

Fair Wear & Tear

Richtlinien für Transporter



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Überblick über unsere Partner



SGS ist führend in den Bereichen Inspektion, Verifikation, Prüfung und Zertifizierung. Wir helfen Automobilherstellern, ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern und Risiken zu minimieren. Unsere Leistungen konzentrieren sich auf die Entwicklung und Umsetzung von Inspektionslösungen für Motorfahrzeuge überall auf der Welt. Auf unsere unabhängigen, genauen und sicheren Lösungen zur Schadensbegrenzung und Verbesserung der Automobilsicherheit verlassen sich Regierungen, Hersteller, Finanz- und Versicherungsunternehmen sowie Endverbraucher. www.sgs.com



DEKRA Automotive Solutions

DEKRA ist eine der weltweit führenden Expertenorganisationen: Das Unternehmen ist heute in mehr als 50 Ländern aktiv. Mehr als 29.000 Mitarbeiter sorgen nachhaltig für Sicherheit, Qualität und Umweltschutz. Die DEKRA Geschäftsfelder "Automotive", "Industrial" und "Personnel" stehen für qualifizierte und innovative Dienstleistungen im Zusammenhang mit Fahrzeugprüfungen, Gutachten, Schadensregulierung, Beratung, Zertifizierung, Industrie-Prüfdienstleistungen und Produktprüfungen. DEKRA Automotive Solutions, eine Serviceeinheit der DEKRA-Gruppe und zentraler Bestandteil der DEKRA Automotive Business Unit, ist eine internationale Organisation mit Schwerpunkt auf der Organisation von Fahrzeugrückläufen und der Wiedervermarktung von Gebrauchtfahrzeugen. Das Unternehmen verfügt über umfassende Erfahrung und steht Automobilherstellern sowie Miet- und Leasinggesellschaften mit seinen Managementlösungen für Gebrauchtfahrzeuge zur Seite. www.dekra.com



Automotive Business Intelligence

EurotaxGlass's ist der führende Anbieter von Daten, Lösungen und Business Intelligence Services für die europäische Automobil-Gemeinschaft. Das Unternehmen stellt mithilfe einer Kombination aus gesammelten Daten, Marktanalysen und mathematischen Modellen entscheidungsrelevante Informationen zur Verfügung. www.eurotax.com



a Solera company

Audatex, ein Solera-Unternehmen, ist der einzige globale Anbieter von Lösungen zur Schadensregulierung. Wir bieten das umfassendste integrierte Anwendungsportfolio für die Schadensabwicklung, Schadenkalkulation, Geschäfts- und Lagersteuerung und Geschäftsanalysen für Ihr Leistungsmanagement. Unsere Lösungen helfen Versicherungsträgern, Werkstätten für die Reparatur von Unfallschäden und Automobil-Recyclingbetrieben die Prozesse ihres Kerngeschäfts zu automatisieren, Arbeitsabläufe mit Branchenpartnern abzustimmen und die Leistung zu steuern. www.audatex.com



Die TÜV NORD GROUP ist mit über 10.000 Mitarbeitern in mehr als 70 Staaten Europas, Asiens, Amerikas und Afrikas für ihre nationalen und internationalen Kunden aktiv. Das breite Zertifizierungs-, Service- und Prüf-/Inspektionsprogramm umfasst sowohl spezifische Einzelprüfungen/-inspektionen als auch das Management komplexer Sicherheitslösungen. www.tuv-nord.com

Einführung

Ayvens konzentriert sich mit einem qualifizierten Ansatz auf den Rückgabeprozess bei Ablauf des Leasingvertrages. Wir bieten sowohl unseren Leasing- als auch Wiedervermarkungskunden einen vollständig unabhängigen, fairen und transparenten Service. In Verbindung mit dem erwarteten Zustand jedes zurückgegebenen Leasing-Fahrzeugs haben wir Mindeststandards entwickelt. Diese Standards sind gemeinhin als "Fair Wear & Tear" bekannt, was so viel bedeutet wie "übliche Abnutzung". Sie werden vollumfänglich in unseren "Fair Wear & Tear-Richtlinien" aufgeführt.

Nach der Rückgabe an Ayvens wird jedes Fahrzeug von innen und aussen genau überprüft. Um seine Unabhängigkeit zu wahren, nutzt Ayvens für die Durchführung dieser Inspektionen die Angebote von SGS Automotive und DEKRA Automotive Services. Beide Unternehmen sind Marktführer im Bereich der Fahrzeugprüfung und -verifizierung und bieten eine Inspektion auf Basis von Herstellerdaten an. Für jedes Fahrzeug werden ein Zustandsbericht und das Gutachten eines Schätzers erstellt. Diese werden unseren Leasingkunden und Gebrauchtwagenkäufern zur Verfügung gestellt.

Der gesamte Inspektionsprozess wurde vom TÜV Nord unabhängig geprüft und bewertet. Ayvens ist stolz darauf, dass dieser Prozess gemäss des Fair Wear & Tear- Standards des TÜV Nord zertifiziert werden konnte.





Akzeptabel und nicht akzeptabel

Es heisst, ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Daher möchten wir Ihnen in diesem Leitfaden das Prinzip von Fair Wear & Tear anhand grafischer Darstellungen darüber, was akzeptabel ist und was nicht, erläutern.

Es ist natürlich eine grosse Herausforderung, jeden einzelnen möglichen Schaden zu dokumentieren. Aber nach der Lektüre dieses Leitfadens werden Sie einen guten Eindruck davon bekommen haben, welche Mindeststandards wir bei der Fahrzeugrückgabe ansetzen.

Bitte beachten Sie, dass die Beurteilung des üblichen Verschleisses generell vom Alter und der Kilometerleistung des geprüften Fahrzeugs abhängt. Bestimmte Bruchstellen und Schäden sind jedoch nicht akzeptabel, unabhängig von Alter und Laufleistung. Dazu zählen unter anderem fehlendes Zubehör oder zerbrochenes Glas. In allen Fällen werden wir

uns bemühen, die Kosten für die Schadensbehebung fair zu kalkulieren. Dabei gehen wir wenn möglich eher von den Reparatur- als den Austauschkosten aus.

Wenn unsere unabhängigen Partner ihre Prüfung abgeschlossen haben, erstellen sie einen Zustandsbericht. In diesem werden alle Schäden aufgeführt, die über den akzeptierten üblichen Verschleiss hinausgehen. In diesem Bericht werden auch die erforderliche Reparaturmethode und die dafür anfallenden Kosten aufgeführt. Ausserdem wird für den Gebrauchtwagenkäufer das Gutachten eines Schätzers erstellt.

Fahrzeugrückgabe

Im Grunde müssen Sie bei der Rückgabe alles zurückgeben, was Ihnen damals mit dem Fahrzeug ausgeliefert wurde.

Dazu gehören unter anderem:

- Alle Schlüsselsätze einschliesslich Haupt- und Ersatzschlüssel
- Alle Originaldokumente wie zum Beispiel das Handbuch usw.
- Der unterzeichnete und mit Stempel versehene Nachweis über durchgeführte Services
- Prüfung im Fahrzeugausweis eingetragen
- Radio-Codekarten
- SD-Karten, CDs oder DVDs für die Satellitennavigation (löschen Sie aus Sicherheitsgründen gespeicherte Orte wie Ihre Heimatadresse)
- Entfernbare Audiozubehör (wie Freisprecheinheiten)
- Zusätzliches Equipment im Fahrzeug, das nicht fest installiert ist (Anhängekupplung, Gestell für die Ladefläche, Sicherheitsgitter, Dachreling usw.)
- Die gesamte mit dem Fahrzeug gelieferte Notfallausrüstung (Wagenheber, Radmutter Schlüssel, Warn-dreieck, Verbandskasten usw.)
- Das Ersatzrad muss im Fahrzeug liegen und den gesetzlichen Anforderungen entsprechen
- Wenn Ihr Fahrzeug über ein "Tire Mobility Set" verfügt, so muss dieses funktionsfähig sein (Reifendichtmittel und 12-Volt-Kompressor, der im Zigarettenanzünder angeschlossen werden kann)
- Original-Radkappen

Entfernen Sie alle persönlichen Gegenstände aus dem Fahrzeug

Denken Sie bitte auch daran, vor der Rückgabe alle persönlichen Gegenstände aus dem Fahrzeug zu nehmen. Dazu zählen beispielsweise:

- Musik-CDs
- Strassenkarten
- Sonnenbrillen
- Tankkarten

Denken Sie daran, alle Ablageflächen in Ihrem Fahrzeug zu überprüfen, wie Kofferraum, Handschuhfach, Türfächer, Taschen an den Rückenlehnen und alle anderen. Leider können wir nach der Fahrzeugrückgabe keine im Wagen vergessenen persönlichen Gegenstände mehr zurückgeben.

Tipps für die Einschätzung vor Rückgabe

Machen Sie gründlich Gebrauch von diesem Leitfaden:

Nutzen Sie diesen Leitfaden, um das Fahrzeug zu untersuchen und machen Sie sich Notizen zu Schäden, die Sie entdecken. Ihre eigene Inspektion vor der Rückgabe hilft Ihnen, die Schäden am Fahrzeug genau einzuschätzen. Auf diese Weise vermeiden Sie böse Überraschungen in Form unerwarteter Kosten.

Reinigen Sie Ihr Fahrzeug sowohl von innen als auch aussen:

Achten Sie darauf, dass Ihr Fahrzeug innen und aussen sauber ist, wenn Sie es überprüfen und zurückgeben. Wenn Ihr Fahrzeug schmutzig ist, können Sie Schäden nicht so gut entdecken und vermerken. Ist Ihr Fahrzeug am Tag der Rückgabe nicht sauber, könnte die Rücknahmeprozedur abgebrochen werden. In diesem Fall kann eine Gebühr für die Verschiebung des Termins anfallen.

Inspizieren Sie Ihr Fahrzeug bei Tageslicht:

Parken Sie Ihr Fahrzeug an einem hellen Ort mit viel Tageslicht. Vermeiden Sie, dass Schatten – z. B. von Bäumen – auf das Fahrzeug fallen. So können Sie Beulen oder Kratzer erkennen, die sonst möglicherweise schwierig zu sehen sind.

Überprüfen Sie Ihr Fahrzeug in trockenem Zustand:

Ist Ihr Fahrzeug nass, ist es für Sie problematisch, Beulen und Kratzer zu entdecken. Wenn das Fahrzeug gerade erst gewaschen wurde oder es geregnet hat, achten Sie darauf, dass es bis zur Inspektion vollständig getrocknet ist.

So entdecken Sie Beulen:

Sie können Beulen leichter entdecken, wenn Sie sich ein Karosserieteil im Profil (von der Seite) und nicht von vorne anschauen. Betrachten Sie das Fahrzeug ausserdem aus verschiedenen Blickwinkeln.

Prüfen Sie die gesamte Karosserie:

Vergessen Sie nicht die Lampen, die Windschutzscheibe und die Spiegel sowie die weniger offensichtlichen Karosserieteile wie das Dach oder die Stellen unter der Stossstange.

Seien Sie objektiv:

Prüfen Sie Ihr Fahrzeug so objektiv wie möglich und schätzen Sie es dementsprechend ein. Halten Sie sich dabei an die oben aufgeführten Tipps. Eventuell bitten Sie um Hilfe.

Es gibt ein paar Dinge, die Sie vor Rückgabe und Prüfung Ihres Fahrzeugs tun können, um unvorhergesehene Kosten für Schäden zu vermeiden.



Reifen, Aufkleber und Reinigung



Reifen

Die Fair Wear & Tear-Einschätzung umfasst auch die Überprüfung der Reifen. Wenn Winterreifen in der Servicevereinbarung enthalten waren, muss das komplette Set zurückgegeben werden: vier Reifen, einschliesslich Felgen und Radschrauben. Wird ein Fahrzeug im Winter zurückgegeben, gilt das gleiche für die Sommerreifen. Bitte sehen Sie in Ihrem lokalen Ayvens-Vertrag nach, welche spezifischen Vereinbarungen Sie im Hinblick auf die Rückgabe von Winter- und Sommerreifen getroffen haben.

Viele Hersteller stellen kein Ersatzrad mehr zur Verfügung, sondern statten ihre Fahrzeuge mit einem sogenannten "Tire Mobility Set" aus. Dieses besteht aus einem Reifendichtmittel und einem Luftkompressor (12 Volt). Wenn Ihr Fahrzeug mit einem Tire Mobility Set ausgestattet ist, muss es mit zurückgegeben werden und funktionsfähig sein. Sollte das Fahrzeug mit einem Ersatzrad ausgeliefert worden sein, müssen Sie dieses auch mit zurückgeben.



Aufkleber

Werbeaufkleber, Beschriftungen und Abziehbilder (einschliesslich Kleberückstände) können unabhängig von Grösse und Zustand den Wiederverkaufswert eines Fahrzeugs mindern. Infolgedessen müssen diese vor Verkauf des Fahrzeugs vollständig entfernt werden.

Dabei spielt es keine Rolle, ob sie sich auf der Karosserie oder Glas befinden. Alle Kosten, die für die Entfernung der oben genannten Elemente anfallen, werden Ihnen in Rechnung gestellt. Bitte sehen Sie in Ihrem lokalen Ayvens-Vertrag nach, welche spezifischen Vereinbarungen Sie für die Rückgabe im Hinblick auf Aufkleber getroffen haben.



Reinigung

Wir schätzen es sehr, wenn ein Fahrzeug sauber zurückgegeben wird. Unangenehme Gerüche und/oder Flecken im Innenbereich können den Wiederverkaufswert eines Gebrauchtfahrzeugs spürbar mindern. Daher sollten Sie Ihr Fahrzeug vor der Rückgabe von einem professionellen Reinigungsunternehmen säubern lassen, wenn Sie dies für nötig halten.



Exterieur

Ladefläche

✓ Akzeptabel

- Kratzer, Schrammen und/oder Verformungen am Ladebereich, vorausgesetzt, diese beeinträchtigen nicht die Funktion der Türen und sind von aussen nicht sichtbar
- Abnutzungen, Beulen und Unebenheiten an den Ladekanten oder den Wänden des Ladebereichs, vorausgesetzt diese führen nicht zu einer Beeinträchtigung des Raums und sind von aussen nicht sichtbar
- Zusätzliche Montagen im Fahrzeug, vorausgesetzt diese wurden korrekt installiert und entsprechen den Fahrzeugvorschriften

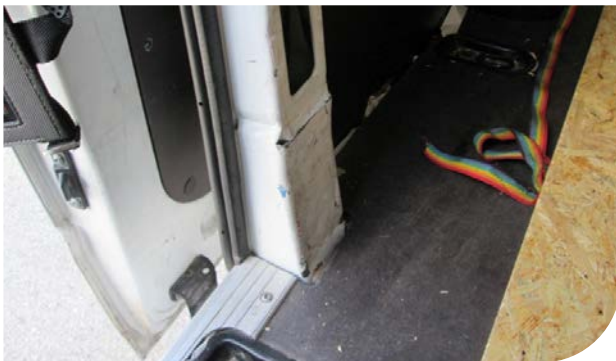


Nicht akzeptabel

- Verformungen des Radkastens, Anzeichen einer unzulässigen Beladung oder einer unzureichenden Sicherung der Güter
- Alle Beulen, Schrammen und Kratzer im Ladebereich mit Rostentwicklung
- Löcher oder schwerwiegende Verformungen im Boden der Ladefläche
- Beschädigte, zerbeulte oder zerbrochene Innenverkleidung, die zu einer beeinträchtigten Nutzung von Türen, Fenstern



- und Montagen führt
- Verformung von Teilen der Karosserie, Trennwänden, Türen oder Fenstern, durch die die Funktionsfähigkeit des Laderaums beeinträchtigt wird
- Von aussen sichtbare Schäden im Inneren des Ladebereichs
- Fehlende Innenverkleidung oder Trennwände
- Risse, Löcher oder fehlende Teile im Boden des Ladebereichs bzw. in der Verkleidung im Bereich des Laderaums



Exterieur

Türschwelle und Türdichtung



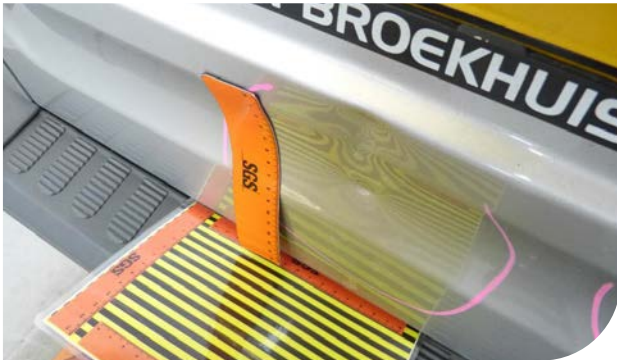
Akzeptabel

- Abschürfungen oder Kratzer an der Schwelle des Laderaums, vorausgesetzt, diese beeinträchtigen nicht die Funktion von Stossstangen, Scheinwerfern usw.
- Abnutzungen an den Türschwellen seitlich oder der Rückseite des Laderaums, vorausgesetzt diese beeinträchtigen nicht die Funktion der Türen



Nicht akzeptabel

- Schäden, die zur Verformung der Schwellen geführt haben
- Schrammen, Kratzer oder Abnutzungsspuren an der Schwelle des Laderaums, die die Funktion von Stossstangen, Scheinwerfern usw. beeinträchtigen
- Abnutzungsspuren an den Türschwellen seitlich oder der Rückseite des Laderaums, die die Funktion der Türen beeinträchtigen
- Beschädigte Türdichtungen



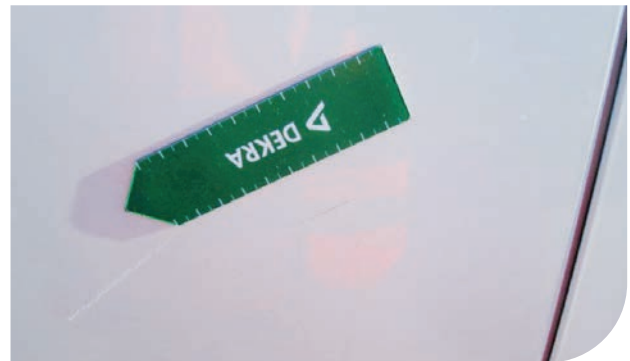
Exterieur

Fahrzeugkarosserie und Lack



Akzeptabel

- Alle Schlagschäden, Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren bis zu einer Länge von 10 cm, die sich durch mechanisches Polieren entfernen lassen
- Dellen/Beulen bis zu einer Grösse von 2 cm, vorausgesetzt es sind nicht mehr als zwei Dellen/Beulen pro Karosserieteil
- Kleinere Steinschlagschäden, vorausgesetzt diese bedecken weniger als 25 % des Karosserieteils
- Schlagschäden, die vor einer möglichen Rostentwicklung ordentlich ausgebessert wurden



Nicht akzeptabel

- Mehr als 10 cm lange Schlagschäden, Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren
- Alle Schlagschäden, Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren, die sich nicht durch mechanisches Polieren entfernen lassen
- Über 2 cm grosse Dellen/Beulen
- Mehr als zwei Dellen/Beulen pro Karosserieteil
- Rostentwicklung an einem beliebigen Schaden
- (Stein-)Schlagschäden, die mehr als 25 % des Karosserieteils bedecken
- Nicht ordnungsgemäss durchgeführte Lackierarbeiten, bei denen ein Farbunterschied sichtbar ist
- Nicht ordnungsgemäss durchgeführte Reparaturarbeiten
- Verfärbung des Lacks aufgrund äusserer Einflüsse



Exterieur

Kühlergrill und Stossstange



Akzeptabel

- Alle Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren bis zu einer Länge von 10 cm, die sich mit mechanischem Polieren entfernen lassen
- Bei Strukturstossstangen oder nicht lackierten Stossstangen sind Abschürfungen, Kratzer und Schrammen bis zu einer Länge von 10 cm akzeptabel
- Beulen mit einer Grösse von maximal 2 cm, maximal zwei Beulen pro Stossstange oder Kühlergrill
- Verfärbung aufgrund äusserer Einflüsse, z. B. Wetterbedingungen



Nicht akzeptabel

- Zerbrochene, rissige oder verformte Kühler bzw. Stossstangen
- Alle mehr als 10 cm langen Schlagschäden, Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren
- Lackierte Stossstangen: alle Schlagschäden, Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren, die sich nicht durch mechanisches Polieren entfernen lassen
- Kerben im Material
- Über 2 cm grosse Beulen
- Mehr als zwei Beulen pro Kühlergrill oder Stossstange
- Schäden durch nicht sachgemässe Verwendung von Chemikalien



Exterieur

Reifenabnutzung und Radfelgen



Akzeptabel

- Reifen mit einem Profil von mindestens 1.6 mm den gesetzlichen Bestimmungen des Landes entsprechend
- Auf der Oberseite der Radzierblende oder der Felge: ein Kratzer, eine Schramme oder eine Abnutzungsspur von bis zu 10 cm Länge
- Am Rand der Radzierblende oder der Felge: ein Kratzer, eine Schramme oder eine Abnutzungsspur von bis zu 10 cm Länge



Nicht akzeptabel

- Kratzer, Schrammen oder Abnutzungsspuren länger als 10 cm
- Verformte Reifen, z. B. aufgrund von Berührungen mit Randsteinen
- Wölbungen, Risse oder Schnitte in den Reifen
- Beschädigung der Seitenwand oder des Profils
- Mit einem Fremdkörper perforierte Reifen
- Zerbrochene oder verformte Radzierblenden, Radkappen, Felgen oder Legierung
- Rostentwicklung an der Radzierblende oder der Felge
- Rückgaben ohne Tire Mobility Set und/oder Ersatzreifen



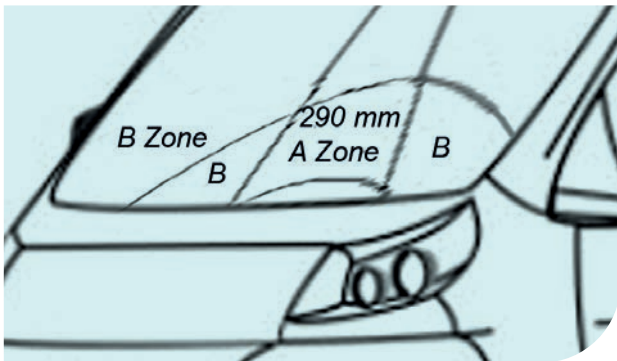
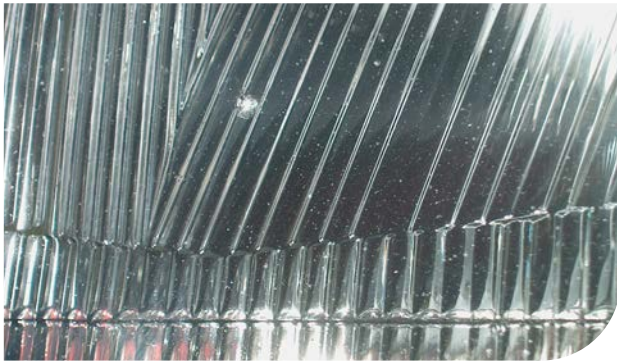
Exterieur

Verglasung und Scheinwerfer



Akzeptabel

- Steinschlagschäden, vorausgesetzt sie sind kleiner als 1 cm und befinden sich nicht in Bereich A der Windschutzscheibe
- Steinschlagschäden auf der Oberfläche der Frontscheinwerfer, Nebelleuchten oder Blinker, die nicht zu Glasbruch führen und die Funktion nicht beeinträchtigen
- Kleinere Aufkleber auf dem Glas, die gesetzlich erforderlich sind



Nicht akzeptabel

- Zerbrochenes und/oder zerkratztes Glas, zerbrochene und/oder zerkratzte Scheinwerfer
- Risse oder Schlagschäden auf den Scheinwerfern, die die Funktion einschränken. Alle Glühbirnen müssen funktionstüchtig sein
- Selbst angebrachter Sonnenschutz oder getönte Streifen müssen vollständig von der Windschutzscheibe entfernt

werden, wenn Sie nicht professionell angebracht wurden, zerrissen sind oder sich bereits von den Ecken der Windschutzscheibe ablösen

- Schlagschäden oder Risse über 1 cm Länge und/oder in Bereich A
- Ebenso Steinschläge, die bei technischen Überprüfungen nicht abgenommen werden.



Exterieur

Spiegel und externe Montagen



Akzeptabel

- Abschürfungen, Kratzer und Schrammen bis zu einer Länge von 5 cm
- Rückgabe eines Fahrzeugs mit intakten Abschleppstangen und Bolzen
- Montierte Lichtsignale oder Scheinwerfer, die ordnungsgemäss angebracht wurden, voll funktionsfähig und unbeschädigt sind. Die Scheinwerfer müssen den gesetzlichen Vorgaben vollständig entsprechen



und, sofern lokale Gesetze dies vorsehen, in den Fahrzeugpapieren eingetragen sein

- Nachträglich installierte Antennen oder Dachmontagen müssen voll funktionsfähig sein, mit den Verkehrssicherheitsbestimmungen übereinstimmen und für den Fahrzeugtyp zugelassen sein
- Wenn externe Montagen entfernt wurden, müssen die betroffenen Bereiche ordentlich repariert werden



Nicht akzeptabel

- Kratzer und Schrammen länger als 5 cm, oder Kerben im Material
- Verformungen des Spiegels und/oder des Spiegelgehäuses
- Lichtsignale, durch deren Anbringung oder Entfernung die Fahrzeugstruktur beschädigt wurde
- Beschädigte, zerbrochene oder rostige Dachgepäckträger und/oder Anhängerkupplungen



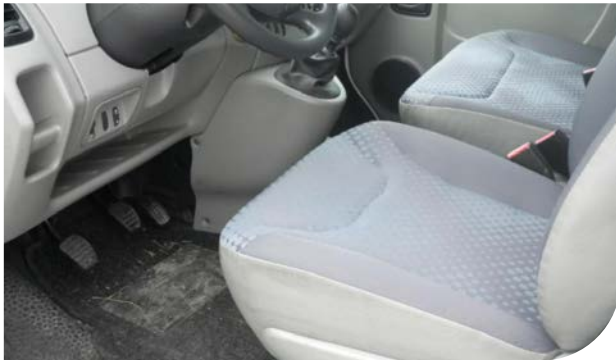
Interieur

Fahrzeuginnenraum



Akzeptabel

- Verunreinigungen und Flecken auf der Innenverkleidung, den Sitzen, Teppichen und Bodenmatten, die bei einer allgemeinen Reinigung entfernt werden können
- Sitze mit Abnutzungsspuren und Ausbeulungen durch allgemeine Nutzung
- Verfärbungen von Einzelteilen aufgrund der täglichen Nutzung und des normalen Verschleisses
- Telefonmontagevorrichtungen/Gehäuseeinheiten können im Fahrzeug verbleiben



Nicht akzeptabel

- Verunreinigungen und Flecken auf der Innenverkleidung, den Sitzen, Teppichen und Bodenmatten, die bei einer allgemeinen Reinigung nicht entfernt werden können und eine Spezialreinigung erfordern
- Schnitte, Abnutzungsspuren, Risse und Verformungen an der Innenverkleidung, den Sitzen, Teppichen und Bodenmatten
- Löcher in der Konsole infolge der Entfernung von Geräten
- Schnitte, Furchen oder lose Stellen am Lenkrad
- Unangenehme Gerüche, die sich nur mit einer Spezialreinigung entfernen lassen
- Rückgabe des Fahrzeugs ohne vorher entfernte Sitze



Notizen

Notizen

Notizen





Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP