

D'leteren Auto

Het sociale leven van de burgers verbeteren dankzij vlotte, toegankelijke en duurzame mobiliteit



Onze activiteit

D'leteren Auto verdeelt voertuigen in België van de merken Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, Bentley, Lamborghini, Bugatti en Porsche samen met reserveonderdelen en accessoires. De autoverdelers heeft een marktaandeel van ongeveer 22 % en 1,2 miljoen voertuigen in omloop. D'leteren Auto verdeelt ook de producten van Yamaha in België en het Groothertogdom Luxemburg via D'leteren Sport.

D'leteren Auto beheert een sterk netwerk van onafhankelijke dealers in het hele land en is eigenaar van ongeveer 20 vestigingen, voornamelijk op de as Brussel-Mechelen-Antwerpen. Naast de distributie van voertuigen in België levert D'leteren Auto ook naverkoopdiensten via zijn activiteiten in eigen beheer. Dit omvat carrosserie, onderhoud en herstellingen. Het bedrijf verkoopt eveneens tweedehandswagens via de centra van My Way en het netwerk van My Way Authorized Distributors.

Daarnaast biedt D'leteren Auto via een joint venture tussen D'leteren en Volkswagen Financial Services autofinanciering en autoverhuurdiensten op lange termijn aan.

De activiteit van D'leteren Auto is momenteel aan het evolueren om het leven van de burgers te verbeteren via vlotte, toegankelijke en duurzame mobiliteit. Het bedrijf besteedt veel aandacht aan de ondersteuning van verantwoordelijke mobiliteit, hoofdzakelijk via de initiatieven van zijn dochteronderneming Lab Box.



Boodschap van Denis Gorteman, CEO van D'leteren Auto

In lijn met de visie van D'leteren Auto voor 2025, namelijk om 'het leven van de burgers te verbeteren via vlotte, toegankelijke en duurzame mobiliteit', is het ons doel om ons huidige bedrijfsmodel te transformeren en tegen 2025 marktleider in de mobiliteitssector te worden.

We beseften dat we moesten uitzoeken hoe we het best konden voldoen aan de verwachtingen van onze verschillende types klanten, waaronder onze partners, dealers, zakelijke klanten, wagenparkbeheerders (fleet managers) en onze particuliere klanten. Het is een uitdagende en snel evoluerende taak, die nog complexer wordt door vier belangrijke trends die onderling verbonden zijn en die de autosector vandaag ontwrichten: elektrificatie, connectiviteit, nieuwe mobiliteit en voertuigautomatisering. Die aankomende veranderingen beïnvloeden het nieuwe gedrag van consumenten, in het bijzonder als het gaat om auto's, maar ook om mobiliteit in het algemeen. We hebben begrepen dat de gebruikservaring en de kwaliteit van de service de verwachtingen van de klanten beïnvloeden.

Er is een sterke vraag naar een gepersonaliseerd aanbod. Klanten willen mobiliteitsoplossingen die zijn aangepast aan hun leven. Tegelijkertijd zijn de steden aan het veranderen, waardoor de rol en het gebruik van auto's beperkt wordt.

We bepaalden onze strategie voor 2025 met die gedrags- en contextuele veranderingen in het achterhoofd. De strategie is erop gericht om uitmuntendheid en innovatie te leveren en onze huidige activiteit veerkrachtiger te maken en om via toekomstige oplossingen nieuwe inkomstenbronnen te creëren. We hebben heel wat projecten gelanceerd, die een invloed hebben op alle aangeboden diensten. Onze afdeling voor bedrijfstransformatie verhoogt onze kans om te slagen in die projecten door middelen beschikbaar te stellen en onze prioriteiten duidelijk te bepalen met onze einddoelen in het achterhoofd. We hebben eveneens onze interne structuur hervormd om onze verschillende activiteiten de nodige autonomie en flexibiliteit te geven om te kunnen voldoen aan de vraag van hun specifieke cliënteel en hun groei te optimaliseren.

“Het ons doel om ons huidige bedrijfsmodel te transformeren en tegen 2025 marktleider in de mobiliteitssector te worden.”



“Klanten willen mobiliteitsoplossingen die zijn aangepast aan hun leven.”

Onze strategie gaat verder dan de uitwerking van projecten. Binnen de hele organisatie doen we belangrijk reflecterend en collaboratief werk, gebaseerd op de waarden van ons bedrijf, om onze bedrijfscultuur te doen groeien en die verantwoordelijker en innovatiever te maken. We zijn ervan overtuigd dat onze transformatie enkel een succesverhaal kan zijn als het volledige team erbij betrokken is. Het spreekt dan ook voor zich dat we de ontwikkeling bevorderen van vaardigheden die noodzakelijk zijn om onze ambitieuze doelstellingen te bereiken.

Die manier van werken werpt haar vruchten af en heeft reeds enkele multidisciplinaire projecten mogelijk gemaakt. Verder heeft die werkwijze bijgedragen tot uitstekende commerciële en operationele prestaties in 2019 door de ontwikkelingsmogelijkheden in onze markten optimaal te benutten.

We verwachten dat we in 2020 voor grotere uitdagingen komen te staan, gezien de verwachte recessie van de markt van nieuwe auto's en commerciële voertuigen. Maar onze teams zijn klaar om nieuwe initiatieven te nemen om dat tekort te compenseren. Voornamelijk via de markt van tweedehandswagens, die veel ontwikkelingspotentieel heeft, of via de 'vergroening' van het wagenpark door globale oplossingen te bieden voor maximaal comfort van de betrokken klanten.

Als ik kijk naar de kwaliteit en de betrokkenheid van de teams, ben ik ervan overtuigd dat de toekomst voor D'Ieteren Auto er rooskleurig uitziet, en ik wil hen daarvoor bedanken. In een wereld waar prestatie een teken van succes is, blijven we een organisatie voor burgers die steeds op zoek gaat naar het perfecte evenwicht tussen het welzijn van ons personeel en de tevredenheid van ons cliënteel, de groei van onze partners en het respect voor de omgeving waarin we werken.

> Overzicht van 2019

Bedrijfsklimaat

Met 550.003 inschrijvingen van nieuwe wagens in 2019, 0,1 % meer dan in 2018, heeft de voertuigenmarkt onze verwachtingen overtroffen en een uitzonderlijk niveau bereikt. Op de bedrijfswagenmarkt werden 81.820 inschrijvingen geregistreerd, dat is 4 % meer dan in 2018. Via een analyse per type klant zien we een toenemende vernieuwing van de bedrijfswagenparken enerzijds, een teken van een sterke nationale economie, en een daling op de particuliere markt anderzijds, als gevolg van onzekerheden met betrekking tot het fiscale beleid. Bij de inschrijvingen per motortype zien we een daling van het aantal dieselwagens (31 % van de markt), een stijgend aantal benzinewagens (61 %) en een geleidelijke toename van het aantal voertuigen op alternatieve energie (7 %) dankzij het steeds beter wordende aanbod.

Het jaar 2019 werd gekenmerkt door verschillende contextuele veranderingen die ongetwijfeld invloed hadden op onze autoverkoop. De stadscentra blijven veranderen door de ruimte voor auto's te verminderen, de maximumsnelheid steeds meer te beperken tot 30 km/u en de toegang tot lage-emissiezones voor oudere wagens te verbieden. Er is meer vertrouwen gekomen in alternatieve transportmiddelen zoals fietsen en elektrische scooters. Ook de beslissingen van 2019 met betrekking tot de aftrekbaarheid van een bedrijfswagen, waarbij de belastingaftrek gebaseerd is op de CO₂-uitstoot van het voertuig, hebben een impact op de verkoop.

Daarom wordt voor 2020 een daling van 7 %, tot 510.000 inschrijvingen verwacht op de markt van nieuwe wagens. Ook voor de markt van lichte bedrijfsvoertuigen wordt een daling van 8 % verwacht, tot 75.000 inschrijvingen.

De overgang naar elektrische voertuigen zou sneller moeten gaan dankzij de komst van vele kleinere voertuigen tegen meer betaalbare prijzen. Op de markt van tweedehandswagens zouden de 600.000 inschrijvingen behouden blijven. De naverkoopdiensten zullen de druk blijven voelen door de kwaliteit van de voertuigen en de nieuwste rijhulpsystemen.

Sterke commerciële prestaties

In 2019 kon D'Ieteren Auto zijn voordeel halen uit de groei op de markt van nieuwe wagens, met een stijging van het netto marktaandeel (exclusief inschrijvingen van minder dan 90 dagen) tot 22 % voor nieuwe wagens en 11 % voor lichte bedrijfsvoertuigen. Die evolutie wordt verklaard door de vraag naar nieuwe modellen, waaronder elektrische wagens, en SUV's van alle verdeelde merken.

Op het vlak van naverkoop compenseerde de blijvende binding van klanten met de dealerships, in combinatie met een groeiend klantenbestand, de daling van de activiteiten, mede als gevolg van de steeds grotere betrouwbaarheid van voertuigen en de ingebouwde rijhulpsystemen die het aantal ongevallen op de weg en dus de nood aan carrosseriewerken verminderen. Aan de andere kant is de verkoop van onderdelen en accessoires gestegen.

Poppy bereikt de mijlpaal van 500 deelauto's

Slechts twee jaar na zijn lancering onderneemt Poppy steeds meer actie om sneller te groeien in Brussel, Antwerpen en rond de luchthaven van Zaventem. Poppy heeft een



wagenpark van 550 deelauto's van onder andere de modellen Seat e-Mii, Ibiza CNG en Skoda Citigo-e. Om zijn 50.000 gebruikers het transportmiddel te laten kiezen dat het meest aangepast is aan hun noden, afhankelijk van de afstand die ze moeten afleggen en het tijdstip waarop ze het nodig hebben, heeft Poppy zijn aanbod aan auto's, scooters en elektrische scooters samengebracht in één applicatie. Een andere meerwaarde van Poppy, naast multimodaliteit, is dat het gericht is op pendelen tussen steden door zijn gebruikers in staat te stellen zich te verplaatsen tussen de drie zones waarin Poppy actief is.

Electric by D'leteren

Om het gebruik van elektrische wagens te stimuleren en een antwoord te bieden op de uitdagingen van mobiliteit waarbij steeds meer rekening wordt gehouden met milieu, commercialiseerde D'leteren Auto, via zijn dochteronderneming EDI (Electric by D'leteren) een totaalpakket van slimme oplossingen voor opladen en groene energieproductie voor particuliere en professionele gebruikers. Om zich aan te passen aan alle modellen op de markt en alle elektrische installaties biedt EDI verschillende types monofasige en driefasige laadstations en een kaart waarmee voertuigen kunnen worden opgeladen aan een van de 10.000 publieke laadstations in de 25 landen van de Europese Unie. Voor zijn professionele klanten biedt EDI ook 'split billing' of gesplitste facturering aan, waarbij de kosten voor het opladen van hun voertuig aan hun woning afzonderlijk worden geregistreerd en de factuur naar de werkgever wordt verstuurd. Ongeveer twee jaar na de lancering van EDI wil het bedrijf zijn omzet in 2020 verviervoudigen in vergelijking met 2019.

Belangrijkste verwezenlijkingen

- Afronding van de 'Market Area strategy' die D'leteren Auto een gestructureerd netwerk in 20 geografische gebieden geeft.
- Lancering van de 'Leading the race' die de retailactiviteiten van D'leteren Auto in Brussel versterkt, met 4 grote ultramoderne vestigingen vanaf 2023.
- Ontwikkeling van het CLIPS-project (Customer Logistics in Parts & Services) met als doel het distributieproces van onderdelen en accessoires te optimaliseren en hogere tevredenheidsscores dan ooit te bereiken met dealers.
- De lancering van de online verkoop van voertuigen op voorraad helpt D'leteren Auto om meer expertise te krijgen en zich te positioneren als de voorloper van die nieuwe commerciële aanpak.
- Nieuwe initiatieven voor Lab Box die naast het autodelen en de multimodale applicatie zijn diensten heeft uitgebreid met HUSK, een platform voor diensten van privéchauffeurs, HUSH, een autonome mobiliteitsdienst en Lizy, die recent gebruikte wagens of voorraadwagens met succes online leaset.
- Positieve resultaten voor EDI, Electric by D'leteren, dat zijn aanbod laadstations heeft uitgebreid door de installatie van zonnepanelen te bevorderen.



> Strategie vanaf 2020

D'leteren Auto heeft zijn strategie voor 2025 bepaald, in lijn met zijn visie om 'het leven van de burgers te verbeteren via vlotte, toegankelijke en duurzame mobiliteit'. De ambitie van D'leteren Auto is om tegen 2025 marktleider in de mobiliteitssector te worden door zijn acties te baseren op 3 grondbeginselen:

- De beste in zijn klasse worden voor de bestaande activiteiten en zijn prestaties verbeteren op markten die naar verwachting zullen afnemen.
- Activiteiten uitbreiden in vakgebieden waarin ze het meest bekwaam zijn, om meer waarde te creëren en veerkrachtiger te worden in een veranderende sector.
- Zich voorbereiden op de toekomst door zijn mobiliteitsdiensten te innoveren om nieuwe inkomstenbronnen aan te boren en een kredietpositie in te nemen op die markt van de toekomst.

Om de strategie voor 2025 zo goed mogelijk toe te passen, werd een afdeling voor bedrijfstransformatie opgericht om projecten te coördineren, te plannen, te evalueren en de nodige middelen beschikbaar te stellen. Dit is het raakvlak tussen bedrijven en management. Het vergemakkelijkt de nodige regelingen, in lijn met de gestelde strategie.

Een organisatie ter ondersteuning van onze strategische ambities

Op organisatorisch vlak werden de juridische procedures ingesteld om D'leteren Auto en zijn hoofdactiviteiten vanaf 1 januari 2021 af te splitsen. Op die manier kan elk bedrijf zich op zijn eigen activiteit concentreren en zijn groei optimaliseren. D'leteren Auto, dat ten grondslag ligt aan D'leteren s.a., wordt voor 100 % een dochteronderneming. De retailactiviteiten van D'leteren Auto in Brussel, de D'leteren Car Centers en de Porsche Centers in Brussel en Antwerpen worden drie nieuwe dochterondernemingen, naast de bestaande dochterondernemingen Lab Box, Sopadis, EDI, Wondercar, D'leteren Sport en de joint venture Volkswagen D'leteren Finance.

'Leading the D'leteren Auto Way'

Sinds 2018 werd intern sterk samengewerkt om een innovatieve en aantrekkelijke bedrijfscultuur te ontwikkelen. Dit is een echte hefboom voor transformatie waarop D'leteren Auto wil vertrouwen om de grote uitdagingen in zijn sector aan te gaan en zijn ambitie voor 2025 waar te maken. Dankzij een Leadership Forum konden interne waarden beoordeeld en tot leven gebracht worden binnen de volledige organisatie. Achtbaarheid, nieuwsgierige vrijmoedigheid, enthousiasme, ondersteuning en volharding zijn nu de pijlers waarop D'leteren Auto steunt bij het maken van beslissingen en in zijn dagelijkse activiteiten.

Klant is koning

Het succes van de strategie voor 2025 zal zeker hand in hand gaan met het opbouwen van hoogwaardige klantenrelaties. Dit is een van de belangrijkste duurzaamheidsfactoren voor D'leteren Auto: de klant wordt in het middelpunt van alle overwegingen, beslissingen en acties geplaatst. Dat zijn geen loze woorden, maar het is een echte filosofie die we op alle niveaus van het bedrijf tot leven willen zien komen. Dit wordt een van de belangrijkste hefbomen voor transformatie, die D'leteren Auto in 2025 aan de top van de mobiliteitsmarkt in België moet brengen.

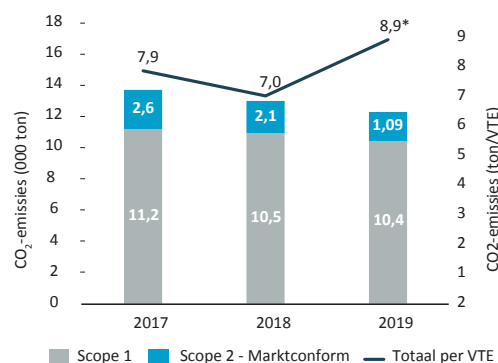
*“Een aantrekkelijke
bedrijfscultuur
is een echte hefboom
voor transformatie”*

D'Ieteren Auto²

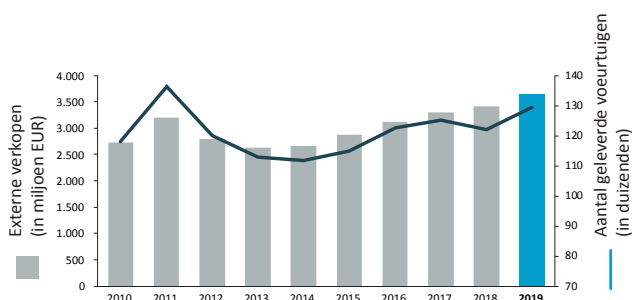
Kerncijfers

(in miljoen EUR)	2018	2019
Geleverde nieuwe voertuigen (in eenheden)	122.164	129.575
Externe verkopen	3.406,9	3.634,9
Aangepast bedrijfsresultaat ¹	113,0	119,0
Aangepaste bedrijfsmarge	3,3%	3,3%
Aangepast resultaat, groepsaandeel		
vóór belastingen ^{1,3}	121,0	128,4
na belastingen ¹	76,8	86,2
Gemiddeld personeelsbestand (gemiddeld voltijdse equivalenten)	1.848	2.011

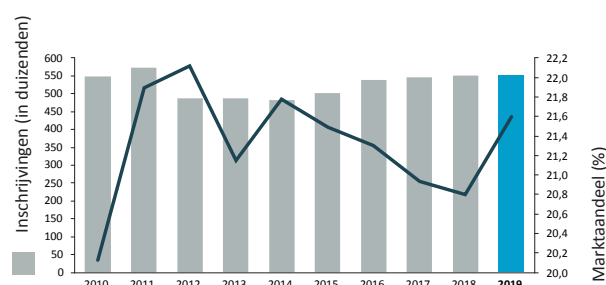
CO₂-EMISSIONS



VERKOPEN EN AANTAL GELEVERDE VOERTUIGEN



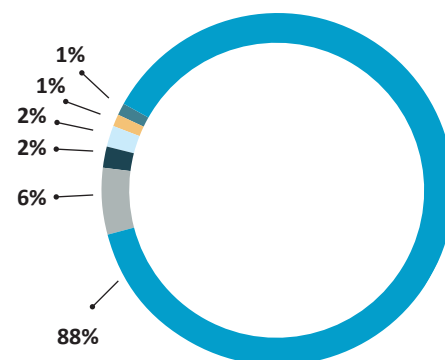
INSCHRIJVINGEN VAN NIEUWE WAGENS IN BELGIË EN MARKTAANDEEL VAN D'IETEREN AUTO



EVOLUTIE VAN DE VERKOPEN PER ACTIVITEIT

(in miljoen EUR)	2018	2019	Wijz.
Nieuwe voertuigen	2.991,1	3.188,3	+6,6%
Wisselstukken en accessoires	206,2	215,7	+4,6%
Naverkoop	90,9	94,5	+4,0%
Tweedehandsvoertuigen	67,6	76,1	+12,6%
D'Ieteren Sport	29,6	36,5	+23,3%
Andere	21,5	23,8	+10,7%
D'IETEREN AUTO	3.406,8	3.634,9	+6,7%

OMZETVERDELING PER ACTIVITEIT



* De relatieve index 2019 (tCO₂/VTE) stijgt aanzienlijk als gevolg van een correctie die werd doorgevoerd op het vlak van de berekening van het aantal VTE's. De VTE's van Sopadis werden uitgesloten, omdat Sopadis niet was opgenomen in de berekening van de koolstofvoetafdruk. De historische waarden zullen in het volgende verslag aangepast worden om een nauwkeurige basis te bieden voor de opvolging van de klimaatprestaties.

Scope 1-emissies zijn directe emissies van eigen of gecontroleerde bronnen.

Scope 2-emissies zijn indirecte emissies door de opwekking van aangeschafte energie.

Scope 3-emissies zijn alle indirecte emissies (niet opgenomen in scope 2) die voorkomen in de waardeketen van het verslaggevende bedrijf, met inbegrip van zowel upstream als downstream emissies. (Bron: GHG Protocol)

1. Exclusief aanpassingen (APMs - zie lexicon op pagina 68).

2. De corporate- en vastgoedactiviteiten van de Groep worden niet opgenomen in het D'Ieteren Auto segment.

3. Het aangepast resultaat vóór belastingen, inclusief het groepsaandeel in het aangepast resultaat vóór belastingen van de volgens de equity-methode geconsolideerde entiteiten.