



# Rückgabeprozess Leasingfahrzeuge

Direct wissen  
woran man ist

**DirectLease**

# Schäden an Leasingfahrzeugen

## Was ist akzeptabel und was nicht?

Leasingfahrzeuge, die nach Beendigung des Vertrags wieder bei DirectLease abgegeben werden, weisen in der Regel eine gewisse Abnutzung auf. Das ist kein Wunder, denn sie waren mehrere Jahre im Einsatz und haben eine entsprechende Kilometerleistung. Hier kann es kein „So gut wie neu“ geben.

## Akzeptable Schäden und inakzeptable Schäden

Bei DirectLease unterscheiden wir zwischen normalen Gebrauchsspuren (akzeptablen Schäden) und Schäden (inakzeptablen Schäden). Unter Gebrauchsspuren fallen sämtliche Abnutzungserscheinungen und Beschädigungen, mit denen angesichts von Alter und Kilometerstand des Fahrzeugs zu rechnen ist. Bei inakzeptablen Schäden handelt es sich um Schäden, die den äußeren Zustand bzw. die Funktionsfähigkeit des Fahrzeugs betreffen. Dabei geht es um Schäden, die nicht auf normale Nutzung, Abnutzung oder Alterung zurückzuführen sind und den Preis beeinflussen, den ein potenzieller Käufer für das Fahrzeug zu zahlen bereit ist.

✓ Akzeptabel

✗ Inakzeptabel

## Rückgabeprotokoll

Wenn der Leasingvertrag ausläuft ist es notwendig einen für alle Beteiligten transparenten Rückgabeprozess zu haben. Für die nötige Transparenz und Zuverlässigkeit arbeitet DirectLease bei der Fahrzeugrückgabe mit autorisierten Vertragshändlern oder dem PS-Team zusammen und im Anschluss an die Fahrzeugrückgabe erfolgt die Erstellung eines Zustandsberichtes durch die DEKRA. Für die Einplanung der Fahrzeugrückgabe benötigen wir einen Vorlauf von 7 Tagen, bitte berücksichtigen Sie dies bei der Abstimmung mit uns. Auf Basis des DEKRA-Zustandsberichtes erfolgt die Endabrechnung des Leasingvertrages.

Um Sie umfassend zu informieren hat DirectLease im Anschluss Beispiele für häufig auftretende akzeptable und inakzeptable Schäden zusammengestellt. So wissen Sie schon im Voraus, in welcher Weise die Beurteilung der Schäden am Leasingfahrzeug bei der Rückgabe erfolgt. Damit möchte DirectLease unangenehme Überraschungen vermeiden.

### **Abmeldung des Leasingfahrzeugs**

Zusammenfassend ist es wichtig, dass Sie das Fahrzeug behandeln, als wäre es Ihr eigenes Fahrzeug. In diesem Zusammenhang verweisen wir auf § V.5. unserer AGB. Sie sind verpflichtet DirectLease jeden Haftpflicht- und Kaskoschaden sofort mithilfe des mit dem Fahrzeug ausgehändigten oder auf unserer Homepage ([www.directlease.de](http://www.directlease.de)) hinterlegtem Schadenformular (Schadenanzeige) vollständig und wahrheitsgemäß zu melden.

Die folgenden Gegenstände sollten bei Rückgabe im Fahrzeug sein:

- › Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein)
- › 2. Satz Bereifung
- › alle ausgehändigten Fahrzeugschlüssel
- › komplette Servicemappe incl. Serviceheft
- › Radio-Code-Karte
- › Software für das Navigationssystem
- › Gepäckraumabdeckung

Die Ihnen ausgehändigten Tankkarten können Sie durch Zerschneiden des Magnetstreifens entwerten.

### Fotos von Schäden

Sämtliche Beschädigungen werden fotografiert. Zur Veranschaulichung werden auf diesen Fotos Magnetpfeile verwendet, um auf die genaue Schadensstelle zu verweisen und nach Möglichkeit den Umfang des Schadens anzugeben.

# Im Allgemeinen akzeptabel und inakzeptabel

## Karosserie / Lack

### ✓ Akzeptabel

- › Kratzer, die den Lack nicht durchdringen (vorausgesetzt, sie haben eine Ausdehnung von nicht mehr als 10 cm und es sind pro Karosserieteil nicht mehr als zwei Kratzer)
- › Kratzer an den Türschlössern, vorausgesetzt, sie durchdringen den Lack nicht.
- › Kratzer von Waschanlagen, vorausgesetzt, sie durchdringen den Lack nicht.
- › Steinschlag, vorausgesetzt, im Blech befindet sich keine Delle.

Die Schäden müssen dem Alter und dem Kilometerstand des Fahrzeuges entsprechen.

### ✗ Inakzeptabel

- › Kratzer u. a. an der Fahrertür aufgrund eines Einbruchs.
- › Kratzer durch Be- und Entladen, die den Lack durchdringen oder die sich durch Politur nicht mehr beseitigen lassen.
- › Rost und/oder Löcher.
- › Eingefressener Vogelkot.
- › Steinschlag, der nicht dem Alter und dem Kilometerstand des Fahrzeuges entspricht oder bei dem die Lackschicht bis zum Trägermaterial beschädigt ist.
- › Kratzer durch unsachgemäße Reinigung oder durch Reinigung mit scheuernden Materialien.

---

## Kühlergrill / Stoßstange

### ✓ Akzeptabel

- › Scheuerstelle, vorausgesetzt, sie durchdringt den Lack nicht.

### ✗ Inakzeptabel

- › Scheuerstelle, die den Lack durchdringt.
- › Gebrochener oder nicht mehr vorhandener Kühlergrill.
- › Risse und/oder Löcher im Material.

# Im Allgemeinen akzeptabel und inakzeptabel

## Reifen / Felgen

### ✓ Akzeptabel

- › Beschädigungen an den Felgen durch Faktoren von außen, die nicht auf den Fahrer zurückgehen, zum Beispiel Oxidation.
- › Scheuerstellen, Kratzer und Ablagerungen auf der Radkappe oder Felge, nur dann, wenn sich die Radkappe oder Felge nicht verformt hat. Nicht mehr als zwei Beschädigungen von höchstens 3 cm.

### ✗ Inakzeptabel

- › Fehlen der Radkappen.
- › Fehlen des Reserverads.
- › Beschädigungen an den Felgen, wobei die Felge teilweise am Rand sichtbar ausgebrochen ist, zum Beispiel durch Kollision mit der Bordsteinkante.

---

## Scheiben

### ✓ Akzeptabel

- › Kleine Einschlagstellen auf der Windschutzscheibe sind akzeptabel, wenn sie sich nicht zu einem Riss ausgeweitet haben oder sich nicht beseitigen lassen.
- › Aufkleber auf der Scheibe an der Innen- oder Außenseite, die die Scheibe nicht beschädigt haben.

### ✗ Inakzeptabel

- › Kleine Einschlagstellen auf der Windschutzscheibe, die sich zu einem Riss ausgeweitet haben oder sich nicht mehr beseitigen lassen.
- › Kratzer auf der Scheibe, zum Beispiel durch einen Eiskratzer.
- › Glasbeschädigungen durch das Entfernen von Aufklebern.

---

## Außenspiegel

### ✓ Akzeptabel

- › Kratzer, die den Lack nicht durchdringen, nicht mehr als zwei Beschädigungen von höchstens 5 cm.

### ✗ Inakzeptabel

- › Schäden am Spiegelglas sind nicht akzeptabel.
- › Kratzer, die den Lack durchdringen.
- › Sprung im Spiegelglas.
- › Bruch in der Spiegelkappe.

# Im Allgemeinen akzeptabel und inakzeptabel

## Externes Zubehör

### ✓ Akzeptabel

- › Mitgeleastes Zubehör, das aber nicht ausgebaut wurde (zum Beispiel Freisprecheinrichtung, Anhängerkupplung, Audioanlage), ist akzeptabel.

### ✗ Inakzeptabel

- › Demontierte feste Anhängerkupplung, die sichtbare Schäden hinterlässt.
- › Montageschäden von ausgebauten Zubehörteilen, zum Beispiel Freisprecheinrichtung, Navigationssystem, Anhängerkupplung und Ähnliches.
- › Auf einem Leasingfahrzeug angebrachte Werbung wird als inakzeptabel betrachtet.

---

## Sitze / Innenverkleidung (Dach)

### ✓ Akzeptabel

- › Flecken auf der Verkleidung, die sich durch normale Reinigung (warmes Wasser und Bürste) ohne weiteres entfernen lassen.
- › Beschädigungen, die infolge „normaler“ Nutzung entstanden sind, zum Beispiel Abnutzung auf den Sitzen.

### ✗ Inakzeptabel

- › Flecken auf der Verkleidung, die sich durch normale Reinigung nicht ohne weiteres entfernen lassen.
- › Risse und/oder Löcher in der Dach- bzw. Seitenverkleidung und/oder in den Sitzen.
- › Die Sitze sind verschmutzt und weisen Flecken auf. Es handelt sich hier nicht nur um oberflächlichen Schmutz; der Schmutz lässt sich nicht durch normale Reinigung entfernen.
- › Die Verkleidung weist Risse im Material auf, die auf nicht sorgfältigen Gebrauch zurückgehen.

---

## Armaturenbrett / Bodenbelag / Türen

### ✓ Akzeptabel

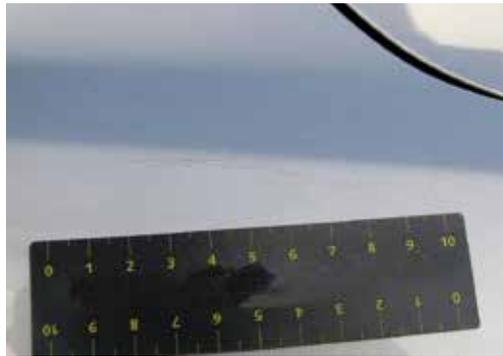
- › Abnutzungserscheinungen auf den losen Fußmatten.

### ✗ Inakzeptabel

- › Abnutzungserscheinungen auf dem festen Bodenbelag, ohne lose Fußmatten.
- › Die Innenverkleidung ist nicht durch normalen Gebrauch beschädigt, sondern durch Einflüsse von außen.

# Karosserie / Lack

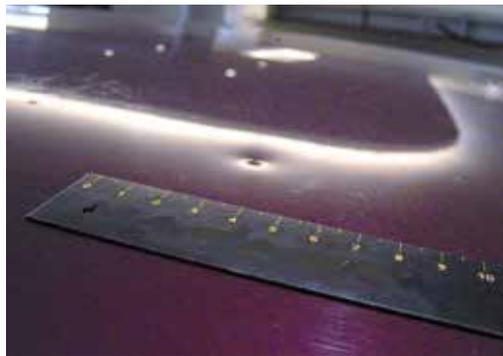
## ✓ Akzeptabel



1. Kratzer, die den Lack nicht durchdringen und sich durch Polieren entfernen lassen. Nicht mehr als zwei Kratzer je Karosserieteil.



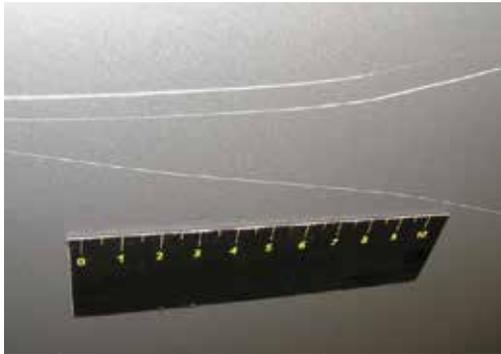
2. Nicht mehr als zwei Dellen oder Beulen je Karosserieteil, zum Beispiel je Tür oder Kotflügel. Wichtiger Hinweis: Dellen oder Beulen dürfen nicht größer sein als 25 mm (die Größe einer 1-Euro-Münze). Der Lack muss in Ordnung sein.



3. Der Durchmesser einer Delle darf nicht mehr als 25 mm betragen (die Größe einer 1 Euro-Münze).

# Karosserie / Lack

## ✘ Inakzeptabel



1. Kratzer mit mehr als 30 mm Länge oder mehrere Kratzer, die sich nicht durch Polieren entfernen lassen und dementsprechend eine Reparatur des Lacks notwendig machen.



2. Dellen oder Beulen, bei denen die Lackschicht bis zum Trägermaterial beschädigt ist.



3. Dellen, Beulen oder Kratzer, bei denen die Lackschicht bis zum Trägermaterial beschädigt ist und Roststellen zu sehen sind. Roststellen sind in jedem Fall inakzeptabel.



4. Dellen oder Beulen mit einem Durchmesser von mehr als 25 mm.



5. Scheuerstellen und Kratzer, bei denen die Lackschicht bis zum Trägermaterial beschädigt ist.

# Kühlergrill / Stoßstange

## ✓ Akzeptabel



1. Scheuerstellen oder Kratzer mit einer Größe bis zu 10 × 5 cm, die (bei lackierten Stoßstangen) die Lackschicht nicht durchdringen.



2. Bei einer lackierten Stoßstange dürfen die Kratzer (mit einer Länge bis zu 30 mm) nicht bis zum Trägermaterial durchdringen, und Dellen oder Beulen dürfen nicht größer sein als 30 mm.



3. Beschädigungen am Lack, bei denen eine Reparatur nicht erforderlich ist: bis zu zwei Schäden je Stoßstange. Bis zu 30 mm.



# Kühlergrill / Stoßstange

## ✘ Inakzeptabel



1. Stoßstange mit Rissen oder Kratzern, fehlende Abdeckung von Abschleppstange oder abnehmbarer Anhängerkupplung. Stoßstangen dürfen weder Löcher noch Risse aufweisen.



2. Scheuerstellen oder Kratzer, die bis zum Trägermaterial durchdringen oder den äußeren Zustand des Leasingfahrzeugs beeinträchtigen, entweder durch die Art der Beschädigung oder durch die Menge der Kratzer.



3. Scheuerstellen, Dellen und/oder Verformungen an einer Stoßstange in einem Bereich von mehr als 10 × 5 cm oder mit einer Länge von mehr als 30 mm.

# Reifen / Felgen

## ✓ Akzeptabel



1. Scheuerstellen oder Kratzer an den Radkappen oder Felgen von bis zu 50 mm. Die Radkappe oder Felge darf keine Verformungen aufweisen. Bis zu drei Stellen je Felge.

2. Verschleiß an der Felge durch normalen Gebrauch. Der Schaden befindet sich am äußersten Rand. Der Felgenrand ist nicht ausgebrochen.

## ✗ Inakzeptabel



1. Karkassenriss durch nicht sachgerechten Umgang.

2. Risse in der Radkappe oder fehlende Teile der Radkappe. Scheuerstellen oder Kratzer mit einer Größe von mehr als 5 cm, die die Radkappe verformen können.

3. Scheuerstellen, Kratzer und Ablagerungen auf den Felgen mit einer Größe von mehr als 5 cm.

# Scheiben

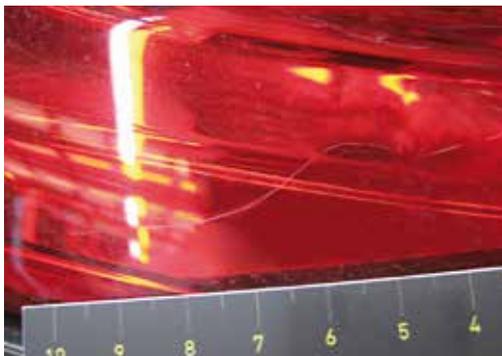
## ✓ Akzeptabel



1. Steinschlag an den Scheinwerfern, Nebelscheinwerfern oder Blinkern, bei dem es nicht zu Glasbruch gekommen ist und die Funktionsfähigkeit der Leuchten nicht beeinträchtigt ist. Scheinwerfer müssen feuchtigkeitsdicht sein.



2. Steinschlag auf der Windschutzscheibe, bei dem es nicht zu Rissen in der äußeren Glasschicht gekommen ist und der weder Spiegeleffekte noch Beeinträchtigungen in Bezug auf die Sicht des Fahrers bei der Fahrt im Dunkeln oder bei Regen mit sich bringt.



3. Kratzer (auch infolge von Steinschlag) an den Scheinwerfern, Nebelscheinwerfern oder Blinkern, bei denen es nicht zu Glasbruch gekommen ist und die Funktionsfähigkeit der Leuchten nicht beeinträchtigt ist.

# Scheiben

## ✘ Inakzeptabel



1. Riss in der Windschutzscheibe. Steinschlag, bei dem es - als Folge zahlreicher Risse oder durch die Stärke des Einschlags - zu Spiegel-effekten kommt oder der Beeinträchtigungen in Bezug auf die Sicht des Fahrers bei der Fahrt im Dunkeln oder bei Regen mit sich bringt.



2. Risse über die gesamte Fläche der Windschutzscheibe mit Schäden an der äußeren Glasschicht. Schaden als Folge von Steinschlag, wodurch bei einer technischen Überprüfung nicht mehr die gesetzlichen Anforderungen an die Verkehrssicherheit erfüllt werden.



3. Steinschlag an Scheinwerfern, Nebelscheinwerfern oder Blinkern, der zum Bruch des Glases oder der durchsichtigen Abdeckung geführt hat. Die Einordnung dieser Mängel erfolgt ungeachtet des Umfangs des jeweiligen Schadens.



# Außenspiegel / externes Zubehör

## ✓ Akzeptabel



1. Nicht mehr als zwei Kratzer mit einer Länge von höchstens 50 mm, die (bei lackierten Spiegeln) die Lackschicht nicht durchdringen. Die Funktionsfähigkeit darf nicht beeinträchtigt sein.

## ✗ Inakzeptabel



1. Scheuerstellen oder Kratzer mit einer Länge von bis zu 50 mm, die (bei lackierten Spiegeln) die Lackschicht durchdringen. Bei nicht lackierten Spiegeln: Kratzer, die bis zum Trägermaterial durchdringen.



2. Die Spiegel dürfen sich nicht verformt haben und/oder dürfen nicht gebrochen sein, und die Funktionsfähigkeit darf nicht beeinträchtigt sein.

# Sitze / Innenverkleidung (Dach)

## ✓ Akzeptabel



1. Die Sitze sehen gebraucht aus und weisen Flecken auf, die durch eine normale Reinigung (mit Wasser) entfernt werden können.

2. Die Sitzfläche hat sich unter dem Gewicht des Fahrers abgesenkt, und die Seiten des Sitzes haben sich verformt.

3. Die Innenverkleidung des Dachs ist an der Oberfläche verschmutzt. Dies kann durch normale Reinigung entfernt werden.

## ✗ Inakzeptabel



1. Die Verkleidung weist Brandflecken, Löcher oder Risse auf. Aufgrund des deutlich wahrnehmbaren Geruchs sind die Sitze nicht mehr für den Gebrauch geeignet.

2. Die Innenverkleidung des Dachs ist verschmutzt. Es handelt sich nicht nur um oberflächlichen Schmutz; der Schmutz lässt sich nicht durch normale Reinigung entfernen. Die strukturierte Verkleidung des Dachs weist Risse im Material auf.

# Armaturenbrett / Bodenbelag / Türen

## ✓ Akzeptabel



1. Nachträglich eingebautes Zubehör, das im Leasingfahrzeug zurückgeblieben ist, wobei die Schraubenlöcher nicht zu sehen sind oder sich an den Seiten der Mittelkonsole befinden.



2. Das Lenkrad weist Gebrauchsspuren auf, aber das Material ist nicht gerissen.

## ✗ Inakzeptabel



1. Zubehör, Telefone oder Freisprecheinrichtungen sind ausgebaut, und die Schraubenlöcher im Bereich des Fahrers oder der Mitfahrer sind deutlich zu sehen.



2. Die Verkleidung und/oder die Seitenverkleidung im Kofferraum weisen Flecken und/oder Beschädigungen auf. Es handelt sich nicht nur um oberflächliche Flecken; diese Flecken lassen sich nicht durch normale Reinigung entfernen.



3. Das Material weist solche Löcher und/oder Risse auf, dass sich die Schäden nicht mehr reparieren lassen.

# Erläuterung der verwendeten Begriffe

## › 25 mm

Ein Schaden mit einer Größe von 25 mm lässt sich vergleichen mit der Größe einer 1-Euro-Münze.

## › Beschädigungen, die den Lack durchdringen

Wenn darunter befindliche Lackschichten oder das Metall zu sehen sind.

## › Karkassenriss

Ein Riss in der Seitenwand des Autoreifens (zum Beispiel durch Kollision mit einer Bordsteinkante).

## › Karosserieteil

Ein Teil des Fahrzeugs, das sich demontieren lässt (zum Beispiel Türen, Motorhaube, Stoßstange, hintere Kotflügel und Dach werden als lose Bauteile betrachtet).

## › Kratzer

Eine Beschädigung mit einer Größe bis zu 3 mm.

## › Polieren

Polieren ist das Verfahren, mit dem eine Fläche eines Materials glatt und glänzend gemacht wird.

## › Schäden

Sämtliche Schäden, zu deren Beseitigung Blech- oder Lackierarbeiten verrichtet werden müssen oder wo der Austausch von Bauteilen erforderlich ist.

## › Steinschlag

Beschädigungen am Lack durch den Einschlag von Steinen und Ähnlichem.

## Schlussbemerkung

Die Fotos in dieser Prozessbeschreibung dienen lediglich als Beispiel und zur Veranschaulichung unserer Richtlinien. Die Entscheidung, ob ein Schaden akzeptabel ist oder nicht, liegt stets bei DirectLease.

[www.directlease.de](http://www.directlease.de)

Am Meerkamp 26

D-40667 Meerbusch

Tel. +49 (0)2132 937070

Fax +49 (0)2132 93707-222