

Handleiding Innameschade leaseauto



H I L T E R M A N N

L E A S E

Versiebeheer:

Versie	Auteur	Datum	Opmerking
2.0	S. Vroom	13-6-2016	Vernieuwd handboek
2.1	P. Koek	19-9-2016	Toevoegen innameproces en lijst van in te leveren zaken

**Inleiding:**

In deze handleiding leggen wij u uit hoe wij al onze motorvoertuigen tijdens en aan het einde van een contractperiode beoordelen op schade.

**Het doel:**

Het doel is duidelijkheid verschaffen over de wijze waarop Hiltermann Lease motorvoertuigen op basis van uniforme richtlijnen beoordeelt.

**Waardering:**

De waardering van het motorvoertuig is gebaseerd op visuele inspectie zonder het verwijderen c.q. demonteren van onderdelen.  
De technische staat wordt hierdoor niet bepaald.

**Beoordeling:**

We houden rekening met het soort gebruik, bouwjaar en de kilometerstand van het motorvoertuig.

**Foto's:**

Alle foto's in deze handleiding dienen alleen als voorbeeld en ter verduidelijking van de richtlijnen.

De norm bij schade is ontwikkeld en samengesteld door Experda, een onafhankelijk expertise bureau.

## **Inhoud:**

- 1) Innameproces en lijst van in te leveren zaken
- 2) Definitie van gebruikersschade en norm voor schadegemiddelde
  - Plaatwerkschade
  - Flank en bumperbeschadigingen
  - Berekening van aanvaardbare schade per carrosseriedeel
  - Norm voor schadegemiddelde
- 3) Acceptabele gebruikersbeschadigingen
  - Krassen die gepolijst kunnen worden en kleiner zijn dan 10 cm
  - Beschadigingen kleiner dan 24 mm en niet dieper dan 2 mm
  - Beschadigingen aan bumpers, spiegels en flankbescherming kleiner dan het formaat creditcard ( 8,5 cm X 5,5 cm)
  - Beschadiging aan spiegels kleiner dan 24 mm
- 4) Niet acceptabele gebruiksbeschadigingen
  - Krassen in de lak die niet polijst baar zijn
  - Beschadigingen groter dan 24 mm en dieper dan 2 mm
  - Aanrijdingschade
  - Gebroken en beschadigde spiegels
  - Aantasting van de lak
  - Roest
  - Beschadigingen van binnenuit ontstaan
  - Inbraakschade
  - Schade van binnenuit ontstaan
  - Inbraakschade
- 5) Verlichting
  - Gescheurd glas
  - Gat in het glas
  - Gebroken glas van de mistlamp
  - Beschadigd koplamphuis
- 6) Ruiten
  - Ster en put
  - Scheur
- 7) Velgen, banden, wieldeksels en een eventueel reservewiel
  - Beschadigde velg
  - Beschadigde band
  - Ontbrekend wieldeksel
  - Gescheurd wieldeksel
  - Beschadigd reservewiel
  - Ontbrekend reservewiel
- 8) Schade aan interieur
  - Vuil
  - Blijvende vlekken
  - Scheuren en krassen
  - Brandgat
  - Vernielde onderdelen
  - Beschadiging na demontage van accessoires
  - Door vloeistof aangetaste laadruimte

- 9) Reclame
  - Niet verwijderde reclame
  - Verkleuring van de lak zichtbaar na verwijderen van reclame
  - Lak beschadiging door verwijderen van reclame
- 10) Onderhoud
  - Onderhoud volgens fabrieksvoorschriften
  - Te laag koelvloeistofniveau
  - Te laag oliepeil
- 11) Vanaf levering gemonteerde accessoires
  - Beschadiging van accessoires
  - Ontbreken van accessoires
- 12) Documenten, passen, sleutels en een eventueel afneembaar front of display van gemonteerde accessoires
  - Sleutels en documenten
- 13) Voorbeeld inname rapport
  - a. Autoinspectie.nl
- 14) Voorbeeld schadecalculatie
  - a. Audatex schadecalculatie

## **1) Innameproces en lijst van in te leveren zaken**

Drie maanden voordat het contract afloopt wordt de consument per e-mail geïnformeerd door middel van een vooraankondiging. In deze expiratiebrief/inleverbrief staan de volgende elementen benoemd:

- Einddatum van contract
- Adres voor inleveren van het voertuig
- Opsomming van de documenten welke dienen te worden overlegd bij inlevering
- Als bijlage wordt het innameprotocol toegevoegd.

Op datzelfde moment wordt ook de dealer geïnformeerd van expiratie en inlevering. De dealer wordt gevraagd het voertuig te inspecteren in het bijzijn van de klant conform het protocol.

Op het moment van inleveren vult de dealer in het bijzijn van de consument het inspectierapport volledig in en laat de klant deze ondertekenen. Als klant niet aanwezig is bij de inspectie of dit weigert, dient de dealer dit aan te geven aan Hiltermann Lease .

Hiltermann Lease zal de klant een kennisgeving sturen waarin staat dat de consument alsnog 24 uur de tijd krijgt om het inspectierapport in te zien en te ondertekenen.

Ten tijde van de inlevering verzoeken wij u om onderstaande bij de auto aanwezig te hebben:

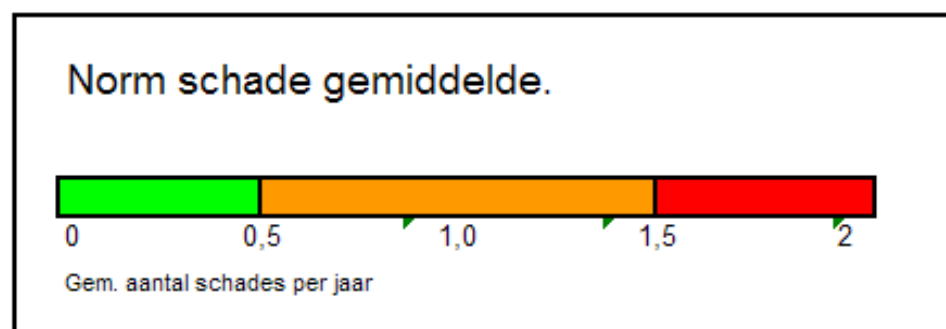
- Originele autosleutel
- Reserve autosleutel
- Kentekencard
- Onderhoudsboekje
- Instructieboekje(s)
- Navigatie CD (indien van toepassing)
- Navigatiesysteem (in geval van los bij de auto geleverd systeem)

Wij verzoeken u de auto schoon (binnen/buiten) aan te bieden en vrij van schade.

## **2) Definitie van gebruikersschade en norm voor schadegemiddelde:**

Gebruikersschade is schade die ontstaat bij normaal gebruik. Hieronder vallen kleine beschadigingen aan carrosserie, bumpers, spiegels, flankbescherming en het interieur. Een beschadiging van het plaatwerk wat kleiner is dan 24 mm (één euro muntstuk). Een kras die kleiner is dan 10 cm die door middel van polijsten is te verwijderen. Beschadiging aan flankbeschermers kleiner dan het formaat creditkaart (8,5 cm X 5,5 cm).

Aantal acceptable schade per carrosserie deel					
Aantal acceptable schade voor de gehele carrosserie					
Kilometerstand	leeftijd in maanden				
	tot 12	12 tot 24	24 tot 36	36 tot 48	48 tot 60
tot 60.000	1	2	3	4	5
	2	3	4	6	8
60.000 tot 120.000	2	2	4	4	6
	4	6	8	10	12
120.000 tot 180.000	3	3	4	5	6
	10	12	14	16	18



### 3) Acceptabele gebruikersbeschadigingen:

Krassen die gepolijst kunnen worden en kleiner zijn dan 10 cm.



Beschadigingen kleiner dan 24 mm en niet dieper dan 2 mm.



Beschadigingen aan bumpers en flankbescherming kleiner dan het formaat creditcard ( 8,5 cm X 5,5 cm).



Beschadigingen aan spiegels kleiner dan 24 mm.



Voor deze schades wordt geen eigen risico in rekening gebracht.

### 4) Niet acceptabele schade:

Elke beschadiging die groter is dan de beschrijving op bladzijde 5 en 6 valt niet onder de term gebruikersschade.

Het betreft hier schades die gedurende de looptijd van het leasecontract binnen 24 uur gemeld hadden moeten worden.

Schade die niet onder de term gebruikersschade valt zijn o.a. aanrijding, diefstal, vermissing van onderdelen en schade ontstaan door oneigenlijk gebruik.

Kras die langer is dan 10 cm en niet meer is te polijsten.



Beschadiging groter dan 24 mm (één euro muntstuk).



Schade veroorzaakt door aanrijding.



Gebroken en beschadigde spiegel.



Aantasting van de lak door een van buiten komend onheil.





Roest.



Beschadiging van binnenuit ontstaan door onvoldoende vastzetten van de lading.



Inbraakschade.



### **5) Verlichting:**

De verlichting dient goed te werken. Het glas mag geen scheur of gat hebben, gebroken, bespoten of bewerkt zijn.

Voorbeelden van niet acceptabel schade aan verlichting:

Gescheurd glas.



Gat in het glas.



Gebroken mistlamp glas.



Beschadigd koplamphuis.



## 6) Ruiten

De ruiten mogen in het directe gezichtsveld geen beschadiging en of verkleuring hebben groter dan 20 mm. Buiten het gezichtsveld zijn putjes en sterretjes welke nog geen scheur vertonen van 35 mm of kleiner acceptabel. Per 60.000 km is één ster of pit kleiner dan 35 mm acceptabel.

Ster en of put.



Scheur.



Heeft u een ster of put in uw voorruit? Laat deze dan zo snel mogelijk repareren! U voorkomt hiermee dat de ster of put gaat scheuren en hierdoor de gehele voorruit vervangen moet worden. Reparatie van een ster of put is voor u kosteloos. De kosten eigen risico voor het vernieuwen van de voorruit wordt vermeld in het leasecontract en/of mantelovereenkomst.

Neem voor reparatie contact op met Autototaalglas Tel: 0800-0828.

### **7) Velgen, banden, wieldeksels en een eventueel reservewiel:**

De velgen dienen met alle bouten of moeren te zijn bevestigd en ze mogen niet bekrast, gescheurd of ernstig vervormd zijn. De banden mogen geen beschadigingen tot op het karkas hebben en er mogen geen uitstulpingen voorkomen. Het reservewiel moet aanwezig zijn maar mag niet een gescheurde, vervormde, leeggelopen band of kromme velg hebben. De wieldeksels moeten allemaal zijn gemonteerd, mogen licht beschadigd zijn maar niet gebroken of gescheurd.

Kromme velg.



Vernielde band.



Ontbrekend wieldeksel.



Gescheurd wieldeksel.



### **8) Schade aan interieur:**

Het interieur moet netjes worden onderhouden en er mogen geen beschadigingen zijn aan bekleding, dashboard en hemelbekleding. Hieronder valt ook hardnekkige geur van bijvoorbeeld rook of zware vervuiling waarvoor reinigen noodzakelijk is. Verwijdering van eigen accessoires die na demontage zichtbare beschadigingen achterlaten is niet toegestaan.

Voorbeelden van niet acceptabele schade aan het interieur zijn:

Scheuren en krassen in bekleding.



Brandgat in de stoelbekleding.



Blijvende vlekken.



Vuil interieur wat reinigen noodzakelijk maakt.



Vernielde onderdelen.



Montagegaten na demontage van accessoires.



Door vloeistof aangetaste laadruimte.



## 9) Reclame:

Na beëindiging van de contractperiode dient de reclame verwijderd te worden. Indien de reclame niet is verwijderd, er zichtbare verkleuring is opgetreden of dat bij het verwijderen van de reclame de lak is beschadigd zullen de kosten om dit te herstellen in rekening worden gebracht.

Niet verwijderde reclame.



Verkleuring van de lak zichtbaar na verwijderen van reclame.



Lak beschadiging door verwijderen van reclame.



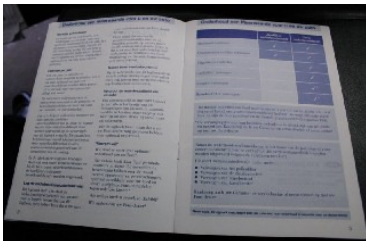
## 10) Onderhoud:

Spreek tijdig uw onderhoudsbeurten af.

Controleer minimaal één maal per 1.000 kilometer uw oliepeil en koel-vloeistofniveau en minimaal één maal per maand uw bandenspanning.

Het niet tijdig laten uitvoeren van een onderhoudsbeurt, een te laag of een te hoog oliepeil en te laag koelvloeistofniveau kan schade veroorzaken aan de motor.

Onderhoud volgens fabrieksvoorschrift.



Te laag koelvloeistofniveau.



Te laag oliepeil.



## 11) Accessoires:

Alle in het contract genoemde accessoires dienen onbeschadigd gemonteerd te zijn. Van accessoires dient het afneembare deel aanwezig te zijn zoals een radiofront of een deel van een navigatiesysteem. Indien u zelf accessoires heeft gemonteerd mogen deze worden verwijderd mits er geen beschadiging of gaten in de auto achterblijven.

Gedemonteerde originele onderdelen.



Beschadigde originele onderdelen.



## 12) Documenten, sleutels en codes:

Kentekenbewijs deel 1 en 2, groene kaart, (reserve)sleutels, handleidingen, onderhoudsboekje, instructieboekjes, declaratieformulieren en de tankpas dienen aan het einde van het contract te worden ingeleverd. Ook de geheugenkaart of Cd-rom van het navigatiesysteem dient ingeleverd te worden.

Documenten en sleutels.



**13) Voorbeeld innamerapport:**



## Inspectierapport



Kenteken: 69-KKP-1 (chassisnr: WAUZZZ8P5AA089849)



### AUDI A3 SPORTBACK 1.4 TFSI S-EDITION 5D/ECC/NAV/LMV

Km-stand	: 83000 km	Datum eerste toelating	: 10 - 09 - 2010
Brandstof	: Benzine	Datum eerste afgifte NL	: 10 - 09 - 2010
Schakeling	: Handgeschakeld	APK t/m	: 10 - 09 - 2014

Standaarduitrusting volgens originele prijslijst (kan afwijkend zijn, opgegeven optie's/extra's/foto's zijn bindend)  
ABS, airco, ASR en EDS, bestuurder info systeem, buitensp. elektr. verst., c.deurv. met afst.bed., cruise control, dubbele airbag, elektr.remkrachtverdeling, elektrische ramen achter, elektrische ramen voor, ESP, getint warmtewerend glas, hoofd-airbag(s) v. en a., in delen neerkl. achterb., side airbag(s) voor, snelheidsafh. stuurbekr., stoel best. hoogte verst.

#### Opgegeven opties door inbrenger

Stuurbechrchtiging, Centrale vergrendeling op afstand, Elektr. bed. ramen voor en achter, Elektr. bed. spiegels, Climate Control / ECC, Mistlampen voor, Licht metalen velgen 17 inch, Airbags rondom, Cruise control, Handsfreeset af fabriek, Navigatie met scherm (af fabriek), Audio radio/mp3 (af fabriek), Lederen stuurwiel, Half lederen bekleding zwart, Xenon koplampen

## Kosten

### Acceptabele schades

Deel	Omschrijving/beschadiging	Kosten
Bumperhoek rechtsvoor	Wijkt	€ 50,00
	Subtotaal	€ 50,00
	Waarvan doorbelast	€ 0,00

### Niet acceptabele schades

Deel	Omschrijving/beschadiging	Kosten
Interieur	Beschadigd	€ 125,00
Dak	Vogelpoep	€ 50,00
Motorkap	Vogelpoep	€ 50,00
Velgen	Velgrand beschadigd	€ 85,00
	Subtotaal	€ 310,00

### Manco's

Deel	Omschrijving/beschadiging	Kosten
Reservesleutel	Ontbreekt	€ 150,00
Instructieboekje	Ontbreekt	€ 75,00
Onderhoudsboekje	Ontbreekt	€ 75,00
	Subtotaal	€ 300,00
	<b>Totaal waardevermindering</b>	<b>€ 610,00</b>

Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

Op [www.autoinspectie.nl](http://www.autoinspectie.nl) kunt u na ingave van het Kenteken en Referentiecode 942CC961 de gedetailleerde informatie en foto's bekijken.

## 15) Voorbeeld schadecalculatie:

### SCHADE-CALCULATIE NR 20040131

MERK OPEL ZAFIRA BASISTYPE  
TYPE-CODE 5 28 01

ARBEIDSLOON TIJDBASIS 10 AE=1 UUR TARIEF = 6.60 EURO/AE

ARB.POS.NR/ CODE-NR	SPECIFICATIE	HERSTELWERKZAAMHEDEN LOON	AE	ARB.- LOON
W 1000 00	BASISTIJD	2	13.20	
A 5715 10	A-BUMPER UIT-/INBOUWEN	4	26.40	
A 5715 00)	A-BUMPER VERN (UITGEB)	4	26.40	

SPUITWERK SYSTEEM EUROTAX/AZT

CODE-NR	AANDUIDING - MONT-DELEN UITGEB - 2-LAGEN-MICA	AE
2581	A-BEKLEDING SPUITEN NA VERN. SV1	8

SPUITLOON TARIEF	6.98 EURO/AE	ARB.- LOON
SPUITTIJD	8 AE	
VOORBEREIDING KUNSTSTOF	11 AE	
TOTAAL	10 AE/UUR :	19 AE 132.62

SPUIT-MATERIAALKOSTEN	PRIJS
SPUITEN NA VERN. SV1	39.75
MATERIAAL-CONSTANTE KUNSTSTOF	15.50

ONDERDELEN PRIJSLIJST VAN : 23.07.2004 / 04

CODE-NR	BENAMING	ONDERDEEL-NR	PRIJS
2581	A-BEKLEDING	14 04 147	315.00

EINDCALCULATIE EURO EURO

ARBEIDSLOON TIJDBASIS 10 AE = 1 UUR	TOTAAL	10 AE X 6.60 EURO/AE	66.00
TOTAALBEDRAG ARBEIDSLOON .....			66.00

SPUITWERK	ARBEIDSLOON	132.62
SPUIT-MATERIAALKOSTEN	55.25	
TOTAALBEDRAG SPUITWERK .....		187.87

ONDERDELEN	315.00
KLEINMATERIAAL ( 2.0%)	6.30
TOTAALBEDRAG ONDERDELEN .....	321.30

REPARATIEKOSTEN EXCL. BTW.....	575.17
--------------------------------	--------

BTW 19.00 %	109.28
-------------	--------

REPARATIEKOSTEN INCL. BTW.....	684.45
--------------------------------	--------

Hiltermann Lease in samenwerking met Experda



HILTERMANN

LEASE

Saturnusstraat 25 E  
2132 HB HOOFDDORP  
Tel.: 088 - 5543900  
Fax : 088 - 5543901



Munnikenweg 28  
3905 MH VEENENDAAL  
Tel.: 0318 - 589688  
Fax: 0318 - 548386