

# Fair Wear & Tear

Richtlinien für PKW

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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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

# 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 Satellitenavigation (löschen Sie aus Sicherheitsgründen gespeicherte Orte wie Ihre Heimatadresse)
- Alles entfernbares Audiozubehör (wie Freisprecheinheiten)
- Optional im Fahrzeug angebrachte Geräte, die nicht fest montiert sind (Anhängerkupplungen, Sonnenblenden für die Heckklappe usw.)
- Die gesamte mit dem Fahrzeug gelieferte Notfallausrüstung (Wagenheber, Radmutter-schlüssel, Warndreieck, 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 bspw.:

- 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 Auto 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 Auto nass, ist es für Sie problematisch, Beulen und Kratzer zu entdecken. Wenn der Wagen gerade erst gewaschen wurde oder es geregnet hat, achten Sie darauf, dass er 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.

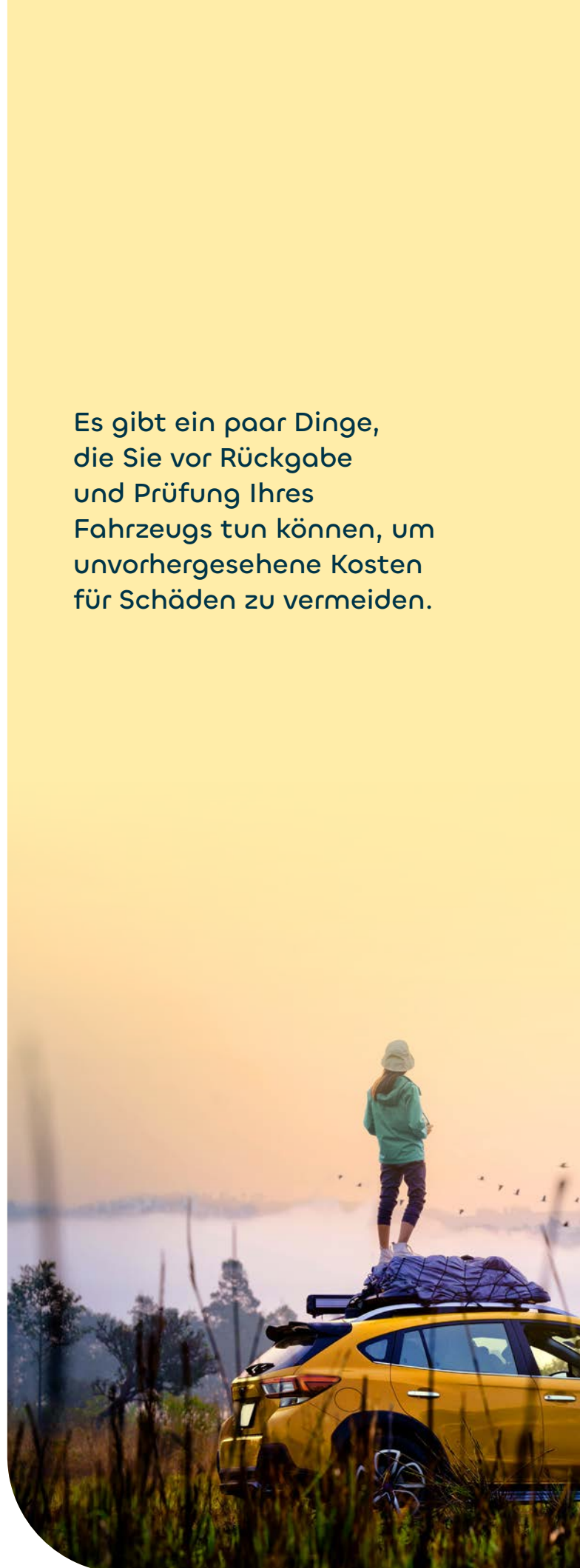
## **Prüfen Sie die gesamte Karosserie:**

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 Wagen 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.

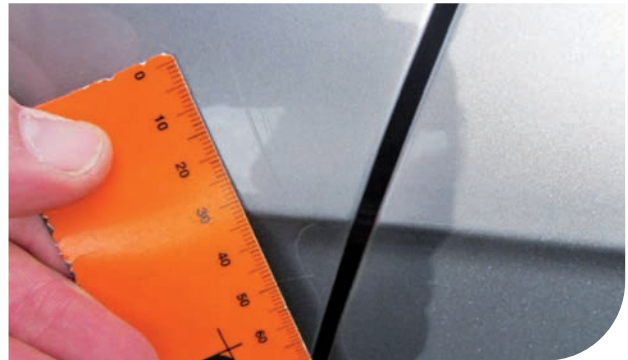
# Exterieur

## Fahrzeugkarosserie und Lack



### Akzeptabel

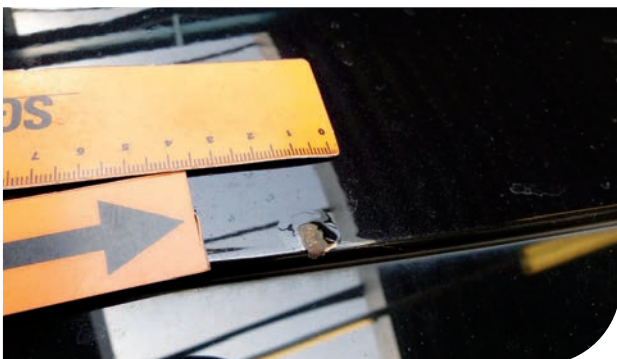
- Schlagschäden und Kratzer bis 10 cm Länge, vorausgesetzt diese lassen sich mit mechanischer Politur entfernen
- Schrammen und Kratzer bis 2 cm Länge, vorausgesetzt diese lassen sich mit mechanischer Politur entfernen
- Dellen/Beulen bis zu einer Grösse von 2 cm, vorausgesetzt es sind nicht mehr als zwei Dellen/Beulen pro Karosserieteil
- Steinschlagschäden, vorausgesetzt diese bedecken weniger als 25 % des Karosserieteils und eine Rostbildung ist bisher ausgeblieben
- Schlagschäden, die vor einer möglichen Rostentwicklung ordentlich ausgebessert wurden





## Nicht akzeptabel

- Mehr als 10 cm lange Schlagschäden und Kratzer
- Mehr als 2 cm lange 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
- Beulen, Schrammen und Kratzer mit Rostentwicklung
- (Stein-)Schlagschäden, die mehr als 25 % des Karosserieteils bedecken
- Nicht ordnungsgemäss durchgeführte Lackierarbeiten, bei denen ein Farbunterschied sichtbar ist
- Nicht ordnungsgemäss durchgeführte Reparaturarbeiten
- Rostentwicklung an einem beliebigen Schaden
- Verfärbung des Lacks aufgrund äusserer Einflüsse



## Exterieur

# Kühlergrill und Stossstange



### Akzeptabel

- Schlagschäden und Kratzer bis 10 cm Länge, vorausgesetzt diese lassen sich mit mechanischer Politur entfernen
- Schrammen und Abschürfungen bis 2 cm Länge, vorausgesetzt diese lassen sich mit mechanischer Politur entfernen
- Strukturstossstangen oder nicht lackierte Stossstangen: Kratzer und Schrammen bis zu einer Länge von 10 cm

sind akzeptabel

- Strukturstossstangen oder nicht lackierte Stossstangen: Kratz- und Abnutzungsspuren bis zu einer Länge von 2cm sind akzeptabel
- Dellen/Beulen mit einer Grösse von maximal 2 cm,
- maximal zwei Beulen pro Stossstange oder Kühlergrill
- Verfärbung aufgrund äusserer Einflüsse, z. B. Wetterbedingungen



## Nicht akzeptabel

- Mehr als 10 cm lange Schlagschäden und Kratzer
- Mehr als 2 cm lange Schrammen und Abnutzungsspuren
- Kerben im Material
- Lackierte Stossstangen: alle Schlagschäden, Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren, die sich nicht durch mechanisches Polieren entfernen lassen
- Zerbrochene, rissige oder verformte Kühler bzw. Stossstangen
- Über 2 cm grosse Dellen/Beulen
- Mehr als zwei Dellen/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, Radfelgen, oder Legierungen
- Rostentwicklung an der Radzierblende oder der Felge
- Rückgaben ohne Original-Radkappen, das Tire Mobility Set und/oder Ersatzreifen



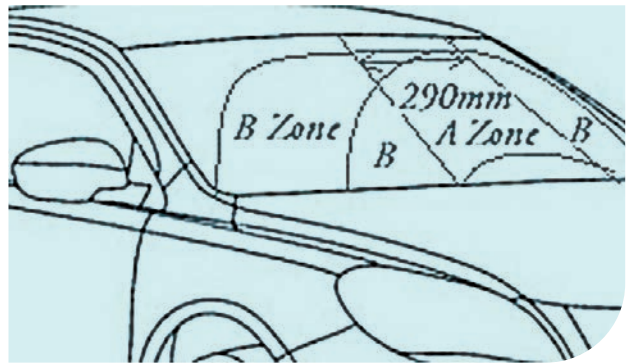
## Exterieur

# 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



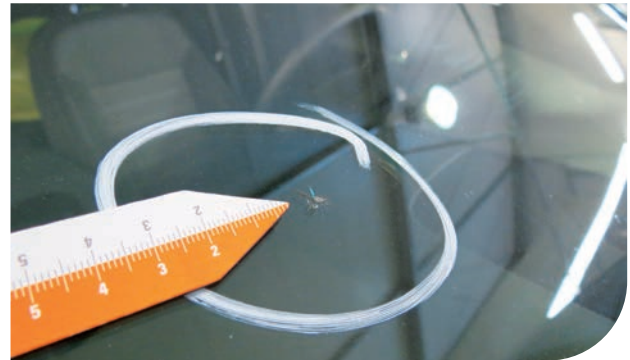


## Nicht akzeptabel

- Zerbrochenes und/oder zerkratztes Glas und 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

- Lackierte Spiegelgehäuse: Schrammen und Kratzer bis zu einer Länge von 5 cm, vorausgesetzt sie lassen sich durch mechanisches Polieren entfernen
- Für strukturierte oder nicht lackierte Spiegelgehäuse: Schrammen und Kratzer bis zu einer Länge von 5 cm
- Rückgabe eines Fahrzeugs mit intakten Anhängerkupplung und Abschleppösen (intakt)
- 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



## Nicht akzeptabel

- Lackierte Spiegelgehäuse: Schrammen und Kratzer, die entweder länger als 5 cm sind oder die sich durch mechanisches Polieren nicht entfernen lassen
- Strukturierte oder nicht lackierte Spiegelgehäuse: Schrammen und Kratzer länger als 5 cm, oder Kerben im Material
- Verformung oder Bruch des Spiegels und/oder des Spiegelgehäuses
- Lichtsignale, durch deren Anbringung oder Entfernung die Fahrzeugstruktur beschädigt wurde
- Schaden durch Entfernen der Anhängerkupplung





# Interieur

## Fahrzeuginnenraum



### Akzeptabel

- Verunreinigungen und Flecken auf den Sitzen, der Innenverkleidung, den 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

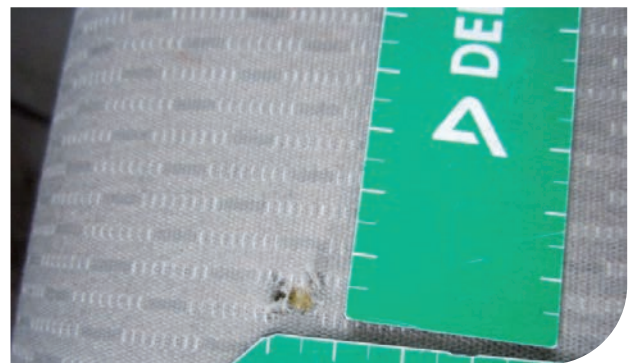


## Nicht akzeptabel

- 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



# Notizen



# Notizen

# Notizen







Better with every move.

 **ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP