



LEITFADEN 2012

LEITFADEN FÜR DIE LEASING-RÜCKNAHME.

**BMW
GROUP**
Financial Services



INHALT.

RÜCKGABEKONZEPT.

Vorwort	3
Rücknahmeprotokoll	4–5
Bedingungen / Begriffsdefinition	6
Unfallschäden	7
Reparaturen	8–9

SCHADENKATALOG / KATEGORIEN.

Karosserie	10–11
Lackierung	12–13
Stoßfänger	14–15
Verglasung / Beleuchtung	16–17
Reifen / Felgen / Radkappen	18–19
Interieur	20–21
Schäden durch Ein- und Ausbau von Zubehör	22–23
Mechanik / Elektrik	24–25
Lieferumfang	26–27

RÜCKGABEKONZEPT.

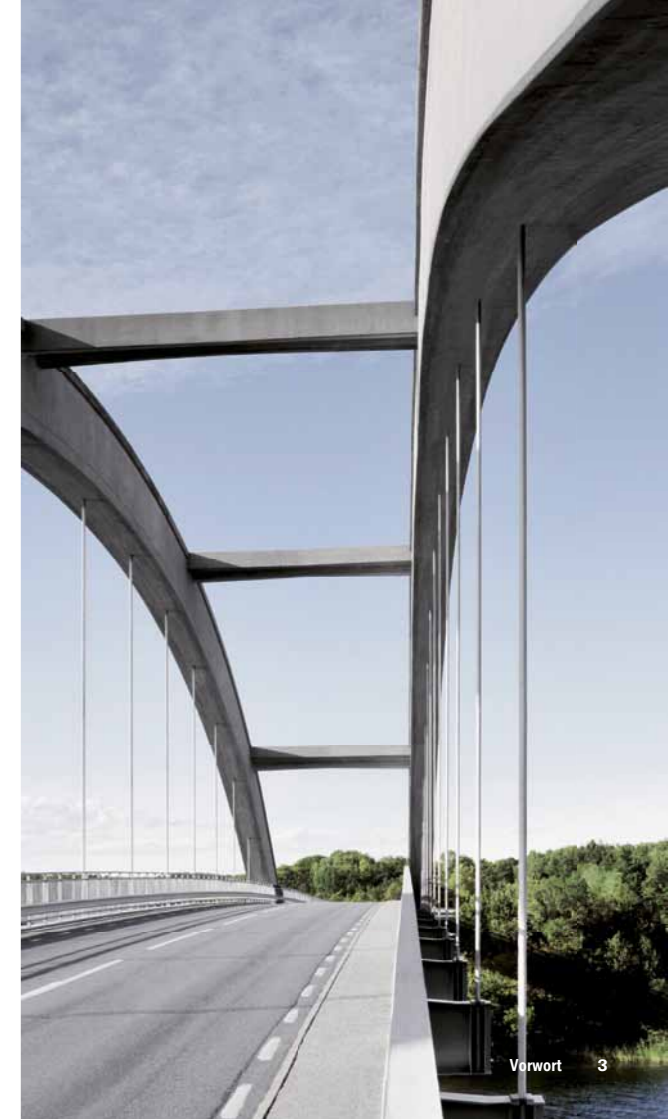
VORWORT.

Der Rückgabeprozess ist einfach, nachvollziehbar und neutral zu gestalten und muss durch objektive Betrachtung transparent für jeden Beteiligten abgewickelt werden. Transparenz schafft man nur durch klare Abläufe und durch Festlegung von Qualitätsstandards.

Grundlage hierfür ist dieser Schadenkatalog. In diesem Katalog werden typische Schadenbilder aufgezeigt und eine Unterscheidung in akzeptable Gebrauchsspuren und nicht akzeptable Gebrauchsspuren vorgenommen. Die möglichst eindeutige Definition von akzeptabel und nicht akzeptabel erfolgt durch präzise Erläuterungen und durch aussagekräftige Bilder. Der Schadenkatalog dient uns als Richtlinie für eine einheitliche Begutachtung von „Rückgabefahrzeugen“.

Der Gesamtzustand der zurückgegebenen Fahrzeuge wird auf Grundlage dieses nicht abschließenden Schadenkataloges beurteilt.

Die erforderlichen Minderwerte / Reparaturen werden wertmäßig erfasst und in einem Rücknahmeprotokoll dokumentiert.



RÜCKGABEKONZEPT.

RÜCKNAHMEPROTOKOLL.

Auf der nachfolgenden Seite sind die wichtigsten Schritte für eine reibungslose Übergabe beschrieben.

Sofern Ihnen kein von Financial Services vorgedrucktes Rücknahmeprotokoll vorliegt, finden Sie eine Blankoversion im Extranet unter:

Services → Formulare → Leasing → Rücknahmeprotokoll

RÜCKNAHMEPROTOKOLL: DIE NÖTIGEN SCHRITTE UND INFORMATIONEN ZUR FAHRZEUGRÜCKNAHME.

1. Tragen Sie die Kundenadresse und die Fahrzeugdaten ein, sofern diese nicht bereits vorgedruckt sind.
2. Tragen Sie das Abstelldatum und den aktuellen km-Stand ein. Sollte der Kunde das Fahrzeug nicht spätestens am Tag des Leasingauslaufs abgestellt haben, wird ihm anteilig die Rate (ggf. zzgl. eines durch die Leasingsonderzahlung nicht mehr gedeckten Vorauszahlungsanteils) in Rechnung gestellt.
3. Überprüfen Sie alle Unterlagen und Gegenstände, die zum Fahrzeug gehören, auf Vollständigkeit.
4. Notieren Sie alle Fahrzeugschäden/Minderwerte einzeln und lassen Sie dies vom Kunden unterschreiben (1. Unterschrift zum Abschnitt „Einigung über Fahrzeugzustand und Fahrzeugausstattung“).
5. Halten Sie bei km-Verträgen evtl. festgestellte Schäden und/oder Minderwerte in Euro (ohne MwSt.) fest. Ermitteln Sie bei Restwertverträgen den Netto-Händlerverkaufspreis in Euro.
6. Lassen Sie dies ebenfalls den Kunden unterschreiben (2. Unterschrift zum Abschnitt „Einigung über Minderwerte“).
7. Falls keine Einigung zu erzielen ist, schlagen Sie vor, ein unabhängiges Gutachten erstellen zu lassen. Der Kunde hat die Wahl zwischen zwei Sachverständigen bzw. Sachverständigenunternehmen. Er bestätigt dies per Unterschrift. Die Kosten dieses Gutachtens tragen Leasinggeber und Leasingnehmer je zur Hälfte.

Bei Nichteinigung wird Ihnen ein Zuschlag i. H. v. 5 % des Fahrzeugwertes in Rechnung gestellt.

Wichtig: Es müssen alle Schäden/Minderwerte schriftlich im Rücknahmeprotokoll festgehalten werden, denn nur diese werden mit dem Gutachten abgeglichen und die Beträge beim Händler-Einkaufspreis berücksichtigt. Sollte der Sachverständige zusätzliche Minderwerte/Schäden feststellen (nicht im Rücknahmeprotokoll aufgeführt), können diese bei der Faktura nicht berücksichtigt werden.

8. Verweigert der Leasingnehmer die Unterschrift auf dem Rücknahmeprotokoll, so muss dies auf dem Rücknahmeprotokoll mit „Kunde verweigert Unterschrift“ vermerkt werden. Bitte bestätigen Sie die Verweigerung mit Ihrer und einer zweiten Unterschrift (Zeuge aus dem Autohaus). Bitte versuchen Sie, mit dem Kunden eine Einigung erzielen.
9. Händigen Sie einen Durchschlag des Rücknahmeprotokolls an den Kunden aus und faxen Sie das Original schnellstmöglich an BMW Financial Services, um eine Verzögerung bei der Abrechnung zu vermeiden.
10. Bitte achten Sie auf eine unverzügliche Stilllegung des Fahrzeuges.
11. Die Rückgabe hat unter Beachtung der Vorgaben gemäß den jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Leasing von Kraftfahrzeugen sowie der Vereinbarung über Leasinggeschäfte zu erfolgen.

RÜCKGABEKONZEPT.

VORAUSSETZUNG FÜR EINE OBJEKTIVE BEURTEILUNG.

- Die Fahrzeuge sollten gereinigt und das Interieur frei von persönlichen Gegenständen sein.
- Die Fahrzeuge sollten ohne Beeinflussung der Witterung entweder bei normalem Tageslicht oder bei ausreichender Hallenbeleuchtung begutachtet werden.
- Die Fahrzeuge sollten rundherum frei zugänglich sein und alle Türen und Klappen müssen sich öffnen lassen.
- HU und anstehende Inspektionen, die am Tag der Rückgabe nicht fällig sind, dürfen dem Kunden nicht in Rechnung gestellt werden.
- Es ist auf eine vollständige Rückgabe aller zum Fahrzeug gehörigen Teile und Dokumente (Schlüssel, Zulassungsdokumente und Zubehör) zu achten.

BEGRIFFSDEFINITION: AKZEPTABLE UND NICHT AKZEPTABLE GEBRAUCHSSPUREN.

Kraftfahrzeuge unterliegen durch ihre Nutzung einem natürlichen Verschleiß und weisen entsprechende Gebrauchsspuren auf. Das Fahrzeug geht vom Neuwagenzustand in den Gebrauchtwagenzustand über. Gebrauchsspuren, wie sie bei der Benutzung im öffentlichen Straßenverkehr auftreten, sind absehbar und können entsprechend eingestuft werden (akzeptabel).

Neben dieser normalen Abnutzung gibt es auch die vom normalen Gebrauch abweichenden Minderwerte und /oder Schäden (nicht akzeptabel). Wir unterscheiden daher zwischen akzeptablen und nicht akzeptablen Gebrauchsspuren.

1. Akzeptable Gebrauchsspuren:

Dies sind Spuren des üblichen Gebrauchs, die den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs nicht negativ beeinflussen. Es erfolgt keine Berechnung an den Kunden.

2. Nicht akzeptable Gebrauchsspuren:

Dies sind Schäden, die nicht durch den üblichen Fahrzeuggebrauch entstehen, den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs negativ beeinflussen und /oder technische Auswirkungen haben. Diese werden dem Kunden berechnet.

BESONDERHEIT: UNFALLSCHÄDEN.

Unfallschäden sind Schäden, die durch plötzliche und unmittelbare äußere Kraftwirkung entstanden sind. Hierzu zählen u. a. bleibende Deformationen an Karosserie und Anbauteilen, Brüche an Stoßfängern, Achsschäden etc.

Behoben:

Es handelt sich hierbei um sach- und fachgerecht reparierte Unfallschäden, die nicht mehr erkennbar oder nur für den Fachmann, oftmals erst nach Demontage von Verkleidungen, sichtbar sind.

Nicht behoben:

Das Schadenausmaß ist noch in vollem Umfang oder teilweise vorhanden. Dazu zählen auch nicht sach- und fachgerechte Instandsetzungen, die deutliche Reparaturspuren hinterlassen haben, oder Notreparaturen.

Wertminderung:

Wertminderungen (d. h. erstattungsfähige Schäden, die damit begründet werden, dass ein Unfallwagen im Falle eines späteren Verkaufs einen geringeren Erlös erzielen kann als Fahrzeuge ohne Vorschäden) sind gemäß den Regelungen in den jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Leasing von Kraftfahrzeugen geltend zu machen.

Zahlung einer Versicherungsleistung:

Im Falle eines Haftpflichtschadens, bei dem die merkantile Wertminderung an die BMW Bank GmbH geleistet wurde, darf kein gesonderter Ausweis und keine Belastung an den Kunden erfolgen. Die Höhe der Wertminderung erhalten Sie auf den Fahrzeugkaufpreis angerechnet.

Keine Zahlung einer Versicherungsleistung:

Im Falle eines Haftpflicht- oder Kaskoschadens, bei dem keine merkantile Wertminderung an die BMW Bank GmbH geleistet wurde, muss diese in Höhe des Reparaturschadens berechnet und im Rücknahmeprotokoll aufgeführt werden.

RÜCKGABEKONZEPT.

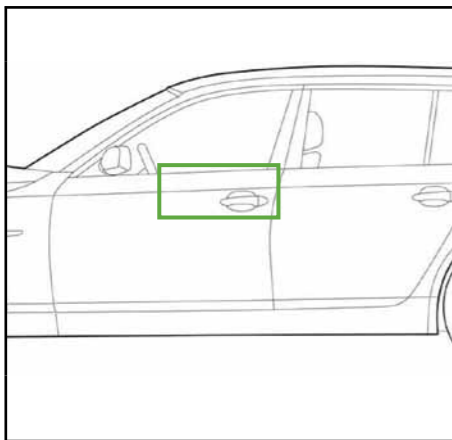
ARTEN ZU BERÜCKSICHTIGENDER REPARATUREN.

Die Beurteilung von nicht akzeptablen Gebrauchsspuren / Schäden und deren Beseitigung unterliegen fachlichen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Bei der Auswahl der Reparaturart steht die sach- und fachgerechte Reparatur im Vordergrund:

1. Bei allen anfallenden Reparaturen ist die Möglichkeit der sogenannten Smart-Repair-Methode zu berücksichtigen. Diese stellen kostengünstige und von Herstellern anerkannte Reparaturalternativen dar.
2. Die herkömmliche Reparaturmethode der Instandsetzung und / oder der Lackierung wird dann berücksichtigt, wenn Smart Repair
a) wirtschaftlich keinen Sinn macht,
b) technisch nicht machbar ist oder
c) das Reparaturergebnis langfristig nicht gesichert ist.
3. Die Erneuerung wird nur berücksichtigt, wenn keine der zuvor genannten Methoden
a) möglich oder
b) wirtschaftlich sinnvoll ist.
4. Als Basis der Kalkulation dienen die zuvor genannten Reparaturarten; bei Erneuerung und Lackierung werden die Vorgaben des Herstellers beachtet.
5. Sollten keine Verrechnungssätze vereinbart sein, werden bundesdurchschnittliche Verrechnungssätze der vom Hersteller autorisierten Werkstätten verwendet.



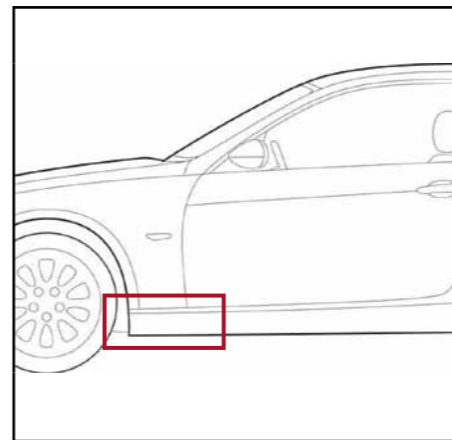
KAROSSERIE.



OK

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

- einzelne Dellen oder Beulen (mit geringerer Eindringtiefe als 1 mm, ohne Lackschaden) und oberflächliche Kratzer

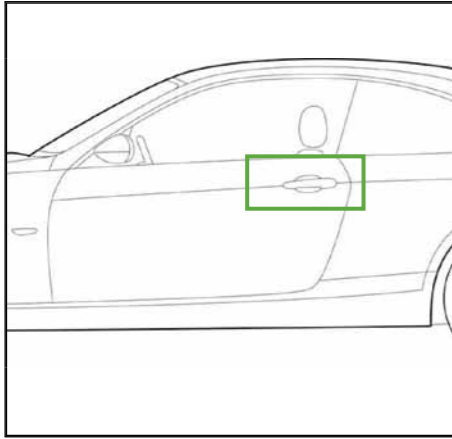


X

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

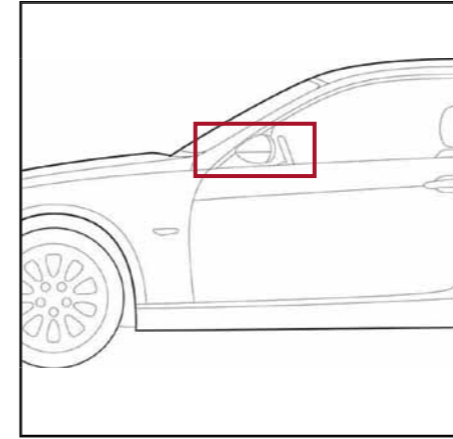
- Hagelschäden und alle anderen Blebschäden
- verbogene, beschädigte oder fehlende Teile
- nicht behobene Unfallschäden
- unsachgemäß ausgeführte Instandsetzungsarbeiten

LACKIERUNG.



OK Bewertungsbereich: **akzeptabel**

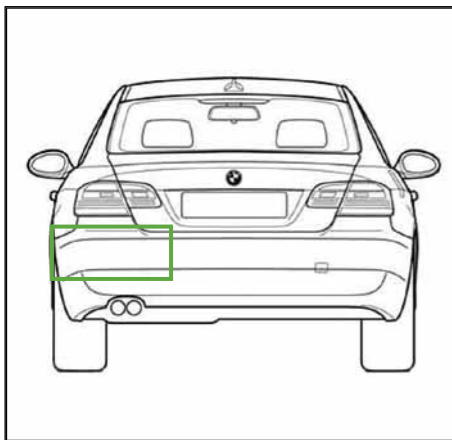
- geringe Lackschäden, die keine Neulackierung erforderlich machen und durch Polieren behoben werden können (z. B. Kratzer an der Lackoberfläche)
- Lackausbesserungen, die den optischen Gesamteindruck nicht stören oder nur aus einem bestimmten Blickwinkel zu erkennen sind
- durch Umwelteinflüsse leicht verwitterte Lacke und Rostansatz (z. B. leichte Teerspritzer, Streusalzeinwirkung)
- typische Schleifspuren, Schlieren und stumpfer Lack, die durch Polieren entfernt werden können (z. B. Spuren aus Waschanlagen)
- Lackverletzungen außerhalb des Sichtbereichs (z. B. unter Stoßfängern)
- vereinzelte kleinere Steinschläge



X Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

- bis auf die Grundlackierung gehende Kratzer und Lackabplatzer
- Nachlackierungen oder Lackausbesserungen, die nicht dem Standard des Herstellers entsprechen, Farbdifferenzen oder eine deutliche Erhöhung zum Originallack aufweisen
- Rostunterwanderung durch äußere Einwirkung
- Lackschäden durch Harz- und Säureeinwirkung
- kleine Steinschläge in großer Dichte und große Steinschläge
- durch Beschriftungsfolien und Aufkleber entstandene Lackschäden oder Farbunterschiede

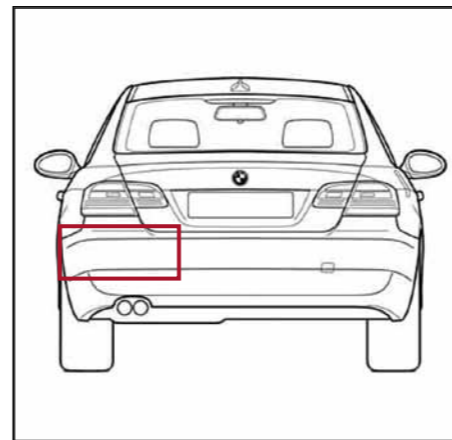
STOSSFÄNGER.



OK

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

- leichte Kratzer oder leichter Lackabrieb (meist im Rundungsbereich), die durch Polieren entfernt werden können
- leichte Abschürfungen oder Eindellungen an Gummileisten und Kunststoffteilen, die weder die Festigkeit noch das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen

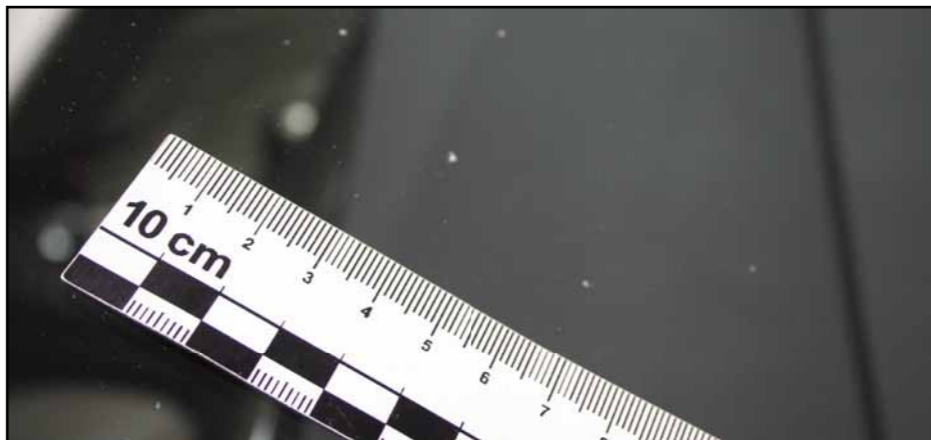
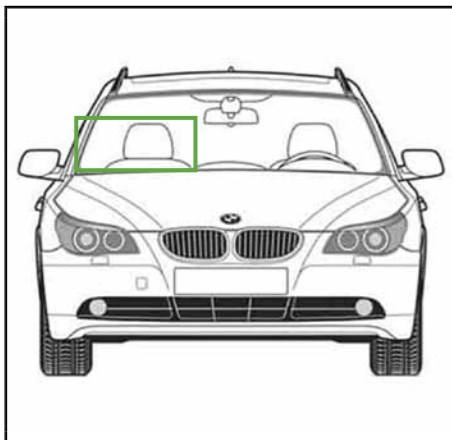


X

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

- Brüche, Risse und Deformationen
- Deformationen, durch die die Passgenauigkeit nicht mehr gegeben ist
- Deformationen von Stoßfängerkernen oder -haltern
- Abschürfungen oder Eindellungen an Gummileisten und Kunststoffteilen, die die Festigkeit und/oder das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen

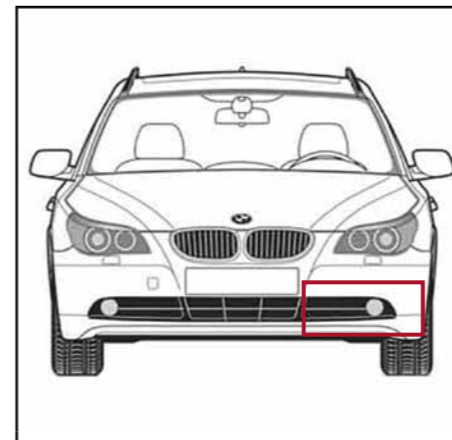
VERGLASUNG / BELEUCHTUNG.



OK

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

- vereinzelte, kaum ins Auge fallende Steinschläge (max. stecknadelkopfgroß und ohne kleinste Risse) außerhalb des Sichtbereichs des Fahrers, die die Fahrsicherheit nicht beeinträchtigen

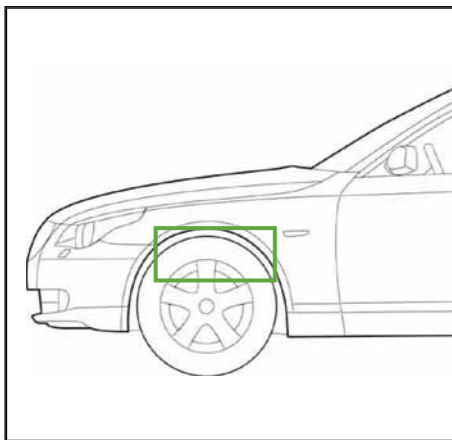


✗

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

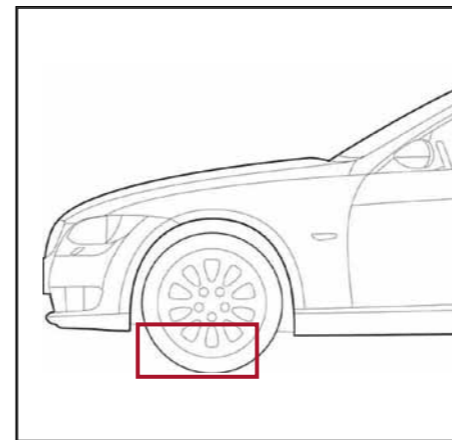
- Bruch- und/oder Rissbildung
- Steinschläge oder Absplinterungen, die die Verkehrssicherheit beeinflussen
- Steinschläge oder Absplinterungen im Sichtbereich des Fahrers (Frontscheibe)
- undichte Scheinwerfer oder Rückleuchten
- gebrochene Scheinwerfer, Rückleuchten und Gehäuse
- Steinschläge größer als ein Stecknadelkopf

REIFEN / FELGEN / RADKAPPEN.



OK Bewertungsbereich: **akzeptabel**

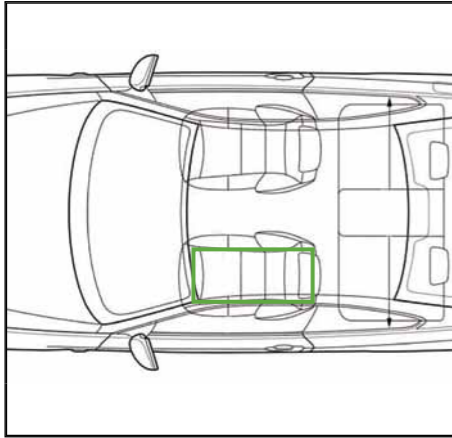
- Profiltiefe an der schwächsten Stelle gemäß der bei Rückgabe gültigen StVZO (derzeit 1,6 mm)
- leichte Schürfmerkmale an Reifenflanken
- leichte Kratzer und Schürfmerkmale am Felgenhorn
- Korrosionsansätze (z. B. durch Streusalz)
- leichte Abschürfungen an Radkappen



✗ Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

- geringere Restprofiltiefe als gesetzlich vorgeschrieben
- ungleichmäßiger Profilverschleiß (Vermessung notwendig)
- Bremsplatten, Sägezähne etc., Risse oder Schnitte in Reifen
- deutlicher Materialabtrag an Reifenflanken oder Felgen
- Risse, Deformationen etc. an Felgen
- Brüche, Risse, fehlende oder nicht originale Radkappen
- Reifenfabrikate und Reifengrößen, die vom Hersteller nicht freigegeben sind
- vom Fahrzeugzustand bei Auslieferung abweichende Bereifung und Felgen (z. B. abweichende, nicht in der Zulassungsbescheinigung I eingetragene Größen)

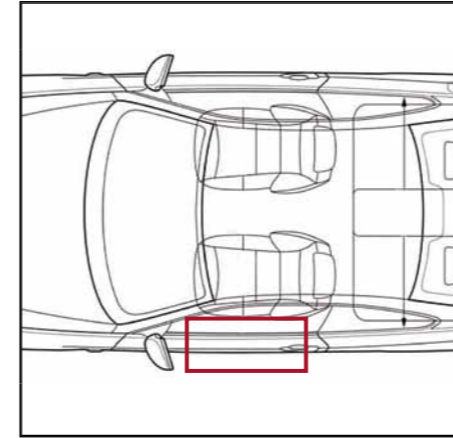
INTERIEUR.



OK

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

- normale Abnutzung an Kunststoffteilen, Bodenbelag und Polster
- Farbverblässung an Polster und Innenverkleidung
- leichter Abrieb der Polster durch Ein- und Aussteigen

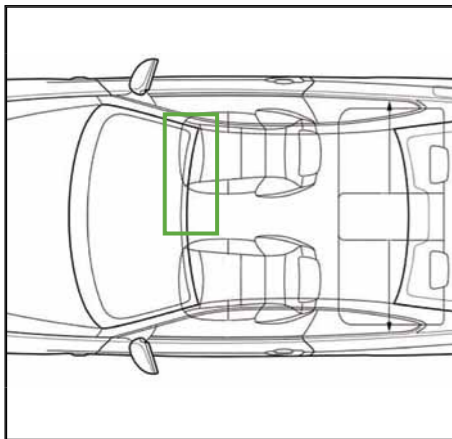


X

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

- Risse, Schnitte, Löcher, Brüche etc. oder Deformationen des Interieurs
- Beschädigungen von Sicherheitsgurten oder Sicherheitsschlössern
- dauerhafte Verunreinigungen und/oder Farbveränderungen
- Schimmel oder anormale Geruchsentwicklung
- Fehlen von Teilen (z. B. Kopfstützen, Abdeckungen, Sitzreihen, Skisack, CD-Wechslermagazin etc.)
- Risse oder Ablösung von Tür- und Klappendichtungen

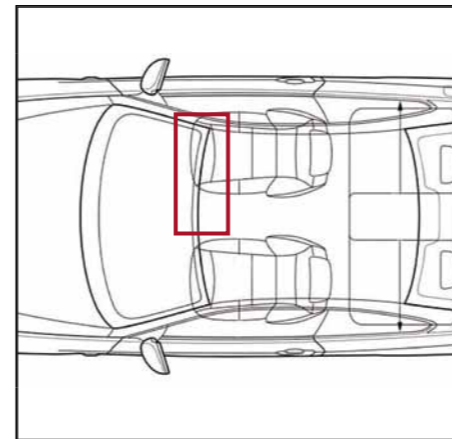
SCHÄDEN DURCH EIN- UND AUSBAU VON ZUBEHÖR.



OK

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

- kleine, nicht im Sichtfeld des Fahrzeugnutzers bzw. der Fahrzeuginsassen liegende Bohrlöcher (z. B. an der Armaturenbrettunterseite)

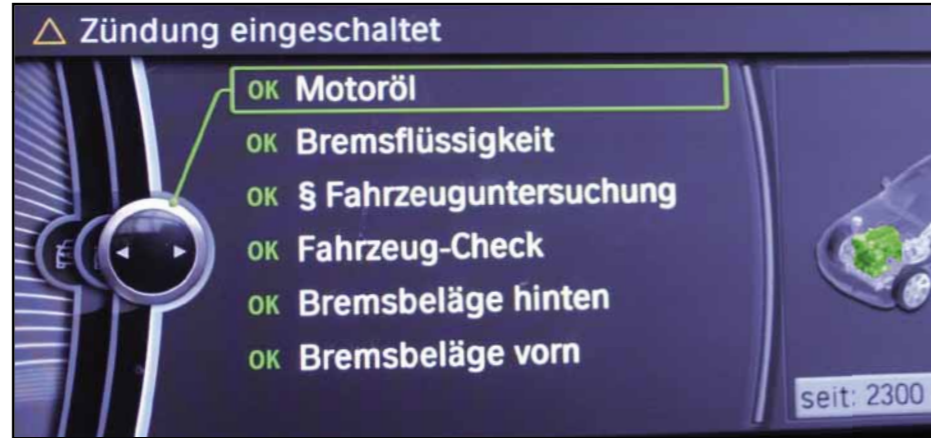
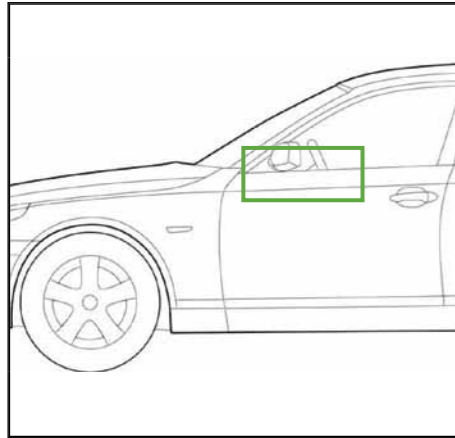


X

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

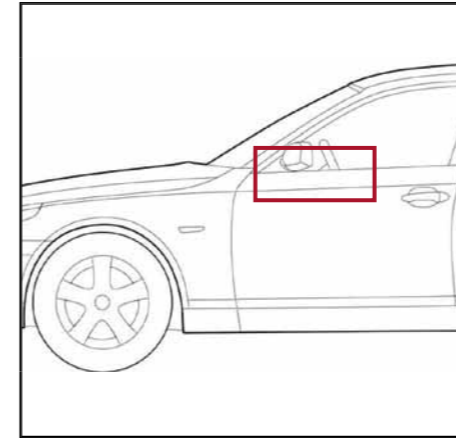
- nicht mehr in den Ursprungszustand zurückzubringende Veränderungen am Fahrzeug (z. B. Bohrlöcher für Antenne, CD-Halterungen, Plaketten oder durch den Einbau von Lautsprechern entstandene Löcher etc.)
- durch Beklebung und Beschriftung oder deren Entfernung entstandene Schäden an Mechanik/ Elektrik

MECHANIK/ELEKTRIK.



OK Bewertungsbereich: **akzeptabel**

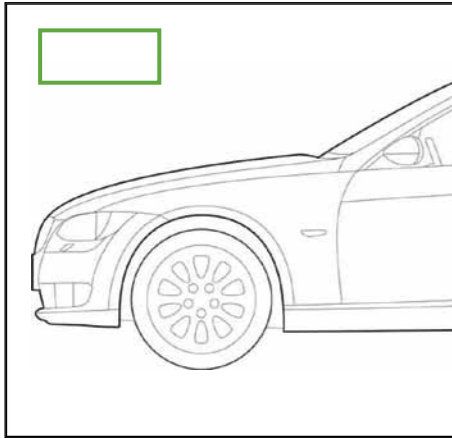
- normaler Verschleiß entsprechend dem Fahrzeugalter und der Laufleistung unter Gewährung der Verkehrs- und Betriebsbereitschaft



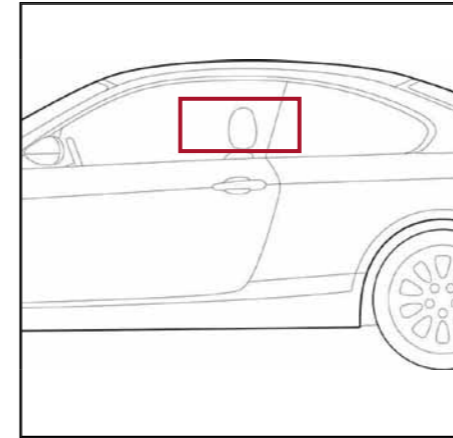
✗ Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

- nicht durchgeführte Inspektionen und die aus dem Versäumnis resultierenden Reparaturen
- sämtliche Schäden oder übermäßiger Verschleiß an der Fahrzeugmechanik (Antriebs- und Antriebsübertragungsteile, Lenkung, Bremsen etc.)
- sämtliche Schäden oder übermäßiger Verschleiß an der Fahrzeugelektrik durch unsachgemäße Handhabung (Klimaanlage, Radio etc.)
- AU und HU fällig

LIEFERUMFANG.



Amtl. Kennzeichen :				
Fabrikat :	BMW			
Modell :	UL91			
Modellbezeichnung:	125i Cabrio			
Fahrgestellnummer:	WBAUL91000VF71552			
Briefnummer :	DS625686			
Erstzulassung :				
km - Stand :	0			
Leistung / KW :	160 KW			
Verkaufspreis :				31134,45
Zubehör	Bezeichnung	Menge	E-Preis	Gesamt
FOA52	Spacegrau metallic	1	554,62	554,62
PLWSW	Leder Boston Schwarz	1	1302,52	1302,52
0216	Servotronic	1	210,08	210,08
0320	Modellschriftzug Entfell	1	0,00	0,00
0441	Raucherpaket	1	25,21	25,21
0494	Sitzheizung für Fahrer und Beifahrer	1	277,31	277,31
0534	Klimaautomatik	1	470,59	470,59



OK

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

- alle gemäß Auslieferungsnachweis zum Lieferumfang gehörigen Elemente

X

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

- fehlende oder fehlerhafte Teile aus dem Lieferumfang wie z. B. Fahrzeugschlüssel, Gepäckraumtrennnetz, Bordwerkzeug, Funkfernbedienungen, Kofferraumabdeckung, Navigations-CD/DVD etc.
- fehlende Sommer- oder Winterradsätze laut Lieferumfang
- fehlende Serien- und Sonderausstattung sowie Sonderzubehör

Bei Fragen rund um die Abwicklung können Sie sich gerne an Ihren Ansprechpartner vom Händlerbetreuungsteam Bestand wenden.

Die Kontaktdaten finden Sie im Extranet.

Herausgeber: BMW Bank GmbH. BMW Financial Services ist eine Geschäftsbezeichnung der BMW Bank GmbH. Stand: 01 / 2012