

RETOUR IN GOEDE BANEN

Regels & tips voor inlevering van uw leaseauto



STAM

LEASE

Versie IP-080216
ingangsdatum 24-08-2016

ALS U DE SLEUTELS KOMT INLEVEREN...

Misschien hebt u net de sleutels van uw nieuwe leaseauto ontvangen of moet u deze binnenkort weer inleveren omdat uw huidige leasecontract afloopt. In beide gevallen is dit boekje nuttig en belangrijk.

Boekje open over schade

Dit boekje gaat namelijk over schade. Elke leasemaatschappij gaat er bij het afsluiten van een leasecontract van uit dat de auto na afloop schadevrij wordt ingeleverd. Hier is immers de restwaarde en dus voor een belangrijk deel het leasetarief op gebaseerd. Bij Stam Lease is dat niet anders. Schadevrij is echter niet helemaal het juiste woord. Natuurlijk vertoont een auto na jarenlang gebruik de normale gebruikschade. Dat is uiteraard ingecalculeerd.

Maar alle andere schades niet. Als er plaat- of spuitwerk moet worden uitgevoerd of er onderdelen moeten worden vervangen, praten we over schades die u altijd middels een schadeformulier moet melden c.q. had moeten melden bij uw leasemaatschappij (of uw verzekeraar als u de auto zelf verzekerd hebt). Achteraf zijn deze schades immers niet meer te verhalen op eventuele derden.

Als u uw leaseauto bij ons inlevert, beoordelen we aan de hand van dit document de staat van uw auto. Hierin staat vermeld wat onder normale gebruikschade en niet acceptabele schade valt.

We zien u graag weer verschijnen

Dit boekje is dus bedoeld als handige checklist vóór inlevering en voorkomt misverstanden ná inlevering van uw auto. Lees het aandachtig door en raadpleeg deze altijd bij welke vorm van schade dan ook! En doe uw voordeel met de tips om schade te voorkomen. Ze lijken voor de hand te liggen, maar toch...

Waar kunt u na afloop van het leasecontract de auto inleveren

- Als u uw auto inlevert bij Stam Lease in Harderwijk kunt u aanwezig zijn bij de beoordeling. U ontvangt dan direct een kopie van het inname-rapport. Laat u ons van te voren wel even weten wanneer (dag en tijdstip) u komt, dan houden we daar rekening mee.

- U kunt er ook voor kiezen de auto achter te laten op een andere met Stam Lease af te stemmen locatie. Wij wijzen u er dan wel op, dat de beoordeling van de auto dan op een later tijdstip plaatsvindt bij Stam Lease in Harderwijk waarbij u dan wellicht niet aanwezig bent. Indien u niet aanwezig bent bij de beoordeling, kan het onbedoeld zo zijn dat er verschil van mening ontstaat over de juistheid van het inname-rapport. U zult dan moeten bewijzen dat het inname-rapport onjuist is. Wij raden u dan ook aan om bij de inname van de auto aanwezig te zijn.

Inhoud

1. Onderhoudsstatus bij inlevering	4
2. Wat is acceptabel en wat niet?	6
3. Schade - algemeen	8
4. Bumperschade	10
5. Verlichtingschade	11
6. Ruitschade	12
7. Wiel- en bandenschade	13
8. Interieurschade	14
9. Schade - overig	16

1 ONDERHOUDSSTATUS BIJ INLEVERING

De eerste indruk zegt vaak al veel over de totale staat van de auto. Ook een leaseauto moet volgens de voorschriften van het instructieboekje en het onderhoudsboekje worden onderhouden. Volgt u de instructies goed op en houdt u aan de gestelde onderhoudstermijnen zodat eventuele schade wordt voorkomen.



Is het koelmiddel op het juiste niveau?



Is het motoroliepeil in orde?



Is alles compleet?

Zijn bij inlevering alle bij de auto behorende zaken aanwezig! Als dit niet het geval is, zal Stam Lease voor duplicaten moeten zorgen en de kosten hiervan aan de berijder moeten doorbelasten.

Compleet betekent inclusief:

- Reservesleutel
- Instructie- en onderhoudsboekje
- Navigatiesoftware
- Kentekenbewijzen deel 1A en 1B of kentekencard
- APK-formulier
- Alle afneembare onderdelen zoals beeldschermen, radiofrontjes
- Codekaarten van auto, audio en dergelijke



Vertonen de banden abnormale slijtage?

Met de juiste bandenspanning is ongewoonlijke bandenslijtage te voorkomen. Tevens bespaart het rijden op de juiste bandenspanning veel brandstof en verhoogt het uw veiligheid.

Tip: Maak tijdens het tanken even uw achterlichten en koplampen schoon. Vooral bij nat weer en vorstperiodes zorgt dit voor een beter zicht en wordt u door uw medeweggebruikers eerder gezien. Rijdt u gerust bij een Stam dealer langs voor een gratis controle op vloeistoffen (olie, remvloeistof, koelvloeistof), verlichting en bandenspanning.

2 WAT IS ACCEPTABEL EN WAT NIET?

Dat eerste krasje of deukje... wie kent dat gevoel niet? Schouderophalen of balen, zoveel berijders, zoveel uiteenlopende reacties. Feit blijft dat bij elke schade aan een leaseauto er automatisch zal moeten worden gedacht 'moet ik deze schade melden bij Stam Lease via een schadeformulier of niet?' In feite moet u dan beoordelen of het 'normale gebruikschade' is of 'niet acceptabele schade'.

Terminologie

Gebruikschade: alle schade die ontstaat bij normaal gebruik, passend bij de kilometerstand, het bouwjaar en het gebruikdoel van de auto. Zo zal een auto die uitsluitend voor personenvervoer wordt gebruikt op sommige punten minder schade mogen vertonen dan bijvoorbeeld een bestelauto.

Niet acceptabele schade: alle schade die niet valt onder de normale gebruikschade.

Tip: Neem altijd contact op met Stam Lease wanneer uw auto kleine beschadigingen vertoont. Vaak is met Quick repair, tegen gunstige kosten, uw auto weer als nieuw!

de-Uitdeuken-Zonder-Spuiten-techniek®

de-Spotrepair-techniek®

de-Steenslagreparatie-techniek®

de-Bekledingreparatie-techniek®

de-Dashboardreparatie-techniek®

de-Ruitreparatie-techniek®

de-Velgreparatie-techniek®

ACCEPTABEL QUICK-CHECK



Oppervlakkige krassen die weg te polijsten zijn. Dit kunt u makkelijk zelf checken door de kras met water te deppen. Als de beschadiging zichtbaar blijft dan is sprake van een kras door de lak heen en valt deze dus niet onder normale gebruikschade.



Beschadiging kleiner dan 24 mm en niet dieper dan 2 mm (2 euromunt), mits niet meer dan 4 mm in totaal.



Stenslagschade aan de voorzijde van de auto voor zover dit niet heeft geleid tot een deukje en er geen sprake is van roestvorming.

Opmerking: Indien de stenslagschade als niet acceptabel wordt beoordeeld, zullen de diverse stenslagbeschadigingen op één onderdeel (bijv. de motorkap) vallen onder maximaal 1x het eigen risico (eigen bijdrage).

3 NIET ACCEPTABELE SCHADE - ALGEMEEN

Veel schade is niet het gevolg van een ongeval, maar veroorzaakt door onzorgvuldig gebruik of onvoorzichtigheid van derden. Dit soort schade is met wat extra aandacht makkelijk te voorkomen. Hier geven wij de meest voorkomende schades die vrijwel altijd vallen in de categorie 'niet acceptabele schade'.



Wasstraatschade bijvoorbeeld aan spiegels, anten-nes en dakspoilers. Veelvuldig of onzorgvuldig gebruik van wasstraten kan leiden tot extreme, niet acceptabele slijtage van de lak. Houd er rekening mee dat de exploitant van een wasstraat elke aansprakelijkheid uitsluit in geval van schade.

Tip: Er zijn verschillende types wasstraten. Nylon borstels krassen (vooral in donkere laktinten), katoenen of vilten borstels (Softwash machines) zijn veel milder voor uw lak! Om schade te voorkomen kunt u gebruik maken van de hogedrukspuit bij de wasstraat om zand en insecten vooraf te verwijderen.



Parkeerschade is de meestvoorkomende vorm van schade en is niet acceptabel als de beschadiging door de lak heen is of groter dan een 2 euromunt is (zie pagina 7).

Tip: Denk vooruit bij het parkeren. Zoek waar mogelijk een plek waar de kans op schade als gevolg van openslaande portieren, in- of uitparkerende auto's en wandelend publiek met kinderwagentjes of boodschappenkarren zo klein mogelijk is. Parkeer zelf ook geen spullen op de bumper, kofferbak of het dak van uw auto.

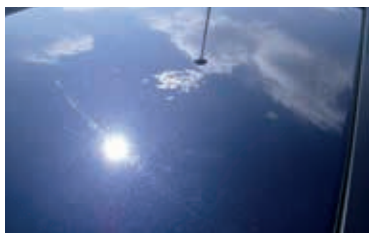


Schade door onzorgvuldig gebruik van de **veiligheidsgordel**. Deze is niet acceptabel als de schade door de lak heen is.



Schade door verkeerd gebruik van een **schoonmaakmiddel** en zoals bijvoorbeeld een schuurspons.

Tip: Veel mensen verwijderen hardnekkig vuil met de bekende nylon spons of kleine gele spons met groene zijde. Gebruik deze **NOOIT** want zo'n spons werkt als een echte schuurspons wat, ook op glas, kan resulteren in niet acceptabele schade.



Vogelpepschade die niet op tijd verwijderd is. Vogelpoep is zeer agressief en kan zeker onder invloed van zonlicht door de laklaag heen branden. Week de vlek daarom direct voor met veel water en verwijder deze zonder te poetsen.

4 NIET ACCEPTABELE BUMPERSCHADE

Een bumper op de huidige auto is niet meer de bumper die we vroeger zagen. Nu is deze vaak meegespoten in de kleur van de auto en dus net zo gevoelig voor beschadigingen. Maar ook als de bumper niet is meegespoten kan een beschadiging tot de categorie 'niet acceptabel' worden gerekend. Zie hier enkele voorbeelden.



Schade in de vorm van een **scheur, gat, deuk** of **schaafplek**.

5 NIET ACCEPTABELE VERLICHTINGSCHADE

Verlichting moet altijd en overal goed werken en elke keuring kunnen doorstaan. Dus ook bij inlevering van uw leaseauto.



Een **beschadigde lichtunit** en/of **roest/condens** in de lamp.



Scheur of **gat** in het glas door bijvoorbeeld steenslag.

6 NIET ACCEPTABELE RUIJSCHADE

Ruiten mogen geen beschadigingen bevatten die de verkeersveiligheid nadelig kunnen beïnvloeden. Zo mag er geen ster of scheur in het directe gezichtsveld te zien zijn groter dan 20 mm en daarbuiten niet groter dan 35 mm.



Een **ster** groter dan 20 mm in het directe gezichtsveld en groter dan 35 mm daarbuiten.



Een **scheur/barst** in ruit of spiegel.

7 NIET ACCEPTABELE WIEL- EN BANDENSCHADE

Ook een leaseauto moet elke veiligheidskeuring met glans kunnen doorstaan. Banden met gaten en wielen met deuken zijn daarom nooit acceptabel.



Een **beschadigde band** of **velg**. Een velg mag beschadigd zijn mits maximaal 5 cm in totaal is beschadigd door schaafplekken, de schade zich aan de rand bevindt en er geen deuken of gaten in de velg zitten. Een beschadiging aan een band is nooit acceptabel. Dit alles geldt ook voor het reservewiel en -band.



Ontbrekende wieldeksels...

Het moeten er toch echt vier zijn.

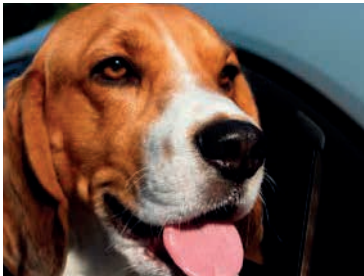
8 NIET ACCEPTABELE INTERIEURSCHADE

Het interieur van een auto is natuurlijk aan slijtage onderhevig, al is er tegenwoordig geen enkele autofabrikant meer die de materiaalkeuze niet heeft afgestemd op het gebruik en de verwachte levensduur van een auto. Maar met schades zoals hieronder vermeld heeft ook deze uiteraard geen rekening gehouden.

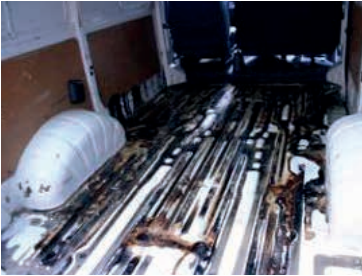


Kleine gaatjes bijvoorbeeld veroorzaakt door sleutels of as van sigaretten.

Tip: Meld kleine beschadigingen van uw bekleding meteen bij Stam Lease om grotere schade te voorkomen.



Een interieur met **stank** door huisdieren, rook of ruikende lading is niet acceptabel. In voorkomende gevallen zal de auto professioneel gereinigd moeten worden.



Een door **vloeistof** aangetaste laadruimte.

Tip: Vervoert u regelmatig materialen of stoffen die uw kofferbak of laadruimte kunnen beschadigen, dan heeft bijna elke fabrikant wel beschermmatten of -bakken op maat. Bel Stam Lease voor een oplossing op maat!



Blijvende vlekken in de bekleding die niet met normale schoonmaakmiddelen kunnen worden verwijderd.

Opmerking: Indien er meerdere (koffie) vlekken op één zitplaats aanwezig zijn, zullen deze vlekken gezamenlijk vallen onder maximaal 1x het eigen risico (eigen bijdrage).



Schade ontstaan na **verwijdering van accessoires** die veelal achteraf zijn gemontereerd. Overigens is voor het verwijderen van accessoires altijd eerst toestemming van Stam Lease nodig.

Tip: Houd er rekening mee dat bij inbouw achteraf van privé-accessoires zoals navigatiesystemen, carkits of speakers vaak sprake is van beschadiging van kunststof, hoedenplank of bekleding van uw auto. Schat dus van tevoren in of deze accessoires achteraf schadevrij te verwijderen zijn. Vraag zo nodig Stam Lease om advies. Vaak is het voordeliger deze accessoires te laten zitten dan ze uit te bouwen.

9 NIET ACCEPTABELE SCHADE - OVERIG

Natuurlijk zijn er veel meer soorten van schade dan in dit boekje vermeld. Toch willen we proberen ook de laatste punten waar we op letten bij inlevering van uw leaseauto hier nog noemen. Niet in de veronderstelling elke discussie achteraf te voorkomen, maar wel in 99,9% van alle gevallen.



Schade door **inbraak**.



Roest is bij de kwaliteit van de auto's van tegenwoordig altijd een signaal van een nog niet herstelde lakbeschadiging. Meld lakschade en roestschade dan ook tijdig aan Stam Lease om nog grotere schade te voorkomen.

Algemene tip: Er zijn heel veel autoaccessoires verkrijgbaar om uw auto perfect te beschermen, te reinigen en te onderhouden. Denk bijvoorbeeld aan speciale beschermstrippen voor portieren, beschermfolies voor kofferbakranden en specifiek op het gebruik van uw auto afgestemde matten.



Niet verwijderde of niet te verwijderen reclame. Reclame gespoten of geplakt op ruit of op de carrosserie moet altijd volledig zijn verwijderd en ook de restanten mogen niet zichtbaar zijn. Ook verduisteringsfolie op ramen valt hieronder.



SCHADE?

1. Check de schade aan de hand van dit boekje.
2. Gebruikschade of niet acceptabele schade?
3. Bij niet acceptabele schade:
 - Neem direct contact op met Stam Lease (zie voor telefoonnummers hieronder);
 - Vul schadeformulier in;
 - Maak voor alle zekerheid foto's;
 - Doe aangifte als veroorzaker niet bekend is.

Schade-meld-nummer

Tijdens kantooruren : (033) 754 80 00

Buiten kantooruren : +31 (0) 33 754 80 99

STAM

LEASE

Stam Lease

Postbus 318
3840 AH Harderwijk
(T) 033 - 754 80 00

stamlease.nl