

Truck Monitor 2008

VON MARC BAYER, MBTECH CONSULTING GMBH

Lkw-Studie / Lkw-Kunden und -Hersteller unter Druck: erste Ergebnisse der Nutzfahrzeugstudie von MBtech Consulting

Das Transport-Gewerbe in Deutschland steht vor einer Vielzahl ernst zu nehmender Herausforderungen. Der Kostendruck auf die Speditionen steigt immer mehr; ersten Hochrechnungen für 2008 zufolge werden bis zu 3.000 Insolvenzen erwartet. Die Gründe liegen auf der Hand: Seit 2005 haben Speditionen und Transportunternehmen für Lkws ab 12 t Gesamtgewicht die Lkw-Maut zu entrichten. Diese ist abhängig von der Schadstoffklasse der Fahrzeuge, der Achszahl und schließlich von der Länge der mautpflichtigen Strecke. Gegenwärtig sind somit pro gefahrenem Kilometer zwischen zehn und 15,5 Cent zu entrichten. Gespräche über eine weitere Erhöhung der Maut verschärfen diese Thematik. Im Fernverkehr mit einer durchschnittlichen Autobahnaufleistung von etwa 150.000 km pro Jahr sprechen wir hier von einer Mehrbelastung für die Spediteure von mindestens 15.000 Euro pro Lkw. Doch die Maut ist nur die Spitze des Eisbergs. Noch größere Sorgen machen den Unternehmen die steigenden Kraftstoffkosten, die nach den Personalkosten den zweithöchsten Anteil an den Gesamtkosten ausmachen (siehe Abbildung 1).

Im 1. Quartal 2008 erreichten die Dieselpreise ein neues Allzeithoch und lagen um 20 Prozent über den Vorjahreswerten. Unter der Annahme einer jährlichen Gesamtaufleistung von 150.000 km pro Lkw und einem durchschnittlichen Kraftstoffverbrauch von 30 bis 35 Liter auf 100 km ergibt sich eine Mehrbelastung von weiteren rund 15.000 Euro pro Lkw.

Abgesehen von diesen kostenseitigen Problemen beeinträchtigen Lenk- und Ruhezeiten den Arbeitsablauf und erschweren die Planung und Disposition der Unternehmen; ausländische Speditionen drängen nach Deutschland und bieten ihre Dienstleistungen zu einem Bruchteil der deutschen Preise an; professionelle Lkw-Fahrer sind Mangelware. Für die Lkw-Hersteller bleiben diese Entwicklungen nicht ohne Folgen: Niedrigere Auftragseingänge als erwartet führen zu entsprechendem Handlungsdruck für Vertrieb, Produktion, Produktmanagement und Fahrzeugentwicklung.

Der Truck Monitor 2008 setzt seinen Fokus an der entscheidenden Stelle: der Präferenz des Kunden. Mit der Studie werden zwei zentrale Fragen beantwortet:

1. Was sind für den Kunden entscheidende Kriterien zum Kauf eines schweren Lkws?
2. Wie gut erfüllen die führenden Anbieter im deutschen Markt diese Kriterien?

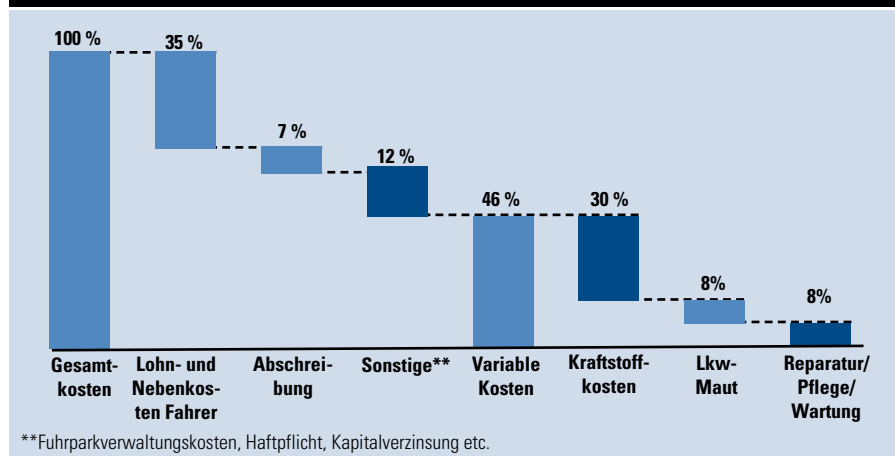
Erste Ergebnisse der Studie

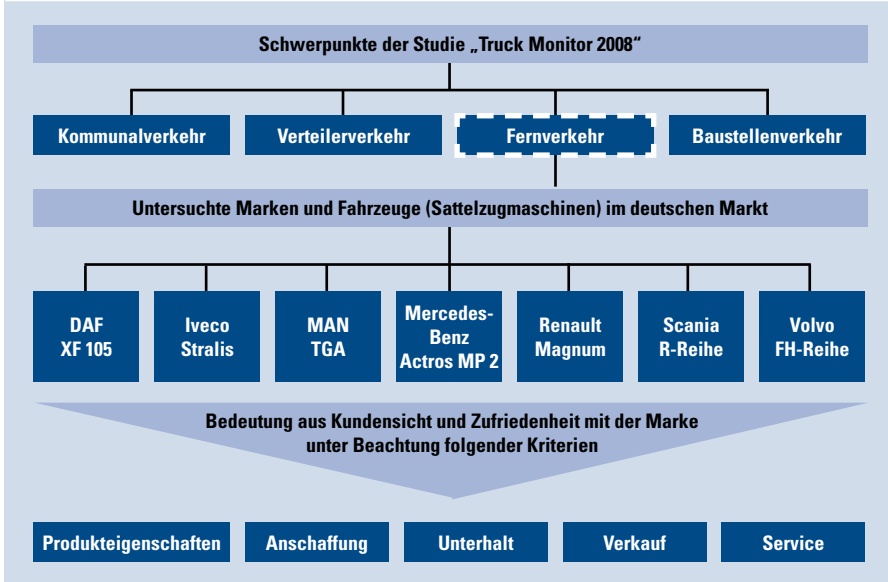
Um Vergleichbarkeit hinsichtlich der Ergebnisse zu gewährleisten, waren ausschließlich die schweren Sattelzugmaschinen der sieben Hauptakteure im deutschen Markt DAF, Iveco, MAN, Mercedes-Benz, Renault, Scania und Volvo Teil der Betrachtung. Neben den wichtigsten Kaufentscheidungskriterien in den fünf Hauptkategorien „Produkteigenschaften, Anschaffung, Unterhalt, Service, Fahrzeugkauf“ wurde in einem zweiten Schritt auch die Zufriedenheit der Spediteure mit ihren Lkw-Herstellern abgefragt (siehe Abbildung 2).

Nach Auswertung von mehr als 70 Interviews mit Speditionen verschiedener Größen konnten folgende Erkenntnisse zum Thema Kaufentscheidung gewonnen werden: Die Spediteure legen besonders großen Wert auf die gesamten Unterhaltskosten („Total Cost of Ownership“). Diese spielen bei der Kaufentscheidung eine ganz wesent-

ZUSAMMENSETZUNG DER TOTAL COST OF OWNERSHIP

Abb. 1





TOP 10: KAUFENTSCHEIDUNGSKRITERIEN

Abb. 3



liche Rolle. „Niedriger Verbrauch, günstige Reparatur- und Wartungskosten, lange Wartungsintervalle und ein hoher Wiederverkaufswert sind zentrale Anforderungen der Spediteure an ihre Fahrzeuge“, so Marc Bayer von der MBtech Consulting GmbH (siehe Abbildung 3). Hier wurden jedoch eindeutige Zielkonflikte identifiziert. Premiumfahrzeuge erzielen zwar häufig die höchsten Wiederverkaufswerte, sind aber gleichzeitig auch teurer in der Anschaffung. Biodiesel als Alternative zum gewöhnlichen Diesel ist zwar pro Liter billiger, hat allerdings zum Teil negative Auswirkungen auf die Fahrleistungen und die Wartungsintervalle.

Auf Platz drei der wichtigsten Anschaffungskriterien liegt die Zuverlässigkeit. Weitere Produkteigenschaften wie Fahrverhalten oder Fahrerhauskomfort haben eher zweitrangige Bedeutung. „Die Produkteigenschaften des Lkws sind klassische Fahrerthemen. Durch die sich immer ähnlicher werdenden Produkte treffen die meisten Spediteure ihre Entscheidung rein unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten“, so Bayer.

Anschaffungspreis auf Platz 4 der Kriterien

Nach wie vor von immenser Bedeutung bei der Kaufentscheidung sind der Anschaffungspreis und das Preis-Leistungs-Verhältnis. Trotz steigender Nachfrage nach individuellen Finanzdienstleistungsangeboten rangieren die Finanzierungs- und Leasingangebote der Herstellerbanken bei der Bedeutung für die Kaufentscheidung lediglich im Mittelfeld. Dies lässt den Schluss zu, dass speziell kleinere Unternehmen noch sehr stark mit der Hausbank kooperieren bzw. freie Finanzdienstleistungsanbieter ebenfalls adäquate Angebote unterbreiten.

Auf den Plätzen fünf bis zehn rangieren reine After-Sales-Themen, womit die immense Bedeutung der Serviceorganisation der Hersteller nachgewiesen ist. „Das beste und günstigste Fahrzeug ist nahezu wertlos, wenn im Hintergrund nicht auch ein professionelles Servicenetzwerk existiert“, so Marc Bayer. Dabei bieten besonders die Nähe zum Servicepartner, das Kulanz- und Reklamationsverhalten, die Unterstützungs-

leistungen im Pannfall sowie die Ersatzteilverfügbarkeit Potenzial, sich von den Wettbewerbern abzuheben. Auch Schnelligkeit und Qualität der Wartungs- und Reparaturarbeiten zählen mehr und mehr zu den wettbewerbsentscheidenden Kriterien.

Günstigere Preise gefordert

In puncto künftiger Entwicklungen nehmen die Spediteure die Hersteller in die Pflicht. Gerade im Bereich der Total Cost of Ownership verlangen sie nach Verbesserungen und Alternativen. Dieselkraftstoff ist über alle Speditionsgrößen hinweg das dominierende Thema. Durch eine weitere Senkung des Kraftstoffverbrauchs könnten die steigenden Kosten in diesem Bereich zumindest teilweise abgedeckt werden. Auch bei Reparaturarbeiten wünschen sich die Transportunternehmen günstigere Preise, gerade im Bereich der Verschleißteile.

Der Mangel an professionellem Personal insbesondere im After-Sales-Bereich ist deutlich zu spüren, so dass es innerhalb der Serviceorganisation der Hersteller zum Teil erhebliche Qualitätsunterschiede gibt. In diesem für die Spediteure sehr sensiblen Bereich fordern daher einige Unternehmer eine Qualitätsoffensive seitens der Hersteller, was die Rekrutierung und Ausbildung der Nutzfahrzeugmechaniker angeht.

Auch die Sicherheitsausstattung der Lkws beschäftigt die Spediteure. Da viele sich zusätzliche Features wie Abstandstempomat oder Spurassistent nicht leisten wollen, fordern sie eine serienmäßige Verbauung. MBtech-Berater Bayer: „Gerade vor dem Hintergrund der schwierigen Kostenstruktur in dem Gewerbe sparen noch immer viele Unternehmer an dieser Stelle. Dabei honorieren die Versicherungen den Einsatz zusätzlicher Sicherheitskomponenten und offerieren billigere Versicherungsprämien.“

ZUR INFORMATION

Dies sind nur einige der Schlüsselergebnisse der Studie Truck Monitor 2008. Welche weiteren Aspekte bei der Kaufentscheidung der Spediteure eine Rolle spielen und ob die Kunden letztlich mit den Lkw-Herstellern in diesen Bereichen zufrieden sind, kann man auf der diesjährigen IAA Nutzfahrzeuge in Hannover erfahren. Dort werden die zentralen Ergebnisse der Studie am Stand der MBtech Group in Halle 13 (Stand D65) präsentiert.