Landmaschinenhandel/Europa

DSI 2020 – Fendt springt am höchsten

Händler-Zufriedenheitsindex 2020: Europäische A-Händler bewerten Beziehungsqualität zu ihren Traktorenlieferanten – Kubota landet vor Claas auf dem zweiten Rang – Verschiebungen in den mittleren und unteren Rängen – Vertriebspartner von CNH-Hauptmarken und John Deere strafen ihre Lieferanten ab

© *AdobeStock/Valerie Vatel*

Das Fendt-„Dieselross“ erreichte im europäischen Händlerzufriedenheitsindex mit 14,5 die höchste Punktzahl.

Zum zehnten Mal hat der europäische Händler-Verband Climmar im Sommer eine Umfrage zum sogenannten Dealer Satisfaction Index durchgeführt. Demnach kann sich Fendt in diesem Jahr mit 14,5 von 20 maximal möglichen Punkten zum dritten Mal in Folge den ersten Platz in dem europäischen Ranking sichern. Kubota verteidigt erfolgreich seine Zweitplatzierung aus dem Vorjahr mit 13,8 Punkten. Größter Aufsteiger in diesem Jahr ist Claas. Die saatengrünen Traktoren klettern um gleich drei Plätze in der Händlergunst vom sechsten auf den dritten Rang, wo sie mit nur 0,1 Punkten Differenz knapp hinter Kubota landen.

Die diesjährige Umfrage zum Dealer Satisfaction Index, kurz DSI, wurde in den Sommermonaten Juni und Juli durchgeführt. Online wurde dabei die Zufriedenheit der europäischen A-Händler mit ihren Traktorenmarken in 14 Kategorien abgefragt.

14 Disziplinen

Hierzu gehören unter anderem das Markenimage, die Verkaufsunterstützung bei Traktoren und Ersatzteilen, die Unterstützung beim Service sowie das Erstattungsniveau bei Garantieleistungen. Des Weiteren werden auch das Händler-Lieferanten-Verhältnis, der Markenbeitrag zur Profitabilität, Finanzierungsangebote und die Qualität von Schulungen und des Diebstahlschutzes bewertet. Genau wie in den Vorjahren konnten die Vertragshändler ihre Herstellerpartner auf einer Skala von 0 bis 20 benoten. Während ein Wert von 20 für maximale Zufriedenheit steht, konnte eine Null für maximale Unzufriedenheit vergeben werden.

862 Teilnehmer

Die Ergebnisse in den einzelnen Kategorien stellte Climmar-Präsident Erik Hogervorst im Rahmen einer virtuellen Pressekonferenz auf der digitalen EIMA Vorschau am 13. November vor.

Demnach nahmen insgesamt 862 Landmaschinen-Fachbetriebe aus den acht Ländern Deutschland, Frankreich, Belgien, den Niederlanden, Dänemark, Italien, Polen und Ungarn an der aktuellen DSI-Umfrage teil. Das sind zwar 215 Teilnehmer weniger als im Vorjahr. Allerdings konnte die Umfrage im Vereinigten Königreich und Österreich bedingt durch die Covid-19-Pandemie nicht durchgeführt werden.

Im Durchschnitt über alle Einzelwertungen kann Claas am stärksten im aktuellen Dealer Satisfaction Index zulegen. Denn dank des gestiegenen Zuspruchs aus der Händlerschaft um immerhin 0,5 Punkte kann die saatengrüne Marke im Vergleich zum Vorjahresranking um ganze drei Plätze im gemittelten Gesamtergebnis nach vorne auf die dritte Stufe des Siegertreppchens springen.

Um ebenfalls 0,5 Punkte verbessern kann sich auch die Agco-Marke Valtra und schiebt sich damit vom siebten auf den fünften Rang. Auch Deutz-Fahr erhält in diesem Jahr mehr Zuspruch von seinen Vertriebspartnern und wird von ihnen mit 13,4 Punkten belohnt, was den vierten Platz in der europäischen Gesamtwertung bedeutet.

Große Punktespanne

Dagegen muss der Vorjahres-Drittplatzierte John Deere in allen 14 Einzeldisziplinen Federn lassen. Ein Minus von einem ganzen Punkt und lediglich 12,5 von 20 möglichen Punkten in der Gesamtwertung lassen erahnen, dass es bei den eigenen Vertriebspartnern brodelt. Insgesamt rutscht die grün-gelbe Marke somit auf den achten Rang und verdrängt Case IH auf den neunten und damit vorletzten Platz im Gesamtranking. Die rote Laterne hält wie bereits im letzten Jahr die CNH-Marke New Holland – und verliert mit einem Minus von 0,4 Punkten weiteren Boden in der Händlergunst.

Nach Ansicht des niederländischen Climmar-Präsidenten Hogervorst könnte die Beziehung zwischen den Händlern und ihren Traktorenlieferanten John Deere und Case IH unter den Änderungen in den Händlerstrukturen gelitten haben. Solche Veränderungen würden zu Beginn nicht unbedingt positiv angesehen, daher müsse man abwarten, wie sie sich in Zukunft entwickeln, sagte Hogervorst in der virtuellen Pressekonferenz am 13. November.

Im gemittelten Gesamtergebnis erstreckt sich die Notenspanne zwischen dem ersten und dem zehnten Platz von 14,5 bis 11,5 Punkten. Im Schnitt über alle Marken wird die Situation nicht wesentlich anders bewertet als im Vorjahr. Die europäischen A-Händler geben ihren Traktorenlieferanten durchschnittlich 13 von 20 maximal möglichen Punkten. Zum Vergleich: Im letztjährigen DSI 2019 lag die Durchschnittsnote bei 13,1 Punkten. Dass übrigens nicht alle bekannten Fabrikate in der europäischen Rangfolge auftauchen, liegt daran, dass sie in manchen Ländern nur eine geringe Marktbedeutung haben.

Image pflegen

Es scheint, als hätten alle Marken bis auf Deutz-Fahr und Massey Ferguson Nachholbedarf bei der Imagepflege. Alle übrigen acht Traktorenhersteller werden von ihren Vertriebspartnern im Vergleich zum Vorjahr abgestraft. Damit sinkt die Durchschnittsnote in dieser Kategorie etwas im Vergleich zum Vorjahr (15 Punkte). Dennoch vergeben die Markenhändler mit insgesamt 14,7 Punkten in der Kategorie „Wirkung und Image der Marke“ über alle 14 Einzeldisziplinen hinweg die meisten Punkte, was letztlich von allgemeiner Zufriedenheit mit dem Image der eigenen Hausmarke zeugt.

In punkto „Hersteller-Händler-Beziehung“ müssen sich John Deere (-1,7 Punkte), Case IH (-1,3 Punkte) und New Holland (-0,5 Punkte) die meisten Punktabzüge im Vergleich zum Vorjahr gefallen lassen. Konsequenz daraus ist ein Tausch am Tabellenende in dieser Kategorie: New Holland klettert von Position zehn auf Rang acht. Case IH landet auf dem neunten und damit vorletzten Platz, während John Deere in diesem Jahr die rote Laterne von New Holland übernimmt. Dagegen kann sich Fendt mit dem größten Punkteplus von 0,6 wieder an die Pole Position schieben und Kubota – den Vorjahresbesten dieser Kategorie – auf Platz zwei verdrängen.

Nur zwei Kategorien im Plus

Lediglich in den Disziplinen „Beitrag zur Profitabilität“ und „Aftersales & Garantie“ zeigt der Trendpfeil nach oben. Im aktuellen DSI vergeben die Händler bei der Frage nach dem Beitrag der Traktorenmarke zu ihrer eigenen Profitabilität im Durchschnitt über alle Marken 12,4 Punkte (2019: 12,2 Punkte). Auch wenn Claas mit einem ganzen Punkt den stärksten Zuwachs verzeichnet, bleibt die saatengrüne Traktorenmarke doch das Schlusslicht in dieser Kategorie. Über ein Punkteplus im Vergleich zum Vorjahr können sich auch die Marken Deutz-Fahr (+0,6 Punkte), Kubota (+0,5 Punkte), Fendt (+0,3 Punkte), New Holland (+0,2 Punkte) und Valtra (+0,1 Punkte) freuen. Gesprächsbedarf scheint es dagegen vor allem bei den europäischen Vertriebspartnern des Global-Players John Deere (minus 0,7 Punkte) zu geben.

In der Einzelwertung „Bereitschaft zur Verbesserung“ sind die Meinungen der europäischen Händler bezüglich ihrer Hausmarken deutlich zweigeteilt. Während die Marken Claas (+1,1 Punkte), Valtra (+0,4 Punkte), Massey Ferguson (+0,4 Punkte), Fendt (+0,4 Punkte) und Deutz-Fahr (+0,2 Punkte) gegenüber dem Vorjahr an Boden gut machen können, müssen vor allem die Töchter aus dem CNH-Konzern große Verluste hinnehmen – Case IH minus 1,5 Punkte und New Holland minus 1,0 Punkte. Die Vertriebspartner von John Deere geizen auch in dieser DSI-Kategorie mit Punkten und vergeben 1,4 Zähler weniger als im Vorjahr.

Im Durchschnitt über alle Marken vergeben die europäischen Händler in der Kategorie „Diebstahlschutz“ die niedrigste Wertnote. Betrachtet man die niedrige Durchschnittsnote von nur 9,7 Punkten, die sich gegenüber dem Vorjahr (9,9) noch verschlechtert hat, scheint es, als hätten die Hersteller aus Sicht ihrer Vertragshändler in Sachen Diebstahlschutz weiterhin Nachbesserungsbedarf.

Climmar-Index sinkt

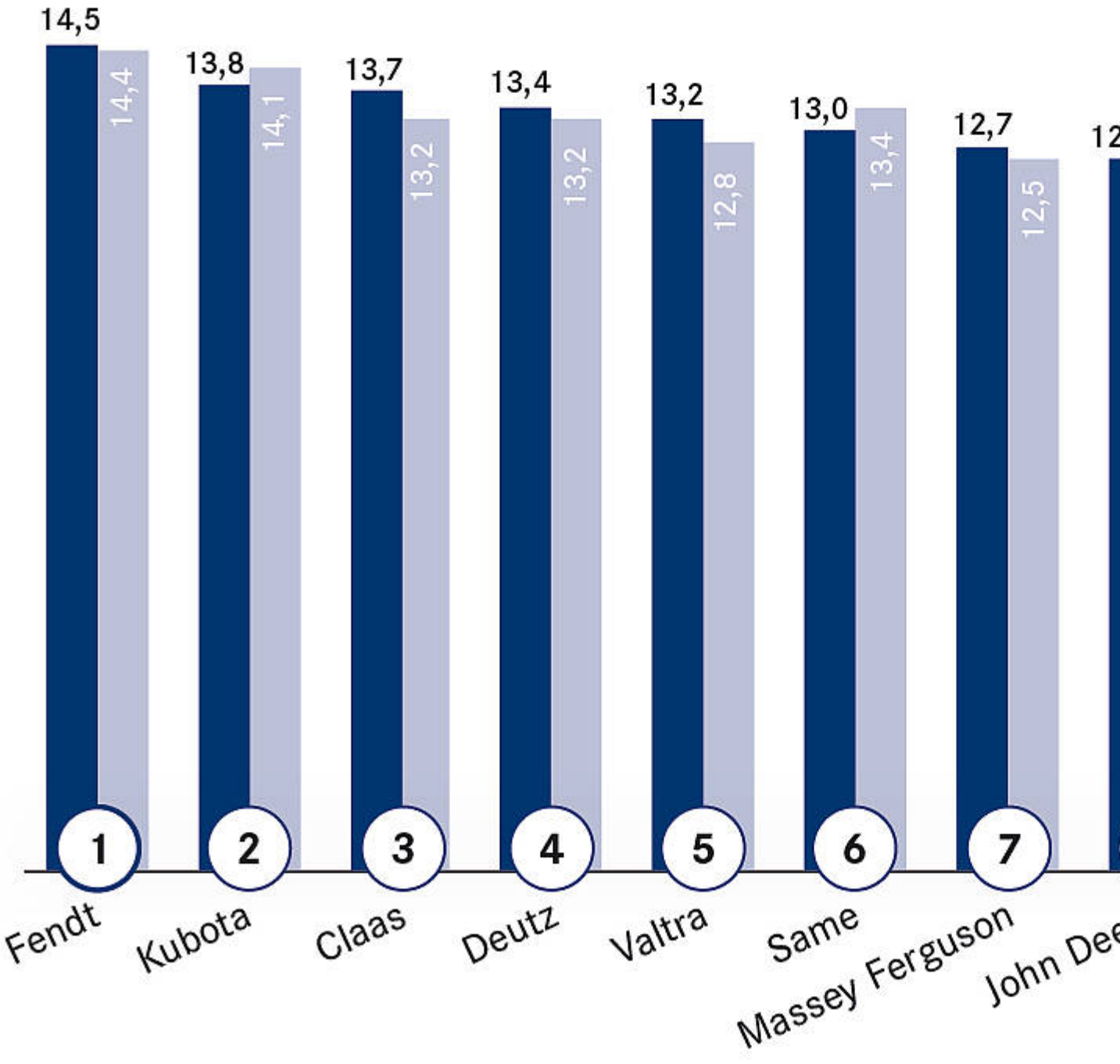
In der virtuellen Pressekonferenz stellte Climmar-Verbandspräsident Hogervorst außerdem den aktuellen Climmar-Index vor, der die aktuelle Lage der Land- und Baumaschinenhändler in Europa beschreibt.

Dazu erhebt der europäische Dachverband halbjährlich die aktuelle Branchenkonjunktur in seinen 16 Mitgliedsländern und verdichtet sie auf einen Wert, der sich in einem Korridor von 3 bis -3, dem Negativmaximum, bewegt. Dieser so genannte Climmar-Index speist sich aus nach Ländern gewichteten Werten der jeweiligen aktuellen und erwarteten Umsatz- und Investitionsentwicklung.

Nach einer Tiefphase im ersten Halbjahr 2016 ging es aufwärts, bis im zweiten Halbjahr 2017 ein Höchstwert von 1,42 erreicht wurde. Anschließend fiel der Wert auf 0,61, konnte sich aber in den nachfolgenden Monaten wieder erholen. Nach einem Wachstum auf 0,97 im ersten Halbjahr 2019 ist der Climmar-Index im ersten Halbjahr 2020 auf 0,26 gesunken. Nach Einschätzung des europäischen Dachverbandes ist für das laufende Herbst-Halbjahr ein weiterer Rückgang auf 0,21 zu erwarten.

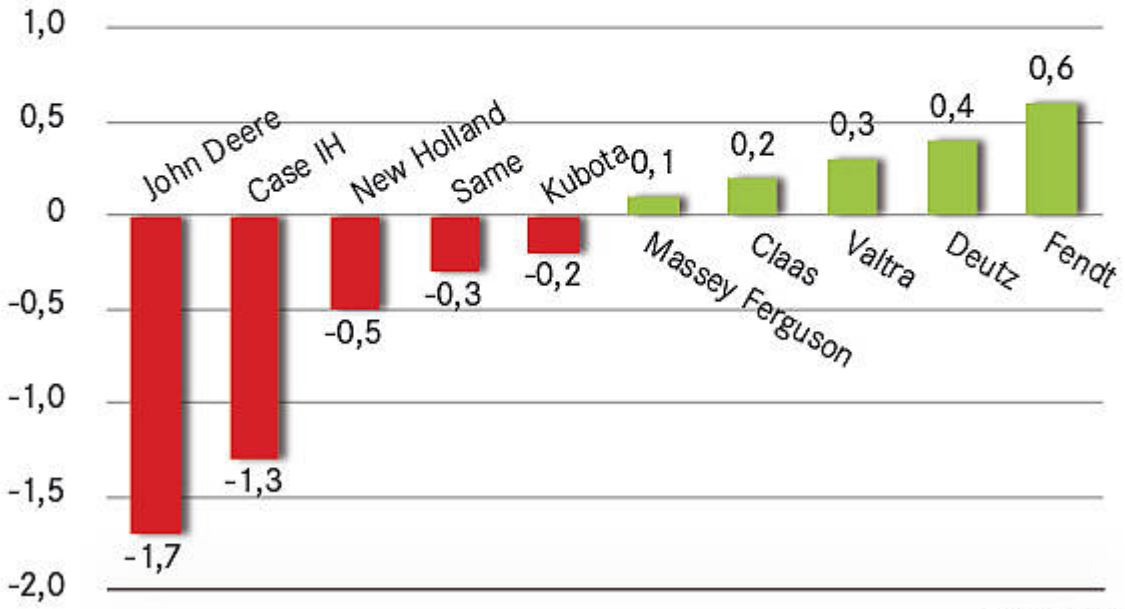
DSI Europa: Gesamtdurchschnitt der einzelnen Unternehmen
Entwicklung 2020/2019

Durchschnitt 2020: 13,0
2019: 13,1



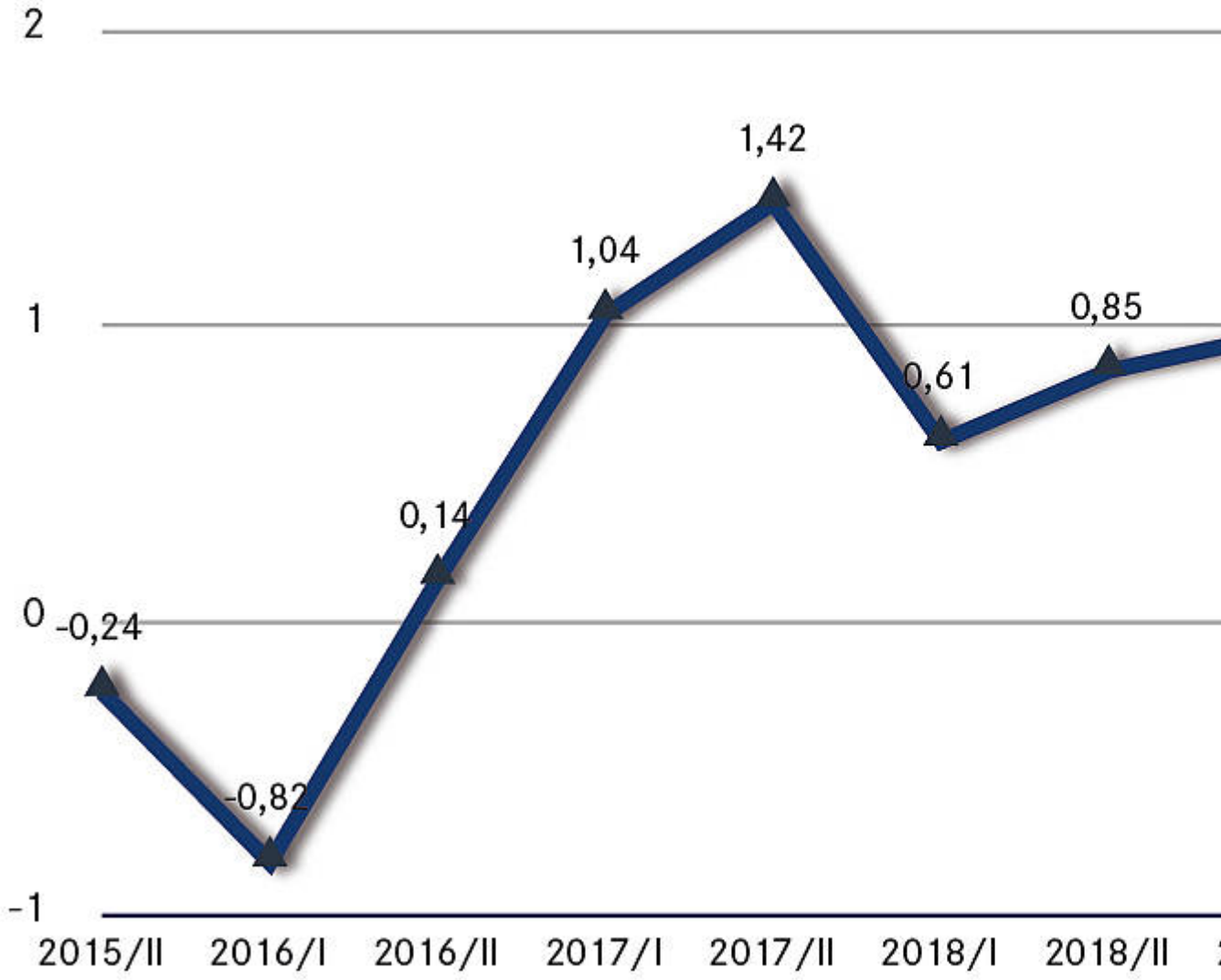
DSI Europa: Hersteller-Händler-Beziehung
Entwicklung 2020/2019

Durchschnitt 2020: 13,9
2019: 14,1



Quelle: CLIMMAR

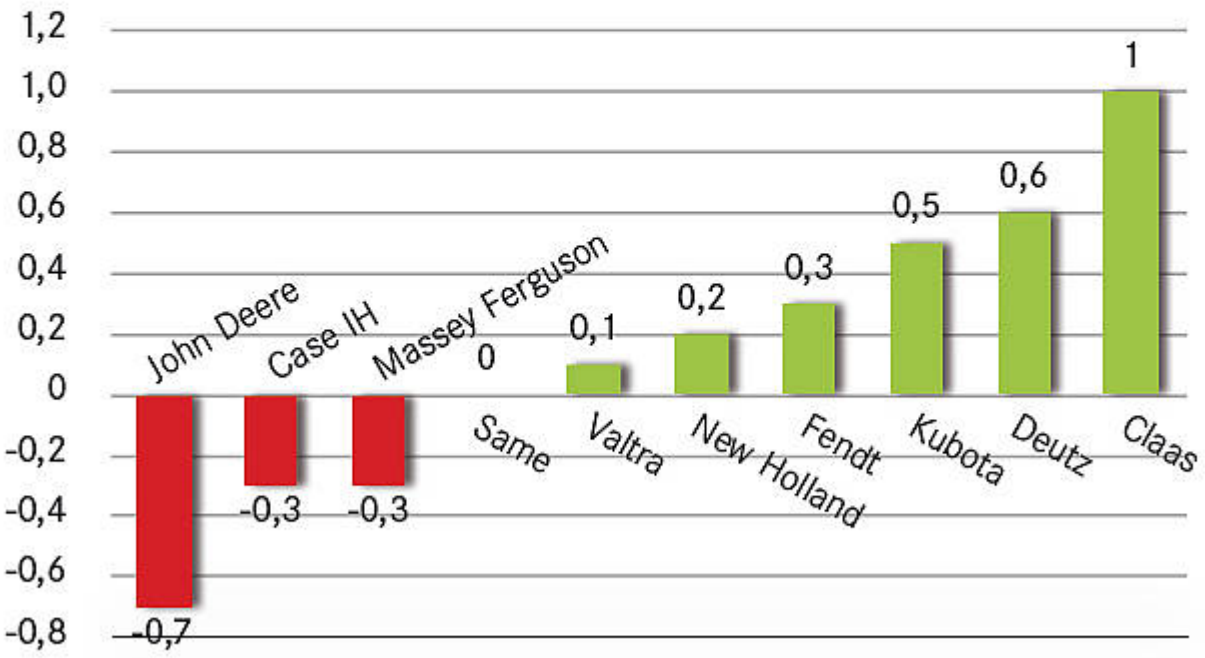
CLIMMAR-Index: halbjähriger Konjunkturwert für Landmasc -service in ganz Europa



DSI Europa: Beitrag zur Profitabilität

Entwicklung 2020/2019

Durchschnitt 2020: 12,4
2019: 12,2



Quelle: CLIMMAR