



Leitfaden

Rücknahme und Bewertung von leichten Nutzfahrzeugen

Inhalt

Rückgabekonzept

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Bedingungen | 3 |
| – Fahrzeugzustand bei Rücknahme | |
| – Akzeptable Gebrauchsspuren | |
| – Nicht akzeptable Gebrauchsspuren | |

- | | |
|-----------------------------|---|
| 2. Fahrzeugrückgabe/-tausch | 4 |
|-----------------------------|---|

Schadenkatalog / Kriterien

- | | |
|---|----|
| 3. Bewertungskriterien | 5 |
| – Lackierung aussen | 5 |
| – Kühlergrill, Stossstange, Ladekanten | 6 |
| – Karosserie, Aussenspiegel und Anbauteile | 7 |
| – Verglasung und Beleuchtung | 8 |
| – Felgen und Reifen | 9 |
| – Interieur | 10 |
| – Wartung, Mechanik, Elektrik und Aggregate | 11 |
| – Ladebereich | 12 |
| – Plane | 13 |
| – Lieferumfang und Zubehör | 14 |



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.



Akzeptable Gebrauchsspuren

Dies sind Spuren des üblichen Gebrauchs in Abhängigkeit von Fahrzeugalter und Laufleistung, die den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs nicht negativ beeinflussen. Schäden, die durch eine Behandlung mit Autopolitur oder einfache Reinigung entfernt werden können, werden nicht verrechnet.



Nicht akzeptable Gebrauchsspuren

Dabei handelt es sich um Schäden, die den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs negativ beeinflussen und/oder technische Auswirkungen haben. Schäden, die eine Reparatur erfordern oder fehlende Teile werden verrechnet.

2. Fahrzeugrückgabe/-tausch

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. Grundlage hierfür ist dieser Leitfaden für die Fahrzeugrückgabe.

Hinweise

- Erstellen Sie zusammen mit dem Garagisten ein Rücknahmeprotokoll. Eine Vorlage finden Sie unter www.alphabet.ch/downloads.
- Zusätzlich wird nach der Abgabe eine unabhängige Zustandsanalyse von einem neutralen Fahrzeugexperten durchgeführt. Genauer Informationen zur Fahrzeugbewertung folgen ab Seite 8.
- Melden Sie allfällige Schäden mit genügend Vorlaufzeit Ihrer Versicherung oder Alphabet, damit die Reparatur noch vor der Fahrzeugrückgabe vorgenommen werden kann. Nach Fahrzeugabmeldung ist eine Schadenabwicklung mit dem Versicherer nicht mehr möglich.

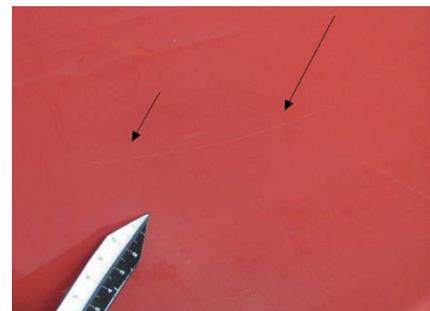


3. Bewertungskriterien

Lackierung aussen

✓ 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, leichte Steinschläge in geringer Anzahl, die das Gesamterscheinungsbild nicht beeinträchtigen (bis drei Stück pro Quadratdezimeter [10 × 10 cm]) und nicht auf die Grundierung gehen
- Altersbedingte Farbtonveränderung



✗ 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)
- Lackabplatzer, grosse Steinschläge und / oder Steinschläge mit Rostunterwanderung
- Beschriftungsfolien oder Aufkleber
- Lackschäden oder nicht unerhebliche Farbunterschiede durch Beschriftungsfolien oder Aufkleber
- Stärkere Steinschläge (bis auf Grundierung)
- Flugrost



Kühlergrill, Stosstange, Ladekanten

✓ Akzeptabel

- Kratzer, Schrammen und Abschürfungen bis maximal 5 cm Länge, die sich durch mechanisches Polieren entfernen lassen
- Dellen mit einer Grösse von maximal 2 cm, maximal zwei Dellen pro Stosstange oder Kühlergrill
- Verfärbung aufgrund äusserer Einflüsse, z. B. Wetterbedingungen
- Leichte Kratzer im Bereich der Ladekanten
- Bei nicht lackierten Stosstangen sind Abschürfungen, Kratzer und Schrammen bis zu einer Länge von 10 cm akzeptabel



✗ Nicht akzeptabel

- Zerbrochener, rissiger oder verformter Kühlergrill/Stosstange
- Lackschäden, Kratzer, Schrammen und Abschürfungen von mehr als 10 cm Länge
- Bei lackierten Stosstangen: alle Schlagschäden, Kratzer, Schrammen und Abschürfungen, die sich nicht durch mechanisches Polieren entfernen lassen
- Dellen von über 2 cm Grösse
- Mehr als zwei Dellen pro Kühlergrill oder Stosstange
- Schäden herbeigeführt durch die nicht sachgemässe Verwendung von Chemikalien



Karosserie, Aussenspiegel und Anbauteile

✓ Akzeptabel

- «Weiche» Dellen im Karosseriebereich bis zu einem Durchmesser von 2 cm, die keine Neulackierung erforderlich machen und den Gesamteindruck des Fahrzeugs nicht wesentlich beeinträchtigen
- Leichte Kratzer oder leichter Lackabrieb (meist im Rundungsbereich), die nicht bis auf den Grundwerkstoff gehen und weniger als 5 cm lang sind
- Leichte Abschürfungen oder Eindellungen an Gummiteilen, die weder die Festigkeit noch das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen
- Geringe Kratzer an Spiegelgehäusen und Ladekanten



✗ Nicht akzeptabel

- Kratzer oder Lackabrieb, die bis auf den Grundwerkstoff gehen und / oder länger sind als 5 cm
- 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
- «Weiche» Dellen im Karosseriebereich mit einem Durchmesser von mehr als 2 cm 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
- Unreparierte Fahrzeug-/Unfallschäden
- Hagelschäden / Kastanienschäden



Verglasung und Beleuchtung

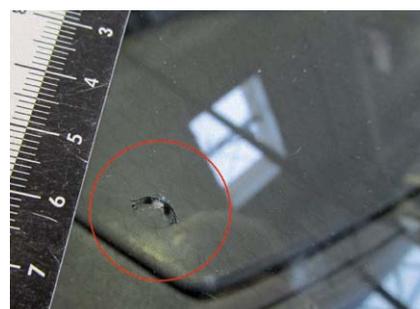
✓ Akzeptabel

- Kleinste Oberflächensteinschläge oder -kratzer in geringer Anzahl, die die Verkehrssicherheit nicht beeinträchtigen
- Steinschlagschäden auf der Windschutzscheibe, vorausgesetzt sie sind kleiner als 5 mm und befinden sich nicht im Sichtfeld des Fahrers oder Kratzer bis 1 cm Durchmesser
- Steinschlagschäden auf der Oberfläche der Frontscheinwerfer, Nebelleuchten oder Blinker, die nicht zu Glasbruch führen und die Funktion nicht beeinträchtigen
- Kleinere Aufkleber auf dem Glas, die gesetzlich erforderlich sind



✗ 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
- Unsachgemäße Reparatur



Felgen und Reifen

✓ Akzeptabel

- Restprofiltiefe (an der schwächsten Stelle) über dem gesetzlichen Mindestprofil
- Leichte Schürfmerkmale an Reifenflanken
- Leichte Kratzer und Schürfmerkmale am Felgenhorn bis 5 cm Länge
- Abschürfungen an Radkappen bis 10 cm Länge
- Fahrzeug auf Winterbereifung, Sommerräder beiliegend



✗ Nicht akzeptabel

- Restprofiltiefe (an der schwächsten Stelle) unter dem gesetzlichen Mindestprofil
- Ungleichmässiger Profilverschleiss (Vermessung erforderlich)
- Bremsplatten, Sägezähne, Risse, Schnitte
- Deutlicher Materialabtrag an Reifenflanken oder Felgen
- Risse, Deformationen an Felgen
- Brüche, Risse, fehlende Radkappen
- Unzulässige oder nicht eingetragene Reifen / Felgen (Grösse, Hersteller, Index usw.)
- Zustand der Reifen porös
- Zerbrochene oder verformte Radzierblenden, Radkappen oder Felgen



Interieur

✓ Akzeptabel

- Leichte Abnutzungsspuren durch bestimmungsgemässen Gebrauch, normale Abnutzung an Fussmatten, Bodenbelag, Polstern und Verkleidungsteilen wie Türinnengriffen, Lenkstockhebeln, Bedienelementen
- Leichte Verschmutzungen, die im Rahmen einer normalen Innenreinigung beseitigt werden können
- Leichte Farbveränderung durch Sonneneinstrahlung
- Kleine Bohrlöcher ausserhalb des Blickfeldes



⊗ Nicht akzeptabel

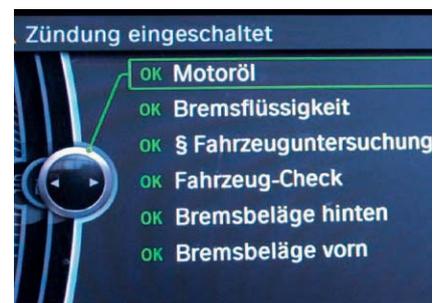
- Brandlöcher
- Risse, Schnitte, Löcher, Brüche oder Deformation von Formteilen
- Beschädigung von Sicherheitsgurten oder Sicherheitsschlössern
- Verunreinigungen, Farbveränderungen
- Schimmel
- Fehlteile wie Kopfstützen, Abdeckungen, Sitzreihen, gelieferte Einbauten
- Risse in oder Ablösung von Tür- und Klappendichtungen
- Kratzer an Displays, z. B. bei Radio- und Navigationsgeräten
- Nicht funktionsfähige oder beschädigte Bedienelemente wie Lenkstockhebel, Drucktasten, Drehregler
- Starker Innengeruch (Tiere, Zigaretten)
- Löcher in der Konsole in Folge der Entfernung von Geräten



Wartung, Mechanik, Elektrik und Aggregate

✓ Akzeptabel

- Normaler Verschleiss entsprechend dem Fahrzeugalter und der Laufleistung unter Gewährung der Verkehrs- und Betriebssicherheit
- Geringe Ölfeuchtigkeit ohne Tropfenbildung



✗ Nicht akzeptabel

- Nicht nachweisbare (z. B. fehlendes Serviceheft) oder überfällige Wartungsarbeiten und die aus dem Versäumnis resultierenden Reparaturen
- Sämtliche Schäden inkl. Durchrostung, 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, oder übermäßiger Verschleiss an der Fahrzeugelektrik (Klimaanlage, Radio, Navigation etc.)
- Durch Anstösse beschädigte Achs-, Federungs- und Fahrwerksteile
- Triefende oder tropfende Undichtigkeiten
- Auffällige (Stör-)Geräusche von Aggregaten (z. B. Motor, Getriebe, Generator usw.)
- Jegliche Fehlermeldung der Bordelektronik



Ladebereich

✓ Akzeptabel

- Kratzer, Schrammen oder Verformungen am Ladebereich, wenn diese nicht die Funktion der Türen beeinträchtigen und nicht von aussen nicht sichtbar sind
- Abnutzungen, Dellen und Unebenheiten an den Ladekanten oder den Wänden des Ladebereichs, solange diese nicht zu einer Beeinträchtigung des Raums führen und nicht von aussen sichtbar sind
- Zusätzliche Einbauten im Fahrzeug, vorausgesetzt diese wurden korrekt installiert und entsprechen den Fahrzeugvorschriften



⊗ Nicht akzeptabel

- Verformungen des Radkastens und Anzeichen einer unzulässigen Beladung oder einer unzureichenden Sicherung geladener Güter
- Dellen, Schrammen und Kratzer mit Rostentwicklung
- Löcher /schwerwiegende Verformungen im Boden der Ladefläche
- Beschädigte, zerbeulte oder zerbrochene Innenverkleidung, die zu einer beeinträchtigten Nutzung von Türen, Fenstern und Einbauten führt
- Verformung von Teilen der Karosserie, Trennwänden, Türen oder Fenstern, durch die die Funktionsfähigkeit des Laderaums beeinträchtigt wird
- Von aussen sichtbare Schäden im Innern des Ladebereichs
- Fehlende Innenverkleidung/Trennwände
- Risse, Löcher oder fehlende Teile im Boden bzw. in der Verkleidung im Bereich des Laderaums



Plane

✓ Akzeptabel

- Leichte Oberflächenkratzer
- Leichte Umweltschäden
- Leichte Kratzer im Bereich der Ladekanten, wie sie beim Be- und Entladen entstehen können
- Altersbedingte Farbtonveränderung



✗ Nicht akzeptabel

- Starke Kratzer bis auf das Gewebe der Plane
- Beschriftungsfolien oder Aufkleber
- Schäden oder nicht unerhebliche Farbunterschiede durch Beschriftungsfolien oder Aufkleber
- Starke Umweltschäden
- Gerissene Planenteile
- Beschädigte / fehlende Ösen oder Haken
- Unsachgemässe Reparatur



Lieferumfang und Zubehör

✓ Akzeptabel

- Alle gemäss Auslieferungsnachweis / Lieferumfang verbauten und gelieferten Elemente müssen vorhanden sein
- Unter alphabet.ch/downloads 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 | – Fahrzeugdokumente / Fahrzeugschein |
| – Reserverad | |
| – Tankkarte | |
| – Servicekarte | |
| – Serviceheft, Betriebsanleitung | |
| – Verbandskasten | |

