

# Rechnungsreklamationen

Educational Webinar

# Agenda

Prozessbeschreibung

1

Anfechten einer  
Rechnung

2

Legitime  
Beanstandungen

3

Beispiele für  
Rechnungsarten

4

# Rechnungs-Prozess

**Mitte des Monats** (Erstellung der Leasingrechnung)

**Ende des Monats** (Erstellung der Weiterbelastungsrechnung)

**Am 20. im darauffolgenden Monat**

(Leasingrechnung), bzw.  
übernächsten Monat (WBL)

Die Rechnung ist fällig.  
Die Zahlung wird per Lastschrift  
eingezogen

Fällige Rechnung

Überfällige  
Rechnung

Eventuelle Rückfragen müssen vor dem Fälligkeitstermin gestellt werden.

**Am 20. im darauffolgenden / übernächsten Monat**

Erinnerung  
offene Posten

1<sup>st</sup> Chaser

2<sup>nd</sup> Chaser

- Es erfolgt eine wöchentliche Mahnung der offenen Posten, sobald die Rechnung überfällig ist.
- Bitte beachten Sie, dass Sie Ihren Vertrag verletzen, wenn Sie ohne triftigen Grund (z.B. durch Anfechtung der Rechnung) keine Zahlungen leisten. Ayvens behält sich das Recht vor, Ihren Vertrag zu kündigen und Ihre Transporter abzuholen.
- Der Lastschrifteinzug ist eine vertragliche Verpflichtung, jede Stornierung des Lastschrifteinzugs ist ein Vertragsbruch.

Kündigungsrisiko, Ayvens  
ist berechtigt zur Kündigung  
von Verträgen und  
Abholung von Transportern

# ! Wichtig zu beachten

**Wenn Sie eine Rechnung reklamieren, wird die Abbuchung gestoppt, sofern wir **mindestens 5 Werkstage** vor Fälligkeit der Rechnung benachrichtigt werden.**

**Bitte melden Sie sich so bald wie möglich und stornieren Sie die Abbuchung nicht ohne vorherige Rücksprache.**



# Anfechten einer Rechnung

## Wie man eine Rechnung reklamiert:

Wenn Sie der Meinung sind, dass etwas in der Rechnung nicht korrekt ist, können Sie dies bei Ihrer Ayvens Kundenbetreuung **vor dem Fälligkeitsdatum der Rechnung** (in der Regel 30 Tage nach Erhalt der Rechnung) anfechten.

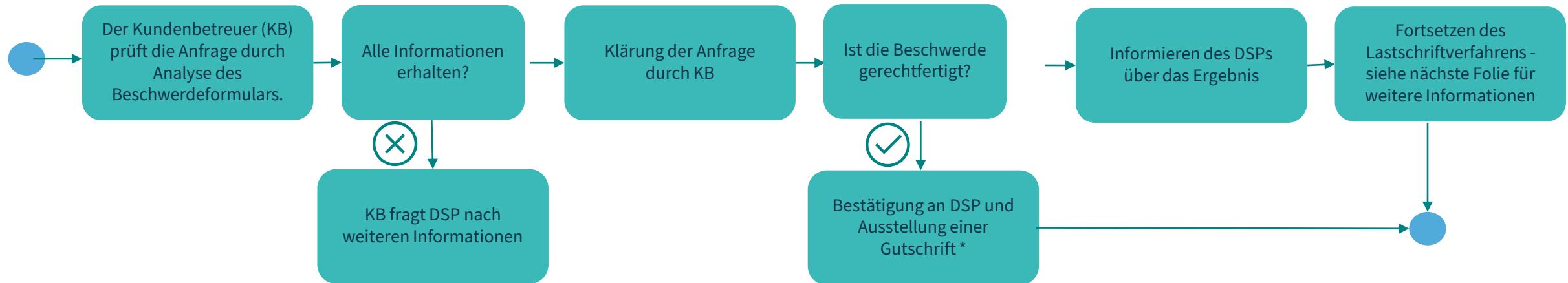
Bitte nutzen Sie dazu unbedingt die Vorlage, die Ihnen bereits per Rundmail zugegangen ist.

Sie finden das Dokument auch im Anhang dieses Materials.

Dieses Dokument bitte vollständig ausgefüllt per E-Mail an die Adresse [amazon.de@ayvens.com](mailto:amazon.de@ayvens.com) senden.



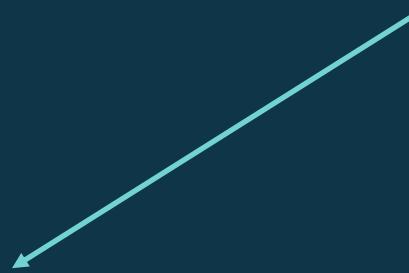
# Anfechten einer Rechnung - Prozessüberblick



- Wir bemühen uns, Ihre Anfrage innerhalb von **5 Werktagen** zu bearbeiten. Aufgrund der Art der Anfrage kann es jedoch bis zu 10 Tage oder länger dauern, bis wir Sie bei Ihrer Anfrage unterstützen können.

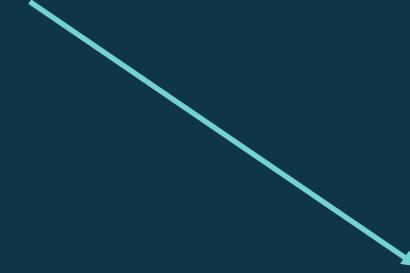
\* Bitte beachten Sie, dass die Gutschrift im Rahmen des nächsten Abrechnungszyklus an Sie übermittelt wird

**Sobald die endgültige Antwort an Sie gesendet wurde, wird die Rechnungsreklamation geschlossen.**



**Wenn es vor dem Fälligkeitsdatum der Rechnung liegt**

Die Zahlung erfolgt am 20.



**Wenn es nach dem Fälligkeitsdatum der Rechnung ist**

Der Lastschrifteinzug erfolgt sofort

**Wenn keine weiteren Beweise vorgelegt werden können, ist der Beschluss endgültig.**

# Berechtigter Streitfall

## Was ist ein berechtigter Streitfall?

- Die Anfrage wurde gestellt, bevor die Rechnung überfällig wurde
- Die Rechnungsnummer, die Zeile der Rechnung, die Sie beanstanden, der Grund für die Beanstandung und die entsprechenden Nachweise wurden vorgelegt.
- Die offizielle **Ayvens E-Mailadresse wurde für die Reklamation Ihrer Rechnung verwendet. ([amazon.de@ayvens.com](mailto:amazon.de@ayvens.com))**
- Der Lastschrifteinzug wurde nicht zurückgezogen (denken Sie daran, dass das Geld nicht von Ihrem Konto abgebucht wird, wenn Sie rechtzeitig widersprechen).
- Wir empfehlen Ihnen dringend, die Formular-Vorlage zu verwenden, um Verzögerungen der Bearbeitung zu vermeiden



# Rechnungsarten

Fahrzeugrechnung - dies ist die Rechnung für die Leasingraten Ihrer Fahrzeuge.



e-invoice

W0207 1003 01 2019/12/01 000288	Name	Invoice number	000000	
	Company name	Lease number	0000000	
	Address	Customer number	00000	
		Tax point date	15/03/2019	
		Invoice amount	00000.00 GBP	
		To be debited from your bank account on	15/04/2019	
<b>Invoice Description</b>		The monthly lease cost (after first rental price)		
Monthly Rental		Any lease vehicle movement from one cost centre/entity to another		
Vehicle Transfer				
	VAT Rate %	Net	VAT	Total Due
	20	8455.79	1691.14	10146.93
	20	8650.94	1730.18	10381.12
Total		17106.73	3421.32	20528.05
Bank Details: Bank name and address Sort code: 00000 Account no: 0000000				
*** - VAT may be fully recovered where circumstances allow.				
VAT ANALYSIS *** Fully recoverable VAT 3421.32				

Example



e-invoice

Invoice number 0000000

Vehicle Transfer							Monthly Basic Lease Amount **		Monthly Services Amount ***		
Registration Number	Driver	Vehicle	From	To	VAT * Q		Net	VAT	Net	VAT	Total Due
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	18/02/2019	31/03/2019	N		523.92	104.78	260.55	52.11	941.36
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	18/02/2019	31/03/2019	N		523.92	104.78	260.55	52.11	941.36
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	19/02/2019	31/03/2019	N		510.49	102.10	253.87	50.77	917.23
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	11/03/2019	30/04/2019	N		637.79	127.56	313.78	62.75	1141.88
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	11/03/2019	30/04/2019	N		630.96	126.20	313.78	62.75	1133.69
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	11/03/2019	30/04/2019	N		637.79	127.56	313.78	62.75	1141.88
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	18/02/2019	31/03/2019	N		529.59	105.91	260.55	52.12	948.17
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	11/03/2019	30/04/2019	N		630.96	126.20	313.78	62.75	1133.69
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	11/03/2019	30/04/2019	N		630.96	126.20	313.78	62.75	1133.69
000000	Driver name	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CDi Fwd	18/02/2019	31/03/2019	N		529.59	105.91	260.55	52.12	948.17
Total for Cost Centre Number 00000							5785.97	1157.20	2864.97	572.98	10381.12
Total for Contract Number 00000							5785.97	1157.20	2864.97	572.98	10381.12
VAT ANALYSIS *** Fully recoverable VAT 1730.18							Total		5785.97	1157.20	2864.97
									572.98	10381.12	

\*Q - this is a qualifying vehicle under Article 7 (2A) of the VAT (input Tax) Order 1992 (as amended). N -  
This is a non-qualifying vehicle



# Rechnungsarten

**Weiterbelastungsrechnung** - hier werden alle Kosten angezeigt, für die der DSP verantwortlich ist, wie z. B. Bußgelder oder Reparaturen durch unser Werkstattnetz.

**ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP

**e-invoic**

---

Invoice number 000000  
Lease number 00000000  
Customer number 00000  
Tax point date 15/06/2019  
Invoice amount 00.00 GBP  
To be debited from your bank account on 15/07/2019

**Recharge**

Invoice Description	VAT Rate %	Net	VAT	Total Due
Recharge	20	40.00 30.00	6.00	40.00 36.00
Total		70.00	6.00	76.00

*Description of the charge. Normally a recharge relates to fines/fees*

Bank Details: Bank name and address  
Sort code: 00000 Account no: 000000

**Example**

**ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP

**e-invoice**

---

Invoice number 00000000

**Recharge**

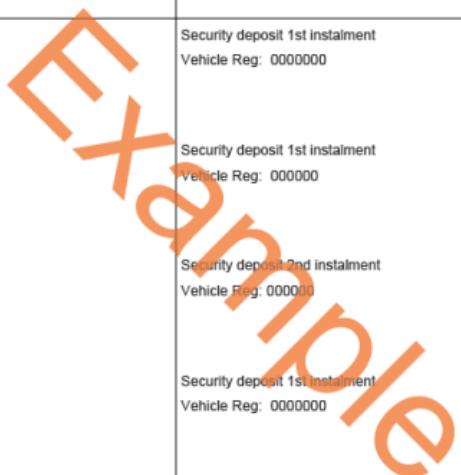
Recharge			Breakdown of recharge costs			
Registration Number	Driver	Vehicle	Details	Net	VAT	Total Due
000000	Driver	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CD	Invoice Concerning: Fines Processing Fee Invoice Date: 16/04/2019 Gen Ref No.: 000000 Fine Reference: 000000	15.00	3.00	18.00
000000	Driver	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CD	Supplier: Supplier name Invoice Concerning: Parking Fine Invoice Date: 16/04/2019 Gen Ref No.: 000000 Fine Reference: 000000	20.00		20.00
000000	Driver	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CD	Invoice Concerning: Fines Processing Fee Invoice Date: 06/05/2019 Gen Ref No.: 00000000 Fine Reference: 000000	15.00	3.00	18.00
000000	Driver	Mercedes-benz Sprinter L2h2 18 314CD	Supplier: Supplier name Invoice Concerning: Parking Fine Invoice Date: 06/05/2019 Gen Ref No.: 00000000 Fine Reference: 000000	20.00		20.00
			Total for Cost Centre Number 000000	70.00	6.00	76.00
			Total for Contract Number 000000	70.00	6.00	76.00
			Total	70.00	6.00	76.00

**Example**



# Rechnungsarten

**Manuelle Rechnung** – diese enthält alle anderen anrechenbaren Kosten für Sie, wie z. B. Kautionen



**ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP

**e-invoice**

Invoice number 0000000

**Manual Invoice**

*A manual charge or credit applied to your account most often in relation to security deposits*

Registration Number	Driver	Vehicle	Details	Net	VAT	Total Due
000000			Security deposit 1st instalment Vehicle Reg: 0000000	250.00		250.00
000000			Security deposit 1st instalment Vehicle Reg: 0000000	250.00		250.00
000000			Security deposit 2nd instalment Vehicle Reg: 0000000	250.00		250.00
000000			Security deposit 1st instalment Vehicle Reg: 0000000	250.00		250.00
000000			Security deposit 1st instalment Vehicle Reg: 0000000	250.00		250.00



# Anhang

Das Formular zur Beanstandung  
von Rechnungen finden Sie unter:

- <https://www.ayvens.com/de-de/amazon>

