



Leitfaden

Fahrzeugrücknahme und Fahrzeugbewertung

Inhalt

Vorwort	3
Rückgabekonzept	
1. Bedingungen	4
– Fahrzeugzustand bei Rücknahme	
– Fahrzeugzubehör	
– Rücknahmeprotokoll	
2. Begriffsdefinition	5
– Akzeptable Gebrauchsspuren	
– Fachgerecht instandgesetzte Vorschäden	
– Nicht akzeptable Gebrauchsspuren	
– Unfallschäden	
– Sonstige Mängel	
– Garantieschäden	
– Merkantile Wertminderung	
– Reparaturarten	
– Smart Repair	
– Instandsetzung und Lackierung	
– Erneuerung	
– Kalkulationsbasis	
Schadenkatalog / Kriterien	
3. Bewertungskriterien	7
– Karosserie	
– Lackierung	
– Stoßfänger, Stoßfängerverkleidung und Flankenschutz	
– Verglasung und Beleuchtung	
– Reifen, Felgen und Radkappen	
– Interieur	
– Ausbauschäden	
– Wartung, Mechanik, Elektrik und Aggregate	
– Lieferumfang und Zubehör	



Vorwort



Nach Ende der vertraglichen Laufzeit geht das geleaste Fahrzeug in die Gebrauchtwagenvermarktung. Bei der Fahrzeugrückgabe wird mit dem Kunden bzw. dessen Beauftragten ein Rückgabeprotokoll erstellt und unterzeichnet. Anschließend lassen wir von einer neutralen Organisation eine detaillierte Fahrzeugbewertung vornehmen.

Im Interesse von maximaler Transparenz und Fairness bei der Bewertung festgestellter Schäden handeln wir hierbei getreu den Richtlinien führender Verbände. Der Rückgabeprozess ist einfach, nachvollziehbar und neutral gestaltet. Basierend auf objektiver Betrachtung wird er transparent für jeden Beteiligten abgewickelt. Durch klare Abläufe und durch Festlegung von einheitlichen Qualitätsstandards wird Transparenz geschaffen. Grundlage hierfür ist dieser Leitfaden für die Fahrzeugrückgabe. In diesem Leitfaden werden typische Schadenbilder aufgezeigt und es wird eine Unterscheidung zwischen akzeptablen und nicht akzeptablen Gebrauchsspuren geschaffen.

Die eindeutige Definition von akzeptabel und nicht akzeptabel erfolgt durch präzise Erläuterungen und durch aussagekräftige Bilder. Der Leitfaden dient als Qualitätsstandard für eine einheitliche Begutachtung von „Rückgabefahrzeugen“.

Der Gesamtzustand des zurückgegebenen Fahrzeugs wird auf Grundlage dieses Leitfadens beurteilt. Die erforderlichen Reparaturen werden wertmäßig erfasst und in einem Zustandsbericht dokumentiert.

1. Bedingungen

Fahrzeugzustand bei Rücknahme

Das Fahrzeug muss außen und innen gereinigt und der Innenraum frei von persönlichen Gegenständen sein. Das Fahrzeug sollte ohne Beeinflussung der Witterung entweder bei normalem Tageslicht oder bei ausreichender Hallenbeleuchtung und in trockenem Zustand begutachtet werden. Das Fahrzeug muss rundherum frei zugänglich sein und alle Türen und Klappen müssen sich öffnen lassen.

Fahrzeugzubehör

Mit dem Fahrzeug müssen auch sämtliches Zubehör, alle Fahrzeugschlüssel, Fahrzeugdokumente und die im Liefer- bzw. Vertragsumfang beinhalteten Räder und Reifen zurückgegeben werden. Fehlende Teile oder Dokumente, wie z. B. die Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein), können eine ordentliche Fahrzeugrücknahme ggf. ausschließen. Dadurch entstehende Mehrkosten gehen zulasten des Kunden.

Rücknahmeprotokoll

Bei der Fahrzeugrücknahme wird ein Rücknahmeprotokoll erstellt, in dem der Fahrzeugzustand, alle technischen und optischen Mängel sowie zurückgegebenes Zubehör / zurückgegebene Ausstattung protokolliert werden. Das Rücknahmeprotokoll wird von einem mit der Rücknahme des Fahrzeugs beauftragten Dienstleister und vom Kunden bzw. dessen Beauftragten (z. B. Fahrer) unterzeichnet. Das Rücknahmeprotokoll dokumentiert den äußeren und inneren Zustand des Fahrzeugs und schließt später festgestellte technische oder äußerlich nicht erkennbare Schäden und Mängel nicht aus (z. B. Beschädigungen am Unterboden, falls bei der Erstellung des Rücknahmeprotokolls keine Hebebühne zur Verfügung steht, oder wenn die Rücknahme bei ungünstigen Witterungs- [Regen, Schnee] oder Beleuchtungsbedingungen [Dunkelheit] stattfindet).



2. Begriffsdefinition

Nutzfahrzeuge unterliegen durch ihre Nutzung einem natürlichen Verschleiß und tragen entsprechende Gebrauchsspuren davon. Das Fahrzeug geht vom Neuwagenzustand in den Gebrauchtwagenzustand über. Gebrauchsspuren, wie sie bei der Benutzung im öffentlichen Straßenverkehr auftreten, sind absehbar und können entsprechend eingestuft werden (akzeptabel). Neben dieser normalen Abnutzung gibt es auch die vom normalen Gebrauch abweichenden Minderwerte und/oder Schäden (nicht akzeptabel). Wir unterscheiden daher zwischen akzeptablen und nicht akzeptablen Gebrauchsspuren. Auch eine übermäßige Häufung von Gebrauchsspuren kann zu abweichenden Minderwerten führen.

Bei nicht akzeptablen Gebrauchsspuren spielt es keine Rolle, ob diese durch den Kunden selbst oder durch Dritte entstanden sind, ob diese durch einen Versicherer oder einen sonstigen Dritten reguliert werden oder nicht. Nicht akzeptabel ist auch ein nicht vertragsgemäßer Einsatz des Fahrzeugs während der Laufzeit (z. B. unzulässiger Einsatz als Vermiet- oder Fahrschulfahrzeug, Taxi oder die Nutzung des Fahrzeugs zu Rennsportzwecken).



Akzeptable Gebrauchsspuren

Dies sind Spuren des üblichen Gebrauchs in Abhängigkeit von Fahrzeugalter und Laufleistung, die den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs nicht negativ beeinflussen. Hierfür erfolgt keine Berechnung an den Kunden.

Fachgerecht instandgesetzte Vorschäden

Es handelt sich hierbei um sach- und fachgerecht reparierte Fahrzeugschäden, z. B. aus Unfällen, die nicht mehr erkennbar oder nur für den Fachmann, oftmals erst nach Demontage von Verkleidungen, sichtbar sind. Fachgerecht instandgesetzte Vorschäden und während der Laufzeit ausgetauschte Aggregate (Motor, Getriebe) oder Kilometerzähler (Tacho) sind vom Kunden im Rahmen der Fahrzeugrückgabe unaufgefordert anzugeben und durch Kopien der Reparaturrechnung oder einer gutachterlichen Bewertung zu belegen.

Nicht akzeptable Gebrauchsspuren

Dies sind Schäden, die durch den üblichen Fahrzeuggebrauch entstehen, jedoch den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs negativ beeinflussen und / oder technische Auswirkungen haben. Auch eine übermäßige Häufung von Gebrauchsspuren kann zu abweichenden Minderwerten führen.

Unfallschäden

Unfallschäden sind nicht oder nur teilweise behobene Fahrzeugschäden, die durch plötzliche und unmittelbare äußere Krafteinwirkung entstanden sind. Hierzu zählen bleibende Deformationen an Karosserie und Anbauteilen, Brüche an Stoßfängern, Achsschäden etc. Das Schadenausmaß ist noch in vollem Umfang oder auch teilweise vorhanden. Dazu zählen auch nicht sach- und fachgerechte Instandsetzungen und Lackierungen, die deutliche Reparaturspuren (z. B. Spachtel- und Lackmängel, nicht unerhebliche Farbdifferenzen) hinterlassen haben, oder Notreparaturen.

Sonstige Mängel

Unter sonstigen Mängeln sind optische und technische Beeinträchtigungen zu verstehen, die auch durch den üblichen Fahrzeuggebrauch entstanden sein können, den Gesamtzustand oder die Verkehrstauglichkeit des Fahrzeugs aber dennoch beeinträchtigen. Hierzu zählen u. a. abgefahrte Reifen, Steinschläge und Risse an Glasteilen, defekte Aggregate und nicht durchgeführte Wartungsarbeiten.

Garatieschäden

Hierbei handelt es sich um Defekte, die weder durch unsachgemäßen Gebrauch / Falschbedienung noch durch Überbelastung oder durch Fremdeinwirkung entstanden sind. Die Anerkennung eventueller Garatieschäden obliegt dem Fahrzeughersteller; es sind die Bedingungen (z. B. Nachweis der vollständigen und termingerechten Wartung) des Herstellers zu beachten. Die Kostenübernahme bzw. eine Abwicklung über Garantie / Kulanz und deren Reparatur muss vor der Rückgabe erfolgen!

Merkantile Wertminderung

Ein nach einer Reparatur eines beschädigten Fahrzeugs evtl. verbleibender Wertverlust wird als merkantile Wertminderung bezeichnet. Er soll berücksichtigen, dass ein Fahrzeug nach einer unfallbedingten Reparatur als Unfallfahrzeug einen geringeren Wert hat als ein unfallfreies Fahrzeug. Bei der Festlegung der merkantilen Wertminderung werden der Schadenumfang, das Alter und die Kilometerlaufleistung des Fahrzeugs berücksichtigt. Die merkantile Wertminderung wird berechnet für fachgerecht instandgesetzte Vorschäden und für Fahrzeugschäden, die noch nicht oder nur teilweise behoben sind.

Reparaturarten

Die Beurteilung von nicht akzeptablen Gebrauchsspuren / Schäden und deren Beseitigung unterliegen fachlichen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Bei der Auswahl der Reparaturart steht die sach- und fachgerechte Reparatur im Vordergrund, gegebenenfalls aber auch Herstellervorgaben.

Smart Repair

Bei allen anfallenden Reparaturen wird vordergründig die Möglichkeit der sogenannten „Smart Repair“-Methoden berücksichtigt. Diese stellen kostengünstige und von Herstellern anerkannte Reparaturalternativen dar.

Instandsetzung und Lackierung

Die herkömmliche Reparaturmethode der Instandsetzung und / oder der Lackierung wird dann berücksichtigt, wenn „Smart Repair“ entweder

- wirtschaftlich keinen Sinn macht,
- technisch nicht machbar ist oder
- das Reparaturergebnis langfristig nicht gesichert ist.

Erneuerung

Die Erneuerung wird nur berücksichtigt, wenn keine der oben genannten Methoden möglich oder wirtschaftlich sinnvoll ist.

Kalkulationsbasis

Als Basis der Kalkulation dienen die zuvor genannten Reparaturarten; bei Erneuerung und Lackierung werden die Vorgaben des Herstellers beachtet.

3. Bewertungskriterien

Die nachfolgenden Bewertungskriterien beschreiben den akzeptablen und nicht akzeptablen Zustand eines Fahrzeugs mit einer durchschnittlichen Laufzeit von drei Jahren und einer dem Alter entsprechenden Durchschnittsleistung. Für Fahrzeuge mit einer davon erheblich abweichenden Laufzeit und / oder Laufleistung können andere Kriterien angesetzt werden. Gleiches gilt für Fahrzeuge, die aufgrund ihrer vertraglich vereinbarten Einsatzart einem anderen als dem durchschnittlichen Verschleiß unterliegen.



Karosserie

✓ Akzeptabel

- „Weiche“ Dellen im Karosseriebereich bis zu einem Durchmesser von 20 mm und einer Eindringtiefe von maximal 1 mm (bis max. zwei Dellen pro Bauteil), die keine Neulackierung erforderlich machen; es dürfen maximal zwei Bauteile betroffen sein



⊗ Nicht akzeptabel

- „Weiche“ Dellen im Karosseriebereich mit einem Durchmesser von mehr als 20 mm und / oder einer Eindringtiefe von mehr als 1 mm
- Mehr als zwei Dellen pro Bauteil
- Kantige Dellen, die eine Neulackierung erforderlich machen
- Unsachgemäß ausgeführte Instandsetzungsarbeiten (z.B. Orangenhaut, Sprühnebel, Lackeinschluss, Schleifspuren)
- Unreparierte Fahrzeug- / Unfallschäden
- Hagel- oder Kastanienschäden



Lackierung

✓ Akzeptabel

- Geringe Lackschäden, die keine Neulackierung erforderlich machen, z. B. Kratzer an der Lackoberfläche, die sich durch Polieren beseitigen lassen
- Durch Umwelteinflüsse leicht verwitterte Lacke
- Typische Schleifspuren, wie sie in Waschanlagen entstehen
- Kleinere Steinschläge in geringer Anzahl, die das Gesamterscheinungsbild nicht beeinträchtigen
- Leichte Steinschläge, die nicht bis auf die Grundierung gehen



⊗ Nicht akzeptabel

- Kratzer, die durch den Decklack (Klarlack) gehen
- Nachlackierungen oder Lackausbesserungen, die nicht dem Standard des Herstellers entsprechen und wesentliche Farbdifferenzen oder eine erhöhte Lackschichtdicke aufweisen, die beide auf eine unsachgemäße Reparatur zurückzuführen sind
- Lackkontaminierungen (z. B. Einätzungen)
- Kleinere Steinschläge in geringer Anzahl, die das Gesamterscheinungsbild beeinträchtigen
- Lackabplatzer, große Steinschläge und /oder Steinschläge mit Rostunterwanderung
- Beschriftungsfolien oder Aufkleber
- Lackschäden oder nicht unerhebliche Farbunterschiede durch Beschriftungsfolien, Aufkleber oder /und Teillackierungen
- Flugrost



Stoßfänger, Stoßfängerverkleidung und Flankenschutz

✓ Akzeptabel

- Leichte Kratzer oder leichter Lackabrieb (meist im Rundungsbereich), die nicht bis auf den Grundwerkstoff gehen und weniger als 50 mm lang sind
- Leichte Abschürfungen oder Eindellungen an Gummiteilen, die weder die Festigkeit noch das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen



⊗ Nicht akzeptabel

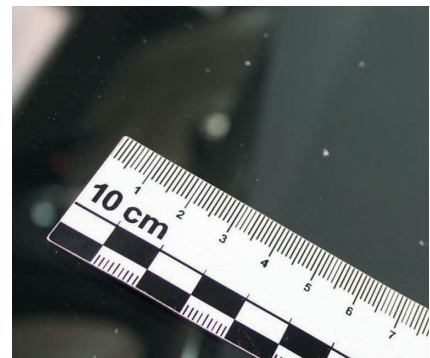
- Kratzer oder Lackabrieb, die bis auf den Grundwerkstoff gehen und / oder länger sind als 50 mm
- Abschürfungen oder Eindellungen an Gummiteilen, die die Festigkeit und / oder das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen
- Brüche, Risse
- Deformationen, durch die die Passgenauigkeit nicht mehr gegeben ist
- Deformation von Stoßfängerkernen oder -haltern



Verglasung und Beleuchtung

✓ Akzeptabel

- Kleinste Oberflächensteinschläge oder -kratzer in geringer Anzahl, die die Verkehrssicherheit nicht beeinträchtigen



⊗ Nicht akzeptabel

- Steinschläge oder Kratzer mit Glasausbruch
- Beschädigungen, die die Verkehrssicherheit beeinträchtigen
- Bruch- oder Rissbildung
- Steinschläge oder Absplitterungen im Sichtbereich des Fahrers
- Gebrochene oder undichte Scheinwerfer, Rückleuchten, Seitenblink- oder -markierungsleuchten und deren Gehäuse



Reifen, Felgen und Radkappen

✓ Akzeptabel

- Restprofiltiefe (an der schwächsten Stelle) von mehr als 2 mm bei Sommerreifen
- Leichte Schürfmerkmale an Reifenflanken
- Leichte Kratzer und Schürfmerkmale am Felgenhorn bis 50 mm Länge
- Abschürfungen an Radkappen bis 100 mm Länge
- Fahrzeug auf Sommerbereifung
- Fahrzeug auf Winterbereifung, Sommerräder beiliegend
- Restprofiltiefe (an der schwächsten Stelle) von mehr als 4 mm bei Winter- und Allwetterreifen



⊗ Nicht akzeptabel

- Restprofiltiefe (an der schwächsten Stelle) von 2 mm oder weniger bei Sommerreifen
- Ungleichmäßiger Profilverbrauch (Vermessung erforderlich)
- Bremsplatten, Sägezähne, Risse, Schnitte
- Deutlicher Materialabtrag an Reifenflanken oder Felgen
- Risse, Deformationen an Felgen
- Brüche, Risse, fehlende oder nicht die original Radkappen
- Fahrzeug auf Winterbereifung, Sommerräder nicht beiliegend
- Unzulässige oder nicht eingetragene Reifen / Felgen (Größe, Hersteller, Index usw.)
- Restprofiltiefe (an der schwächsten Stelle) von 4 mm oder weniger bei Winter- und Allwetterreifen



Interieur

✓ Akzeptabel

- Leichte Abnutzungsspuren durch bestimmungsgemäßen Gebrauch, normale Abnutzung an Fußmatten, Bodenbelag, Polstern und Verkleidungsteilen wie Türinnengriffen, Lenkstockhebeln, Bedienelementen
- Leichte Farbveränderung durch Sonneneinstrahlung



⊗ Nicht akzeptabel

- Brandlöcher
- Risse, Schnitte, Löcher, Brüche oder Deformation von Formteilen
- Beschädigung von Sicherheitsgurten oder Sicherheitsschlössern
- Verunreinigungen, Farbveränderungen
- Schimmel oder anormale Geruchsentwicklung
- Fehlteile wie Kopfstützen, Abdeckungen, Sitzreihen
- Risse in oder Ablösung von Tür- und Klappendichtungen
- Kratzer an Displays, z. B. bei Radio- und Navigationsgeräten
- Nicht funktionsfähige oder beschädigte Bedienelemente wie Lenkstockhebel, Drucktasten, Drehregler



Ausbauschäden

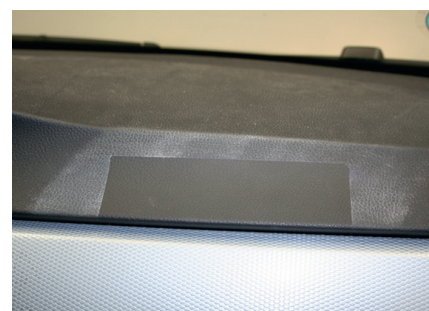
✓ Akzeptabel

- Kleine, nicht im Sichtfeld der Fahrzeuginsassen liegende Bohrlöcher, z. B. an der Armaturenbrettunterseite



⊗ Nicht akzeptabel

- Nicht mehr in den Ursprungszustand zurückzubringende Veränderungen am Fahrzeug, z. B. Bohrlöcher an Karosserieteilen
- Bohrlöcher im Sichtfeld der Fahrzeuginsassen, z. B. am Armaturenbrett, an der Mittelkonsole, in den Türverkleidungen
- Große Löcher, die z. B. durch den Einbau von Lautsprechern in Türverkleidungen oder Hutablagen entstehen
- Durch Beklebung und Beschriftung oder deren Entfernung entstandene Schäden



Wartung, Mechanik, Elektrik und Aggregate

✓ Akzeptabel

- Normaler Verschleiß entsprechend dem Fahrzeugalter und der Laufleistung unter Gewährung der Verkehrs- und Betriebssicherheit



✗ Nicht akzeptabel

- Nicht nachweisbare (z. B. fehlendes Serviceheft) oder überfällige Wartungsarbeiten und die aus dem Versäumnis resultierenden Reparaturen; sämtliche Schäden, Mängel oder übermäßiger Verschleiß an der Fahrzeugmechanik (Antrieb, Lenkung, Stoßdämpfer, Lager, Bremsen, Auspuff, Katalysator etc.)
- Sämtliche Schäden oder Mängel, die die Verkehrstüchtigkeit des Fahrzeugs beeinträchtigen; sämtliche Schäden, Mängel oder übermäßiger Verschleiß an der Fahrzeugelektrik (Klimaanlage, Radio, Navigation etc.)
- Triefende oder tropfende Undichtigkeiten
- Auffällige (Stör-)Geräusche von Aggregaten (z. B. Motor, Getriebe, Generator usw.)
- HU/AU fällig (wenn zum Zeitpunkt der Besichtigung überfällig)



Lieferumfang und Zubehör

✓ Akzeptabel

- Alle gemäß Auslieferungsnachweis / Lieferumfang verbauten und gelieferten Elemente müssen vorhanden sein
- Unter www.alphabet.de/fahrer finden Sie eine Checkliste zur Fahrzeugrückgabe

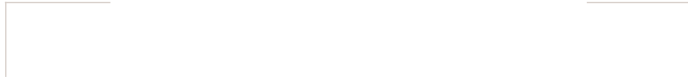


⊗ Nicht akzeptabel

Fehlende oder fehlerhafte Teile aus dem Lieferumfang, wie z. B.:

- | | |
|---|---|
| – Schlüssel-Code-Card | – Warndreieck |
| – Fahrzeugschlüssel | – Fußmatten |
| – Radio-Code-Card | – Hängerkupplung (abnehmbar) mit Schlüssel |
| – Bordwerkzeug, Wagenheber, Reifenpannenset | – Zigarettenanzünder |
| – Funkfernbedienungen | – Original-Rad- / Reifen-Kombination ab Werk |
| – Navigationssystem (Bildschirm, CD / DVD) | – Winterreifen (wenn Vertragsbestandteil) |
| – CD-Wechsler-Magazin | – Gelieferte Ein- und / oder Sondereinbauten und Planen, Sondereinbauten müssen funktionsfähig sein |
| – Handy, Autotelefon | – Fahrzeugdokumente wie Zulassungsbescheinigung Teil I / Fahrzeugschein |
| – Reserverad | – AU- / HU-Bescheinigung oder sonstige Prüfungsbescheinigungen bei Fälligkeit während der Laufzeit |
| – Tankkarte | |
| – Servicekarte | |
| – Serviceheft, Betriebsanleitung | |
| – Verbandskasten | |

Bei Fragen rund um die Abwicklung wenden Sie sich gerne an:



Weitere Informationen zur Fahrzeugrücknahme und Fahrzeugbewertung
finden Sie im Internet unter www.alphabet.de