

## RÜCKGABESTANDARD VON FLOTTEN-NUTZFAHRZEUGEN

Der Standard bildet die Grundlage zur Bewertung der Flottenrückläufer. Dabei wird unterschieden zwischen Gebrauchsspuren und Schäden, wobei Gebrauchsspuren bei der Rücknahme durch den Hersteller akzeptiert werden. Schäden, die aufgrund eines unsachgemäßen Gebrauchs von Fahrzeugen entstehen, gehen zu Lasten des Flottenbetreibers Firma Europa Service Autovermietung AG (folgend Kunde).

Die Einstufung von vorhandenen Mängeln erfolgt in Abhängigkeit von der jeweiligen Stelle am Fahrzeug. Für die Punkte Lackierung und Karosserie gelten dabei folgende Sichtbereiche:

- A = Fahrzeugseiten, Heckbereich mit Heckklappe, Motorhaube und Frontverkleidung
- B = Fahrzeugdach
- C = Fahrzeugunterseite bis zur Einstiegsschwellerkante

Fahrzeugteil	akzeptierter Zustand	nicht akzeptierter Zustand
1. Bereifung	Geringe Kontaktsuren an den Reifenflanken, Mindestprofiltiefe 3 mm.	Profiltiefe unter 3 mm, einseitig abgefahrene Bereifung, die eine Verstellung der Achsgeometrie vermuten lassen. Kunde liefert als Ersatz andere Reifen an. Beschädigungen der Reifen z.B. Ausbrüche oder Einschnitte, falsch montierte Reifengrößen, die nicht für das FZG. zugelassen sind, jegliche Abweichungen von der Fahrzeugherstellervorgabe. Für Misch- oder Winterbereifung, die nicht zum Lieferumfang gehörten, liefert der Kunde Ersatz oder erstattet 65,-€ netto pro Reifen
2. Felgen	Leichte Korrosionsmerkmale oder durch Streusalz beschädigte Lackoberflächen. Leichte Abschürfungen, z.B. durch Bordsteinkontakte bis zu 3 cm Länge – max. 2 pro Felge.	Beschädigungen von Felgen und Radkappen z.B. durch Bordsteinkontakte, die über Gebrauchsspuren hinausgehen.
3. Lackierung	Steinschlagschäden im <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bereich A:</b> max. 4 Einschläge auf den einzelnen Karosserieteilen, mit Ausnahme der Motorhaube und Frontverkleidung, die jeweils max. 20 Steinschläge aufweisen dürfen.</li> <li>• <b>Bereich B:</b> max. 5 Einschläge auf den einzelnen Karosserieteilen.</li> <li>• <b>Bereich C:</b> max. 10 Einschläge im gesamten Bereich.</li> </ul> Die maximal akzeptierte Größe der einzelnen Steinschläge beträgt 3 mm im Durchmesser. Kratzer auf den Lackoberflächen, die im Rahmen einer Politur oder Aufbereitung zu beseitigen sind z.B. leichte Kratzer im Bereich der Türgriffe. Streusalzeinwirkungen an Radausschnitten, Teerspritzer und durch den Gebrauch von Waschanlagen entstehende Lackierungsmerkmale. Leichte Kratzer bis 0,1 mm Tiefe bis zu 5 cm Länge.	Lackbeschädigungen, die bis auf die Grundierung bzw. das Blech durchgegangen sind und Lackierungen unterschiedlicher Stufen erfordern. Steinschläge, bei denen durch Rostansatz eine Ausbesserung nicht mehr möglich ist. Auffällige Farbunterschiede durch Farbabweichungen infolge vorgenommener Teillackierungen z.B. bei Unfallschäden. Vorausgegangene unfachmännische Reparaturlackierungen. Fachmännische Reparaturlackierungen definieren sich in den VW-Reparaturstandards.
4. Karosserie	Leichte Dellen, die keine Lackinstandsetzung erfordern. Als noch tolerierbar gilt ein Durchmesser von ca. 2 cm und eine Eindringtiefe von ca. 3 mm. Maximal akzeptierte Anzahl der Dellen für die einzelnen Bereiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bereich A:</b> höchstens drei je Karosserieteil</li> <li>• <b>Bereich B:</b> 3</li> <li>• <b>Bereich C:</b> höchstens drei je Karosserieteil</li> </ul>	Alle Deformationen und Beschädigungen über die im akzeptierten Bereich erwähnten Dellen hinausgehen, sowie jegliche Beschädigungen durch Hagelschlag.  Vorausgegangene unfachmännische Instandsetzungen unter Zuhilfenahmen von Spachtel- bzw. Schwermaterial oder durch den Austausch von Karosserieteilen, bei denen keine Originalersatzteile von VW verwendet wurden. Fachmännische Reparaturlackierungen definieren sich in den VW-Reparaturstandards.

	Es dürfen jedoch nicht mehr als 10 Dellen am gesamten Fahrzeug vorliegen.	Beschädigungen werden einvernehmlich vereinbart und dem Kunden separat berechnet. Bei großen, instabilen Flächen oder beweglichen Teilen (wie z.B. Türen, Motorhaube) darf kein unfachmännischer (ab ca. 1mm Stärke) Spachtelaufbau erfolgen.
5. Stossfänger und Ramm-schutzleisten	Leichter Gummiabrieb auf oder an unlackierten Zierleisten und Stossfängern, die keine sichtbaren und bleibenden Verformungen zur Folge hatten.	Sichtbare Beschädigungen in Form von Stauchungen, Struktur- Veränderungen im Kunststoff, Risse, Ausbrüche und Verformungen. Bei lackierten Stossfängern: Lackschäden die bis auf den Kunststoff durchgehen und eine Nachlackierung erfordern, sowie fehlende Anbauteile.
6. Scheiben und Beleuchtung	Stecknadelkopfgrosse Steinschläge, leichte oberflächige Kratzer	Schäden im Sichtfeld des Fahrers, z.B. Risse, Sprünge oder Steinschlag mit Rissbildung. Kratzer an der gesamten Verglasung, z.B. hervorgerufen durch streifendes Vorbeifahren an dornigem Gestrüpp oder durch Anwendung von ungeeigneten Hilfsmitteln bei der Enteisung der Verglasung. Jegliche Beschädigung der Beleuchtungseinrichtung.
7. Innen- und Kofferraum	<p>Farbverblassungen der Polster und Innenverkleidungen, leichte Abnutzung der Polster an den Kontaktstellen, sowie leichte Verschmutzung.</p> <p>2 Beschädigungen je Rückseite der Rückenlehnen im Gepäckraum mit einer Ausdehnung von 3cm .</p> <p>Durch Ladegut entstandene Beschädigungen an Innenverkleidungen, Trennwand, Boden und Radkästen. Wobei das Vorhandensein von Material eine Smart-Repair-Reparatur ermöglichen muss.</p>	Verschmutzungen der Polsterungen und Innenverkleidungen, welche durch eine Reinigung nicht zu beseitigen sind. Brandlöcher in Sitzen oder Innenverkleidungen. Fehlende Innen- und Kofferraumverkleidungen.

Bei der Ermittlung der Reparaturkosten wird immer die wirtschaftlichste und kostengünstigste Reparaturmethode gewählt. Wenn möglich wird eine Smart- bzw. Spot-Repair-Methode bzw. lackfreie Reparatur (Kaltausbeulen) angewendet. Bei Einzelpositionen für Lackierarbeiten betrifft die Lackvorbereitungszeit 10AW, zzgl. 25% Materialkosten.

Fehlteil Aschenbecherabdeckung wird für das Modell T5 mit einem Schadenswert von 5,-€ bewertet. Ein fehlender Tankdeckelstopfen wird immer als Gebrauchsspur bewertet.

Leichte Oberflächen- Kratzer im Dachbereich werden bei den Commerce Modellen „weiße Flotte“ wie T5, Crafter und Caddy als Gebrauchsspur bewertet.

Bei Metallic-Lackierungen werden leichte Kratzer im Dachbereich als Gebrauchsspur bewertet, wenn diese sich durch polieren beseitigen lassen.

Unterscheidung von weißer Flotte und hochwertigen Fahrzeugen (Metallic-Lackierungen) für Beilackierungen und reparierten Vorschäden.

- Schlecht reparierte Vorschäden, die auch äußerlich so zu erkennen sind, werden mit den normalen Instandsetzungskosten kalkuliert + Hinweis im TurnTable.
- Gut reparierte Vorschäden werden nur mit einen Hinweis im TurnTable versehen.

Ergänzend zu diesen Standards gelten folgende Bedingungen für die Rücknahme der Fahrzeuge durch die VGSG:

1. Laufleistung und Nutzungsdauer	Die Laufleistung der Fahrzeuge beträgt jeweils 27.000 km in 6 Monaten. Bei Überschreitung der vereinbarten Laufleistung erfolgt eine Berechnung der gefahrenen Mehrkilometer in Höhe von 0,10-€ je gefahrenen Mehrkilometer in der Schadenabrechnung, durch die VGSG. Die FZG. können 180 Tage durch die Fa. Europa Service genutzt werden, für 5 Tage Rückgabefrist erfolgt keine weitere Berechnung (Afa).
2. Anlieferung	Die Anlieferung der zurückzunehmenden Fahrzeuge erfolgt durch den Kunden an von der Volkswagen AG zu benennenden CarPorts. (in der Regel 2 CarPorts). Fahrzeugbriefe und Zweitschlüssel müssen grundsätzlich vor den Fahrzeugen im entsprechenden CarPort eintreffen.
3. Abwicklung von Schäden	<p>Für alle Fahrzeuge wird grundsätzlich eine Schadenspauschale von 250,-€ pro Fahrzeug von der Fahrzeug-Rückkauf-Rechnung abgezogen. Damit sind Schäden bis 750,-€ abgedeckt. Für alle Fahrzeuge, deren Beschädigungen 750,-€ übersteigen, gilt als Abrechnungsgrundlage der Kostenvoranschlag des Logistik- Dienstleisters der VGSG. Berechnet wird: ermittelte Schadenshöhe abzgl. 750,-€. Die Rechnungsstellung erfolgt zweimonatlich als Sammelrechnung.</p> <p>Das Zeitfenster über die Feststellung und Einigung der Kostenbeteiligung mit dem Kunden beträgt max. 5 Arbeitstage. Bei Nichteinigung über die Kostenübernahme bzw. die Kostenhöhe kann durch den Kunden ein Eigenschadengutachten durch einen neutralen Gutachter (z.B. TÜV oder DEKRA) beauftragt werden. Das Ergebnis des Gutachtens wird dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Kosten für das Gutachten übernimmt der Kunde. Sollte die Abweichung zwischen der Bewertung des Dienstleisters der VGSG und des neutralen Gutachters mehr als 10 % des Kostenvoranschlags der VGSG betragen, werden die Kosten dieses Gutachtens hälftig geteilt. Die VGSG behält sich vor, einen unabhängigen Sachverständigen zur Erstellung eines Schiedsgutachtens (Eigenschadengutachten) zu beauftragen. Der Kunde wird hiervon unverzüglich in Kenntnis gesetzt. Die Benennung des Schiedsgutachters erfolgt durch die zuständige Industrie- und Handelskammer (IHK) und wird einmalig durch beide Parteien in gegenseitigem Einvernehmen bestätigt. Der Gutachter soll vom Institut für Sachverständigenwesen (IFS) nach EN45013 personal zertifiziert und dazu öffentlich bestellt und vereidigt sein. Das Ergebnis des Gutachtens wird dem Kunden in Rechnung gestellt</p>
4. Abgrenzung	Die Abgrenzung der Gebrauchsspuren von Schäden erfolgt über die vereinbarten Rückgabestandards.
5. Werbefolien	Die Fahrzeuge werden von dem Kunden vor der Nutzung im Vermietgeschäft mit einer Werbefolie versehen. Die Entklebung erfolgt rückstandsfrei zu Lasten VGSG.
6. Vorschäden	Die Meldung von reparierten Vorschäden, die während des Einsatzes im Vermietgeschäft bei dem Kunden entstanden sind, erfolgt durch den Kunden mit genauer Bezeichnung der betroffenen Teile, der Reparaturmethode und der jeweiligen Schadenshöhe. Die Meldung über reparierte Vorschäden muss grundsätzlich 1 AT vor Eintreffen des Fahrzeuges im CarPort vorliegen. (Mail an: sotirios.loukidis@volkswagen.de und stefan.behrens@volkswagen.de). Die Instandsetzung von Vorschäden darf ausschließlich durch qualifizierte (zertifiziert nach DIN ISO 9001) oder im Einzelfall durch gesondert nachzuweisende und von beiden Vertragsparteien vorab zu akzeptierende Werkstätten, z.B. solche mit Werkstattkooperations-Vereinbarung oder von Innungen, Handwerkskammern u.ä. anerkannten Institutionen ausgewiesene Karosseriefachbetriebe, durchgeführt werden. Bei nicht fachgerechter Instandsetzung von Vorschäden übernimmt der Kunde die Kosten für erforderliche zusätzliche Reparaturen, die durch einen Sachverständigen festzulegen sind. Die Abrechnung erfolgt gemäß Punkt 6: „Abwicklung von Schäden“.
7. unsachgemäße Reparatur	Bei unsachgemäßer Reparatur von Vorschäden im Auftrag des Kunden übernimmt der Kunde die Kosten für erforderliche zusätzliche Reparaturen.
8. Inspektionen	Für die Durchführung von Inspektionen gemäß Serviceheft werden dem Kunden pauschal

	200,-€ (für Inspektionsservice alle 30.000 KM) in Rechnung gestellt.
9.Abmeldung	Die Kosten der Abmeldung der Fahrzeuge übernimmt der Kunde.
10.Windschutzscheibe	Beschädigte Windschutzscheiben werden grundsätzlich durch den Logistikpartner der Volkswagen AG zu den handelsüblichen aktuellen Carglass Preisen ersetzt. Pauschalwerte T5 und Caddy= 240,-€, Crafter Normalausführung + Blaukeil = 230,-€ .
11.Gegenzeichnung	Die Gegenzeichnung des Übergabeprotokolls erfolgt durch den Kunden innerhalb von 5 Werktagen.
12.Stundenverrechnungssätze	Stundenverrechnungssätze Mechanik und Karosserie 49,-€, Lack und Polieren 55,-€ (zzgl. Zuschläge), Kaltbeulen 55,-€. Für die Ermittlung weiterer Arbeitswerte werden grundsätzlich die Vorgaben der Firma AUDATEX in Ansatz gebracht.
13.Ersatzteilpreise	Für Ersatzteilpreise gilt folgende Regelung: Originalteile und Zubehörteile Großkunden (siehe Aufstellung).
14.Fehlteile	Fehlteile incl. fehlender Zweitschlüssel sind innerhalb von 10 Werktagen zu beschaffen. Dies gilt insb. für Sitze, Gepäckraumabdeckung, Radio. Sollte eine Nachlieferung nicht, oder nicht fristgerecht erfolgen, wird das jeweilige Fehlteil an den Kunden berechnet.

## Sonderkonditionen Ersatzteilpreise:

Teilegruppe	Preis in % der UPE
1	59,4
2	68,2
3	77,0
4	83,6
5	88,0
6	95,7
7	98
8	98
9	nicht belegt
10	96,8

Die unverbindlichen Preisempfehlungen für Original-Ersatzteile entnehmen Sie bitte den aktuellen Preis-CD's.