimler Fleet Management	2	o
34	FGA Capital Netherlands BV	2	o
35	PSA Financiering Nederland BV	2	o
36	Riemersma Leasing	2	o
37	Alcredis Finance B.V.	2	o
38	MKB Lease BV	2	o
39	Autopon Lease BV	2	o
40	Noordlease	2	o

	Leasemaatschappij:	Aantal	Individueel
		Enquetes	Rapport
41	Personal Car Lease BV	2	o
42	Vallei Autolease	1	o
43	Autoplanning BV	1	o
44	AZN Lease BV	1	o
45	Bright Lease	1	o
46	Business Car Autolease BV	1	o
47	LeaseVisie BV	1	o
48	Maxima Lease BV	1	o
49	Mercedes-Benz Financial Services BV	1	o
50	Vemo Lease BV	1	o
51	Volvo Car Finance Netherlands BV	1	o
52	ZuidWest Lease BV	1	o
53	Century Auto Lease BV	1	o
54	Munsterhuis Lease	1	o
55	Superlease Holland BV	1	o
56	Zuidlease BV	1	o
57	Huiskes-Kokkeler Autolease	1	o