



Finanzierung: Die jüngste repräsentative Umfrage zeigte, dass sich fast zwei Drittel der KMU ausschliesslich über Eigenkapital finanzieren.

«Wir rechnen mit einem Anstieg»

Cedric Domeniconi Der Mitinhaber des Auto-Pfandhauses über seine Kunden, Fahrzeuge, Zinsen und die Auswirkungen der Corona-Krise.

INTERVIEW: ECKHARD BASCHEK

Welche Geschichten hören Sie von Ihren Kunden, die ihre Autos an Sie verpfänden?
Cedric Domeniconi: Wir hatten vor den Hilfsprogrammen vermehrt Kunden aus dem Eventbereich, die schon vor den Restaurants, Läden, Coiffeursalons und so weiter von den Verordnungen des Bundesrats betroffen waren. Und mit verlorenem Umsatz und offenen Rechnungen rechnen mussten. Dann gibt es auch solche, die einen hohen Geldbedarf voraussehen und deshalb das Geld besorgen wollen, bevor möglicherweise eine Ausgangssperre wie in anderen Ländern verhängt wird. Seit den Bundeshilfen ist es etwas ruhiger geworden, aber vermutlich nur vorübergehend.

Wie gehen Sie mit den Eindrücken und Problemen Ihrer Kunden persönlich um?
 Wir haben grosses Mitgefühl mit den betroffenen Menschen, sowohl in der aktuellen Krise als auch früher. Ich lernte, Anteil zu nehmen, ohne mitleiden, sonst könnte ich meinen Beruf nicht ausüben. Da die Kunden bei uns selbstverantwortlich eine Lösung finden, ist die Stimmung aber meistens gut. Sie kommen nicht als Bittsteller, entsprechend möchten sie nicht bemitleidet, sondern bedient werden. Es sind nicht Sozialfälle, die zu uns kommen, sondern meist selbstbewusste und im allgemeinen erfolgreiche Selbstständige, Kleinunternehmer und Private, die eine für sie praktische Lösung der Kreditvergabe wählen.

Können Sie uns ein Beispiel geben? Wenn ich mit einem Mercedes S-Klasse vorbeikomme – was bekomme ich dafür und wie lang sind die Rückzahlfristen?
 Zur Berechnung des Pfandwerts benötigen wir Informationen zu Modell, Baujahr, Kilometerstand, Zustand und Zubehör. Daraus errechnen wir den Marktwert und offerieren davon 40 bis 60 Prozent als

maximalen Pfandwert. Der Abschlag dient dazu, auflaufende Pfandgebühren, Abschreibung und mögliche Instandstellungskosten sowie Versteigerungskosten zu decken, falls das Fahrzeug nicht abgeholt wird. Der Pfandwert kann für ein einfaches Auto 3000 Franken sein, für ein Luxusauto auch mal 100 000 Franken. Der Pfandvertrag hat eine Standardlaufzeit von drei Monaten. Er kann jederzeit auch vorher ohne Strafgebühren zurückgezahlt werden, wenn man die aufgelaufenen Gebühren bezahlt.

Glauben Sie, die Quote von 10 Prozent der Fahrzeuge, die nicht zurückgenommen werden können, wird nun steigen?
 Bei Kunden, die vor der Krise gekommen sind, rechnen wir vorübergehend mit einer höheren Ausfallquote, da die Krise die Rückzahlungsfähigkeit unerwartet beeinträchtigen kann. Mit solchen Kunden werden wir versuchen, kulant eine Lösung zu finden. Kunden, die jetzt kommen, kennen die Krise und dürften wieder die reguläre 10-Prozent-Ausfallquote aufweisen.



Der Überbrücker

Name: Cedric Domeniconi
Funktion: Mitinhaber Auto-Pfandhaus.ch, Büssingen
Alter: 49
Wohnort: Zürich
Familie: verheiratet, zwei Kinder (acht und zehn Jahre)
Ausbildung: lic. oec.

Auf Ihrer Website kann man nach Kriterien kalkulieren, mit wie viel Geld man rechnen kann, bekommt von Ihnen aber erst nach Angabe von persönlichen Daten eine Rückmeldung. Warum diese Hemmschwelle? Es gab Anbieter, die dann beim Vertragsabschluss deutlich schlechtere Leistungen anboten. Wie gross können die Differenzen sein und was sind mögliche Gründe dafür?
 Ich sehe keine Hemmschwelle. Wir berechnen alle Angebote von Hand aufgrund der Kundenangaben und machen umgehend ein Angebot. Persönliche Fragen gibt es nicht, nur das Fahrzeug zählt. Wir berechnen unser Angebot unter der Annahme eines altersgemäss korrekten Zustands und sind kulant bei der Begutachtung des Fahrzeugs. 95 Prozent unserer Kunden erhalten den vorgängig offerierten Betrag. Nur etwa 5 Prozent der Kunden verschweigen uns gewichtige Mängel wie zum Beispiel tiefe Beulen. Bei solchen Mängeln ziehen wir dann die geschätzten Reparaturkosten ab.

54 Prozent maximaler effektiver Jahreszins sind happig. Ist so ein Zinssatz rechtlich zulässig? Ergibt das nicht eine sehr hohe Marge?
 Der Jahreszins ist im Gegensatz zum Bankkredit, der oft über Jahre abgezahlt wird, wenig aussagekräftig. Denn unsere Kundinnen und Kunden sind flexibel und zahlen meist nach wenigen Monaten den Kredit wieder zurück. Unsere Kosten entsprechen etwa dem Durchschnitt in Deutschland. Zum Vergleich: Wenn wir auf einem Pfandkredit von 5000 Franken den bei Konsumkredit üblichen Zinssatz von 0,8 Prozent pro Monat verlangen würden, erhielten wir gerade mal 40 Franken pro Monat. Nur schon der Parkplatz kostet uns 150 in der gesicherten Halle, die Versicherung macht etwa 60 und der Zins an unsere Bank macht nochmals 30. Hinzu kommen Büromiete, Marketing, Buchhaltung und Löhne. Sie sehen, wir würden drauflegen.

Warum der Geschäftsitz im quasi-deutschen Büssingen?
 Da die Rahmenbedingungen in der Schweiz nur tiefe Gebühren zulassen oder die Pfandleihe einem Sozialinstitut vorbehalten ist, gibt es in der Schweiz auch keine legal arbeitenden gewinnorientierten Pfandleiher. Büssingen gehört rechtlich zu Deutschland, wo die Gesetze sowohl die Kunden schützen als auch dem Pfandleiher eine faire Marge ermöglichen. Zoll-

«Viele sind Selbstständige, Händler, Kleinunternehmer, die Liquiditätsschwankungen ausgleichen.»

mässig gehört es zur Schweiz, somit entfallen deutscher Einfuhrzoll (10 Prozent) und deutsche Mehrwertsteuer (19 Prozent), die der Kunde sonst bei der Einfuhr in Deutschland (beispielsweise Konstanz) unwiederbringlich abliefern müsste.

Welches sind die typischen Kunden? Private oder gewerbliche?
 Viele Kunden sind Selbstständige, Händler oder Kleinunternehmer, die Liquiditätsschwankungen ausgleichen oder ein neues Projekt vorfinanzieren. Weiter gibt es Personen mit Migrationshintergrund und unstabilem Einkommen, die in der Schweiz keine Darlehen von Banken erhalten oder schon einen laufenden Kredit haben. Selbstverständlich kommen auch «normale» Angestellte, die einfach und kurz Geld wollen, ohne die ganzen Bankformalitäten zu durchlaufen.

Lehnen Sie viele Angebote ab und welche sind das typischerweise?
 Ein Fahrzeug muss bei uns mindestens 7000 Franken wert sein und darf nicht im Leasing stehen, sonst lehnen wir es ab. Die persönlichen Verhältnisse spielen keine Rolle, wir erklären dem Kunden transpa-

rent die Konditionen und er entscheidet selber, ob es sich für ihn lohnt, das Fahrzeug zu beleihen.

Kann der Kunde auch Verlängerung («Vertragserneuerung») beantragen, wenn er erst später wieder mit genügend Geldeingängen rechnen kann?
 Selbstverständlich kann der Kunde bei Vertragsabschluss den Vertrag jeweils um weitere drei Monate erneuern, indem er uns die aufgelaufenen Kosten überweist. Wir sind da absolut flexibel, der Kunde bezahlt einfach die effektive Standarddauer, egal ob er früher oder später auslöst.

Wie gross ist Ihr Fahrzeugpark, wie stark wächst er und wie organisieren Sie den Verkauf nicht eingelöster Fahrzeuge?
 Die Grösse unseres Fahrzeugparks ist vertraulich. Der Bestand war über die letzten Jahre hinweg recht stabil. Seit den Coroneinschränkungen ist es sehr ruhig geworden. Wir rechnen wieder mit einem Anstieg, wenn sich die Krise finanziell in der Wirtschaft niederschlägt. Nicht ausgelöste Fahrzeuge werden an einer öffentlich ausgeschrieben Versteigerung durch einen amtlich vereidigten Versteigerer versteigert.

Warum sollte man zu Ihnen gehen statt zur Bank?
 Schon zu normalen Zeiten gibt es immer wieder Menschen, die kurzfristig schnell und diskret Geld brauchen. Sie können oder wollen sich nicht an eine Bank wenden, die Wartezeit von normalerweise 14 Tagen ist ihnen zu lange oder es ist für sie zu kompliziert und unpersönlich. Bei uns erhalten die Kunden das Geld in bar mit einem persönlichen Service auf Augenhöhe meist innert 24 Stunden. Ferner gibt es im Pfandhaus kein Betreibungsrisko. Der Kunde kann einfach auf den Rückkauf verzichten und haftet nicht persönlich. Jetzt in der Wirtschaftskrise werden natürlich viele einfacher vom Staat Geld erhalten als von uns.

Um jeden Preis in Kontakt bleiben

Stammkunden Wie schafft man es, seine Kunden trotz Problemen nicht zu verlieren?

SUSANNE WAGNER

Erstens gilt es, die Kernkompetenzen auch unter veränderten Vorzeichen weiterführen zu können.

Wie schafft man das? Indem man neue Wege geht. Also: Holen Sie die Mitarbeitenden ins Boot und entwickeln Sie gemeinsam kreative Ideen, wie Sie Ihre Produkte oder Ihre Dienstleistung auf an-

dere Weise an die Kundschaft bringen. Erweitern Sie allenfalls Ihre Produkte und Dienstleistungen und suchen Sie neue Umsatzgebiete.

Beispiele

Ein orientalisches Restaurant (Kollektivgesellschaft) stellt auf Take-away und Lieferservice um; eine Beratungsfirma stellt auf Videokonferenzen statt Sitzungen um; ein Coach führt die Beratungsgespräche mit seinen Klienten per Skype; ein Yoga-Studio gibt den Kunden die Möglichkeit, an den Yoga-Klassen via Live-Streaming über Zoom, Slack, Microsoft

Teams, Google Hangouts oder ähnliche Apps virtuell teilzunehmen.

Zweitens: Melden Sie sich bei Ihren Kunden, gerade jetzt. Sich bei den Kunden in Erinnerung zu rufen, ist in schwierigen Zeiten besonders wichtig.

Umso mehr sind dabei Kreativität und neue Ideen gefragt. Melden Sie sich proaktiv bei Ihren Kunden, falls Sie sie bereits regelmässig mit Informationen, Mailings oder Newsletter beliefert haben.

Aktualisieren Sie die Neuerungen auch auf Ihrer Website. Manche Kunden sind vielleicht gerade jetzt bereit, Sie zu unterstützen oder Ihre Dienstleistungen auf an-

dere Weise in Anspruch zu nehmen. Lassen Sie Ihrer Fantasie freien Lauf, ein Versuch ist es wert.

Das ist zu tun

Schreiben Sie die Kunden zum Beispiel in einem persönlich formulierten direkten Mailing an und holen Sie sie an Bord. Schlagen Sie Ihnen Möglichkeiten vor, wie sie Sie unterstützen können. Zum Beispiel:

- Wenn Sie über einen Online-Shop verfügen: Machen Sie Ihre Kunden gezielt aufmerksam, darauf auszuweichen. Coiffeure beispielsweise können die gewohn-

ten individuell abgemischten Tönungen samt Anleitung nach Hause liefern.

- Ermuntern Sie Ihre Kunden, Gutscheine zu erwerben, für sich selbst oder um andere zu beschenken (in einem Kosmetikstudio zum Beispiel für eine Gesichtsbehandlung).
- Schlagen Sie den Kunden vor, bereits jetzt ihr Abonnement zu erneuern, obwohl das alte noch nicht abgelaufen ist (beispielsweise ein kleines Fitnessstudio).
- Weisen Sie Ihre Kunden auf die Möglichkeit hin, aus Goodwill die laufenden Beträge ohne Gegenleistung trotzdem zu bezahlen – oder eine Spende zu machen.