

LeasePlan
Fair Wear & Tear

Richtlijnen voor de wagen

LeasePlan

What's next?

Partneroverzicht

SGS

SGS levert toonaangevende inspectie-, controle-, analyse- en certificeringsdiensten – overal ter wereld. We helpen spelers in de auto-industrie hun prestaties te verbeteren en risico's te minimaliseren. Onze diensten richten zich op oplossingen voor het ontwerpen, opzetten en uitvoeren van motorvoertuiginspecties over de hele wereld. Overheden, fabrikanten, financierings- en verzekeringsmaatschappijen en consumenten vertrouwen op onze onafhankelijke, zorgvuldige en veilige oplossingen ter beperking van schade en bevordering van de autoveiligheid. www.sgs.com

DEKRA
DEKRA Automotive Solutions

DEKRA is één van de meest toonaangevende kennisorganisaties ter wereld, met ruim 29.000 werknemers in meer dan 50 landen. Onze experts zetten zich in voor de waarborging van lange termijn veiligheid, kwaliteit en milieubescherming. De DEKRA-onderdelen "Automotive", "Industrial" en "Personnel" bieden professionele en innovatieve diensten op het gebied van inspectie, gespecialiseerde keuringen, schademanagement, consulting, certificering, industriële- en productanalyse. DEKRA Automotive Solutions, onderdeel van DEKRA Group en hoofdcomponent van de businessunit DEKRA Automotive, is een internationale organisatie met specialistische kennis op het gebied van defleeting en het opnieuw op de markt brengen van gebruikte voertuigen. Wij hebben uitgebreide ervaring in het leveren van maatwerkoplossingen voor beheer van gebruikte voertuigen voor de auto-industrie, evenals voor huur- en leasebedrijven. www.dekra.com

eurotaxGLASS'S
Automotive Business Intelligence

EurotaxGlass's is marktleider op het gebied van gegevens, oplossingen en business intelligence-diensten voor de Europese auto-industrie. Door gegevens te verzamelen en deze te combineren met marktanalyses en mathematische modellen, kunnen wij betrouwbare informatie aanbieden die van belang kan zijn bij de besluitvorming. www.eurotax.com

Audatex
a Solera company

Audatex, onderdeel van Solera, is de enige wereldwijde aanbieder van schadeoplossingen. Wij leveren de meest uitgebreide, geïntegreerde applicatiesuite voor het verwerken van claims, taxaties, showroom- en opslagbeheer en bedrijfsanalyses voor prestatiebeheer in de industrie. Met onze oplossingen kunnen verzekeraars, werkplaatsen voor schadeherstel en recyclebedrijven van voertuigonderdelen de belangrijkste bedrijfsprocessen automatiseren, de workflow stroomlijnen met industriepartners en prestaties beheren. www.audatex.com

TÜV NORD

Met meer dan 10.000 werknemers in meer dan 70 landen in Europa, Azië, Amerika en Afrika is TÜV NORD GROUP zeer actief betrokken bij zijn nationale en internationale klanten. De uitgebreide portfolio voor certificering, service en analyse/inspectie bestaat niet alleen uit specifieke individuele analyses/inspecties, maar omvat ook het beheer van complexe beveiligingsoplossingen. www.tuv-nord.com

Inleiding

LeasePlan heeft gekozen voor een professionele aanpak van het inleverproces voor voertuigen aan het einde van het contract. Wij bieden onze klanten die leasen of een voertuig overnemen een volledige onafhankelijke, eerlijke en transparante service. We hebben minimumnormen opgesteld met betrekking tot de verwachte toestand waarin elke leaseauto wordt ingeleverd. Deze normen vallen onder het zogenoemde 'normaal gebruik' en worden uitgebreid beschreven in onze richtlijnen voor normaal gebruik.

Nadat een voertuig bij LeasePlan wordt ingeleverd, wordt er een gedetailleerde inspectie uitgevoerd van de toestand van het interieur en het exterieur. Om ervoor te zorgen dat LeasePlan onafhankelijk blijft, maken wij gebruik van de diensten van SGS Automotive en DEKRA Automotive Services om deze inspecties uit te voeren. Beide bedrijven zijn marktleiders op het gebied van voertuiginspectie en -verificatie en bieden een inspectie die wordt geëvalueerd op basis van constructeurgegevens. Er wordt voor elk voertuig een status- en keuringsrapport opgesteld. Deze rapporten worden beschikbaar gesteld aan al onze leaseklanten en aan de kopers van onze gebruikte voertuigen.

Het volledige inspectieproces wordt onafhankelijk gecontroleerd en geëvalueerd door TÜV Nord. LeasePlan is er trots op dat dit proces wordt gecertificeerd volgens de Norm voor Normaal Gebruik ('Fair Wear & Tear') van TÜV Nord.

Aanvaardbaar en niet aanvaardbaar

Een afbeelding zegt meer dan duizend woorden. Om het voor u gemakkelijker te maken te begrijpen wat wordt bedoeld met 'normaal gebruik', vindt u in deze richtlijnen schematische weergaven van wat aanvaardbaar is en wat niet.



Het is natuurlijk niet mogelijk om alle mogelijke soorten schade te beschrijven. Maar nadat u deze richtlijnen hebt gelezen, hebt u een duidelijk beeld van de minimale normen waaraan voertuigen die worden ingeleverd, moeten voldoen.

Houd er rekening mee dat het beoordelen van normaal gebruik vaak afhankelijk is van de leeftijd en de kilometerstand van het voertuig dat wordt geïnspecteerd. Bepaalde scheuren en schade zijn, onafhankelijk van leeftijd en kilometerstand, niet aanvaardbaar, bijvoorbeeld ontbrekende onderdelen of gebroken glas. In alle gevallen streven wij ernaar de doorberekening van kosten eerlijk te beoordelen. Waar mogelijk zullen wij de kosten berekenen op basis van herstelling en niet op basis van vervanging.

Als onze onafhankelijke partners hun inspectie hebben afgerond, stellen zij een expertiserapport op waarin eventuele schade aan het voertuig die buiten normaal gebruik valt, wordt geïdentificeerd. In dit rapport wordt ook beschreven hoe de schade moet worden hersteld en wat de kosten van herstelling zijn. Er wordt tevens een expertiserapport opgesteld voor de toekomstige kopers van onze gebruikte voertuigen.



Het voertuig inleveren

Voor het inleveren van een voertuig geldt dat alle accessoires (gefactureerd aan LeasePlan) die aanwezig waren toen u het voertuig afhaalde, moeten worden ingeleverd met het voertuig.



Denk daarbij onder andere aan het volgende::

- Alle sleutels, inclusief hoofdsleutel en reservesleutel(s)
- Alle originele documenten:
 - Inschrijvingsbewijs afschrift
 - Gelijkvormigheidsattest
 - Ondertekend/afgestempeld onderhoudsboekje
 - Eventueel certificaat van installatie van alarm
 - Geldig keuringsbewijs (indien recent gekeurd)
- Radiocodekaarten
- SD's, CD's of DVD's voor satellietnavigatie (verwijder voor de veiligheid opgeslagen locaties, zoals uw huisadres)
- Alle verwijderbare audioapparatuur (afneembaar frontpaneel van de radio)
- Alle optionele accessoires die in het voertuig gemonteerd zijn, maar die kunnen worden verwijderd (trekhaken, zonnekleppen op de achterdeur, enz.)
- De volledige nooduitrusting die bij het voertuig werd geleverd (krik, kruissleutel, gevarendriehoek, EHBO-does, enz.)
- Het reservewiel moet in het voertuig aanwezig zijn en voldoen aan de wettelijke vereisten
- Als uw voertuig beschikt over een 'bandenreparatieset', moet deze in goede staat zijn (dichtmiddel en een 12v-compressor die op de aansteker kan worden aangesloten)
- De originele wioldoppen

Verwijder al uw persoonlijke bezittingen

Vergeet niet om vóór het inleveren al uw persoonlijke bezittingen uit het voertuig te halen, zoals:

- CD's
- Kaarten
- Zonnebrillen
- Brandstofkaarten

Vergeet niet om alle opbergruimten van het voertuig te controleren, zoals de kofferbak, het handschoenenkastje, opbergruimten in de deur, opbergruimten achter de stoel en alle andere opbergruimten.



Tips voor evaluatie van het voertuig vóór het inleveren

Er zijn een aantal zaken die u voorafgaand aan het inleveren en de evaluatie van uw voertuig zelf kunt uitvoeren om eventuele onvoorziene schadekosten te voorkomen.

Gebruik alle richtlijnen in deze gids:

Gebruik deze richtlijnen om het voertuig zelf te inspecteren en noteer eventuele zichtbare schade die u ziet. Als u het voertuig voorafgaand aan het inleveren zelf inspecteert, weet u precies welke schade het heeft. Zo voorkomt u eventuele verrassingen van onverwachte kosten.

Zorg dat zowel het interieur als het exterieur van het voertuig schoon is:

Als u uw voertuig op de dag van inleveren inspecteert, zorg dan dat zowel het interieur als het exterieur schoon is. Als uw voertuig niet schoon is, is het moeilijker om eventuele schade te zien en te noteren. Als uw voertuig niet schoon is op de dag van inleveren, wordt het ophalen mogelijk afgezegd en worden er mogelijk kosten in rekening gebracht voor het opnieuw plannen van het inleveren.

Inspecteer uw voertuig in daglicht:

Parkeer uw voertuig op een locatie met helder daglicht zonder schaduwen van bijvoorbeeld bomen. Op deze manier vallen deuken of krassen die anders moeilijk te zien zijn beter op.

Inspecteer uw voertuig als het niet regent:

In geval van een nat voertuig is het moeilijker om eventuele krassen en deuken te constateren en te noteren. Als het voertuig net is gewassen of als het heeft geregend, zorg dan dat het goed droog is voordat u de inspectie uitvoert.

De beste methode om deuken te constateren:

Deuken kunnen gemakkelijker worden geconstateerd vanaf de zijkant van het voertuig en niet vanaf de voorzijde. Bekijk het voertuig ook vanuit verschillende hoeken.

Inspect all panels:

Vergeet niet om de koplampen, de voorruit en de spiegels te inspecteren, evenals de carrosseriedelen die minder opvallen, zoals het dak of onderdelen onder de bumper.

Be objective:

Probeer uw voertuig met behulp van de bovenstaande tips zo objectief mogelijk te inspecteren en te beoordelen. Vraag eventueel een vriend of collega om u te helpen.

Banden, stickers en reinigen

Banden

De evaluatie van normaal gebruik omvat ook een inspectie van de banden. Raadpleeg uw eigen LeasePlan-contract voor de specifieke afspraken over het inleveren van winter- en zomerbanden. Vanaf 1 oktober tot en met 30 maart mogen de voertuigen worden binnengebracht op winterbanden. Vanaf 1 april tot 30 september dienen de voertuigen te worden binnengebracht op zomerbanden. Plan dus tijdig de wissel van uw banden indien de inlevering voorzien is op één van bovenstaande wisselende periodes.

Veel fabrikanten leveren geen reservewiel meer bij het voertuig en rusten hun voertuigen in plaats daarvan uit met een zogenoemde 'bandenreparatieset' die bestaat uit een dichtmiddel en een luchtcompressor (12 volt). Als uw voertuig is uitgerust met een bandenreparatieset, moet deze zich aan boord bevinden en in goede staat zijn wanneer het voertuig wordt ingeleverd. Als het voertuig is uitgerust met een reservewiel, dient dat aan boord te zijn als het voertuig wordt ingeleverd.

Stickers

Reclamestickers (inclusief lijmresten) zijn van invloed op de verkoopwaarde van het voertuig; de grootte of de staat van de stickers maakt daarbij niet uit. U dient de stickers daarom volledig van het glas en de carrosserie te verwijderen voordat het voertuig kan worden verkocht. Eventuele kosten voor het verwijderen van bovenstaande worden in rekening gebracht. Raadpleeg uw eigen LeasePlan-contract voor de specifieke afspraken over inleveren met betrekking tot stickers.

Reinigen

Wij hechten er waarde aan dat een voertuig schoon wordt ingeleverd. Onprettige geuren en/of vlekken in het interieur van het voertuig kunnen van invloed zijn op de waarde van een ingeleverd voertuig. Misschien vindt u het daarom noodzakelijk om uw voertuig voordat u het inlevert volledig te laten reinigen door een professioneel schoonmaakbedrijf.

Exterieur Carrosserie en lak

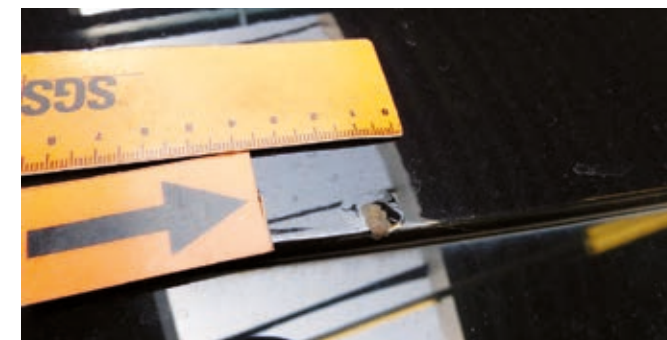
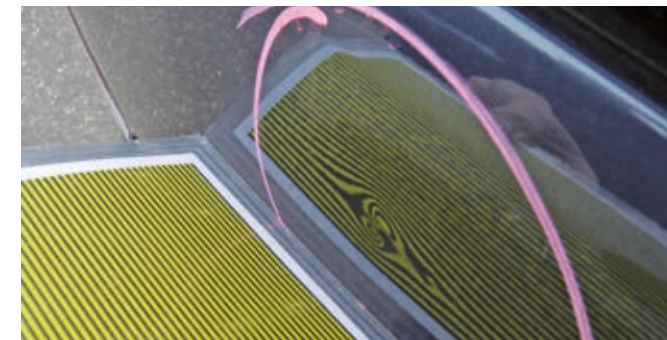
✓ Aanvaardbaar

- Steenslag en krassen tot 10 cm, mits deze met behulp van mechanisch polijsten kunnen worden verwijderd
- Schuurplekken tot 2 cm, mits deze met behulp van mechanisch polijsten kunnen worden verwijderd
- Deuken tot 2 cm, mits het niet meer dan twee deuken per carrosserieonderdeel zijn
- Gebieden met steenslag, mits minder dan 25% van het carrosserieonderdeel is aangetast en er geen roestvorming is ontstaan
- Steenslag die correct is bijgewerkt vóór het ontstaan van roestvorming



✗ Niet-aanvaardbaar

- Krassen langer dan 10 cm
- Schuurplekken groter dan 2 cm
- Steenslag, krassen, en schuurplekken die niet gerepareerd kunnen worden met behulp van mechanisch polijsten
- Deuken groter dan 2 cm
- Meer dan twee deuken per carrosserieonderdeel
- Deuken, steenslag en krassen met roestvorming
- Steenslag op meer dan 25% van een carrosserieonderdeel
- Slechte carrosserieherstelling met zichtbaar kleurverschil
- Onjuiste herstelwerkzaamheden
- Roestvorming
- Chemische inwerking en verkleuring van de lak door externe invloeden



Exterieur Grille en bumper

✓ Aanvaardbaar

- Steenslag en krassen tot 10 cm, mits deze met behulp van mechanisch polijsten kunnen worden verwijderd
- Schuurplekken tot 2 cm, mits deze met behulp van mechanisch polijsten kunnen worden verwijderd
- Voor niet-meegelakte bumpers of bumpers met structuur: krassen van maximaal 10 cm zijn aanvaardbaar
- Voor niet-meegelakte bumpers of bumpers met structuur: groeven en schuurplekken van maximaal 2 cm zijn aanvaardbaar
- Deuken tot 2 cm, met een maximum van 2 deuken per bumper of grille
- Verkleuring door invloeden van buitenaf, bijvoorbeeld weersomstandigheden



✗ Niet-aanvaardbaar

- Krassen langer dan 10 cm
- Schuurplekken groter dan 2 cm
- Voor gelakte bumpers: krassen en schuurplekken die niet gerepareerd kunnen worden met behulp van mechanisch polijsten
- Gebroken, gescheurde of vervormde grilles en bumpers
- Deuken groter dan 2 cm
- Meer dan twee deuken per grille of bumper
- Schade door het verkeerd gebruiken van chemicaliën



Exterieur

Slijtage van banden en velgen



Aanvaardbaar

- Banden met een minimaal profiel van 1,6 mm of een profiel dat voldoet aan de lokale wettelijke vereisten
- Op het oppervlak van de wioldop of de velg: één kras of schuurplek van maximaal 10 cm
- Op de rand van de wioldop of de velg: één kras of schaarplek van maximaal 10 cm



Niet-aanvaardbaar

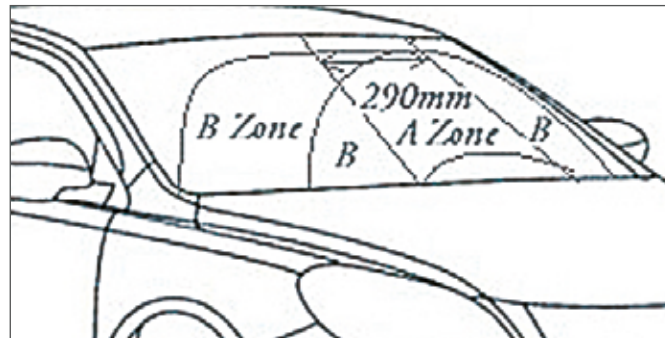
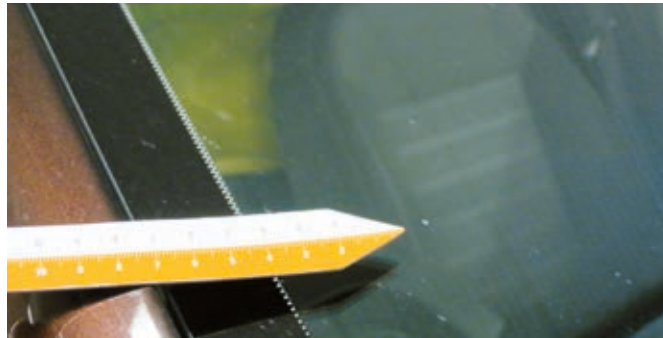
- Krassen of schuurplekken groter dan 10 cm
- Vervormde banden, bijvoorbeeld door onvoorzichtig inparkeren langs stoepranden
- Uitstulpingen, scheuren of sneden aan de banden
- Schade aan de zijkanten of het profiel wanneer het karkas zichtbaar is
- Banden die zijn doorboord door een extern voorwerp
- Gebroken of vervormd wieldeksel of velg
- Roestvorming op wioldop of velg
- Voertuigen die worden ingeleverd zonder originele wioldoppen, bandenreparatieset en/of reservewiel



Exterieur Glas en lampen

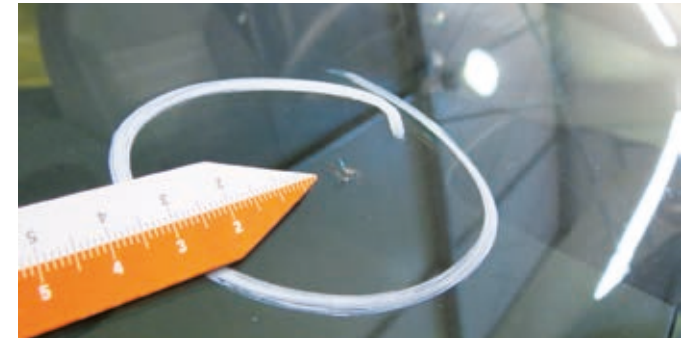
✓ Aanvaardbaar

- Steenslag en scheuren in de voorruit, mits niet groter dan 1 cm en niet in sectie A
- Steenslag op het oppervlak van de koplampen, mistlampen of knipperlichten waarbij het glas niet is gebroken en de werking niet wordt belemmerd
- Kleine stickers op het glas, zoals vereist door lokale wetgeving



✗ Niet-aanvaardbaar

- Gebroken glas of lampen
- Scheuren of schilfers in het glas van de lampen waardoor de functie van de lamp wordt belemmerd. Alle lampen moeten in goede staat verkeren
- Zelf aangebrachte bescherming tegen de zon of getinte strips dienen volledig te zijn verwijderd van de voorruit als deze niet door een professional zijn aangebracht, zijn gescheurd of beginnen los te laten in de hoeken van de voorruit
- Schilfers en scheuren in de voorruit groter dan 1 cm
- Schilfers en scheuren in sectie A van de voorruit
- Krassen of schuurplekken op ruiten naar aanleiding van foutief gebruik van ijskrabbers en het niet tijdig vervangen van ruitenwissers



Exterieur

Buitenspiegels en externe accessoires



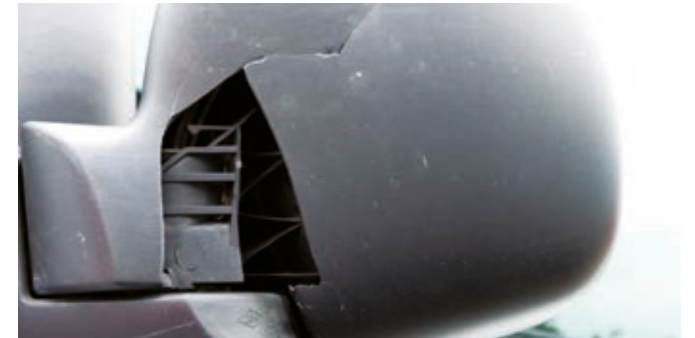
Aanvaardbaar

- Gelakte spiegelbehuizing: blutsen en krassen van maximaal 5 cm, mits deze met behulp van mechanisch polijsten kunnen worden verwijderd
- Voor niet-meegelakte spiegelbehuizingen of behuizingen met structuur: blutsen, krassen en groeven van maximaal 5 cm
- Een voertuig inleveren met intacte trekhaak en blokkeerpinnen
- Zwaailichten of signaallampen die correct zijn bevestigd en in goede staat zijn, zonder schade. De lampen dienen volledig te voldoen aan de wettelijke normen, en indien wettelijk vereist, zijn geregistreerd in de voertuigdocumenten



Niet-aanvaardbaar

- Meegelakte spiegelbehuizingen: blutsen en krassen groter dan 5 cm, en krassen die niet verwijderd kunnen worden met behulp van mechanisch polijsten
- Voor niet-meegelakte spiegelbehuizingen of behuizingen met structuur: blutsen, krassen en groeven groter dan 5 cm
- Vervorming of schade aan spiegels en/of spiegelbehuizing
- Zwaailichten die de structuur van het voertuig hebben beschadigd tijdens het plaatsen of verwijderen
- Schade als gevolg van het verwijderen van de trekhaak



Interieur

✓ Aanvaardbaar

- Vuil en vlekken op de binnenbekleding, stoelen, vloerbedekking en vloermatten die kunnen worden verwijderd door middel van normale reiniging
- Ingezakte stoelen als gevolg van normaal gebruik
- Verkleuring van interieur onderdelen door dagelijks normaal gebruik
- Handsfree-apparatuur mag in het voertuig achterblijven



✗ Niet-aanvaardbaar

- Vuil en vlekken op de binnenbekleding, stoelen, vloerbedekking en vloermatten welke verwijderd moeten worden door middel van chemische / speciale reiniging
- Sneden, schuurplekken, scheuren en vervorming van het materiaal van de binnenbekleding, stoelen, vloerbedekking
- Gaten in het dashboard door verwijdering van apparatuur
- Scheuren, groeven of losse bedrading op het stuur
- Onprettige geuren waarvoor speciale reiniging vereist is
- Het voertuig inleveren zonder eerder verwijderde stoelen



Notities

Notities

Notities

