



FAIR UND TRANSPARENT

Unser Transporter und LKW
Schadenmanagement

V3.0 0723



Europcar
TRANSPORTER & LKW

Inhalt

- 1 | **Worum geht es?**
- 2 | **Was ist ein Schaden?**
- 3 | **Beispiele Schaden und Gebrauchsspur**
- 4 | **Pflegehinweise und Tipps**
- 5 | **Fahrzeugübergabe und -rückgabe**
- 6 | **Schadensmeldung**

EMobG Services Germany GmbH
Anckelmannsplatz 1
20537 Hamburg
europcar.de



1 Worum geht es?

Transparenz und Fairness

Wir legen größten Wert auf zufriedene Kunden und sind der Meinung, dies neben qualitativ hochwertigen Fahrzeugen und einem exzellenten Service auch durch Transparenz und Fairness zu erreichen. Mit dieser Broschüre wollen wir offen und ehrlich bereits im Vorfeld Ihrer Miete auf unsere Schadens- und Bewertungsrichtlinien eingehen, um Sie frühzeitig auf die Fahrzeugrückgabe vorzubereiten.

Wir setzen alles daran, Ihnen Ihr gewünschtes Fahrzeug in einem optimalen Zustand zur Verfügung zu stellen.

Im Mietvertrag sind alle bekannten Vorschäden dokumentiert. Bei einer gemeinsamen Fahrzeugübergabe erfolgt ein Abgleich aller Vorschäden.

Ebenso fair und transparent wird die Rückgabe Ihres gemieteten Fahrzeugs durch einen unserer Mitarbeiter überprüft. Dies betrifft sowohl den Innen- als auch den kompletten Außenbereich des Transporters/LKW. Im Anschluss erhalten Sie ein detailliertes Rückgabeprotokoll, in dem etwaige Schäden aufgeführt werden. Dieses wird an die, im Mietvertrag hinterlegte E-Mail-Adresse, geschickt.

Wir wünschen Ihnen eine gute und unfallfreie Fahrt.



2 Was ist ein Schaden?

- Kratzer ab 2 cm
- Streifschäden
- Dellen ab 5 cm
- Verformungen
- Brüche
- Schnitte
- Risse
- Steinschläge Glas ab 1 cm
- Schäden an Reifen
- Unfallschäden
- Fehlteile
- Falschbetankungen
- Starke Verschmutzungen
- Brandlöcher

Kratzer unter 2 cm und Dellen unter 5 cm gelten als Gebrauchsspuren und werden Ihnen nicht berechnet.

Für den Laderaum von Transportern und LKW gelten sämtliche Kratzer und Streifschäden, sowie Dellen kleiner als 5 cm, als Gebrauchsspur.

Bitte beachten Sie, dass das Rauchen in all unseren Fahrzeugen strikt untersagt ist.

Im Falle schuldhafter Zuwiderhandlung sind wir berechtigt, eine Schadensersatzpauschale von 200 € geltend zu machen.



Gebrauchsspur (kostenfrei)



Schaden (kostenpflichtig)



3 Beispiele Schaden und Gebrauchsspur

Für die nötige Transparenz zeigen wir Ihnen nachfolgend auf einen Blick die am häufigsten vorkommenden Gebrauchsspuren und Schäden. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir hier nur einige Beispiele aufführen können.

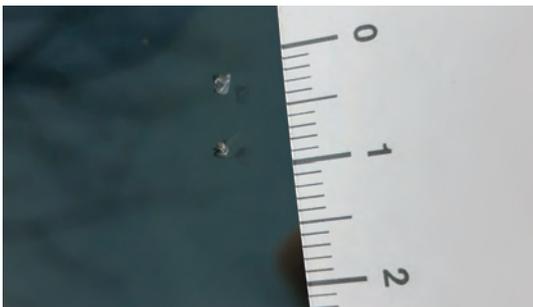
Gebrauchsspuren



✓ Ladebordwand, Lackabschürfungen



✓ Lack, oberflächliche Kratzer

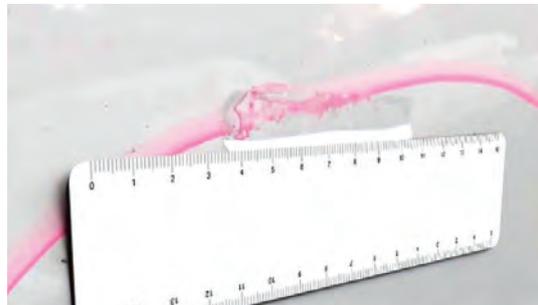


✓ Windschutzscheibe, Abplatzer

Schäden



✗ Ladebordwand, Verformung, Brüche



✗ Lack, tiefe Kratzer ab 2 cm



✗ Windschutzscheibe, Steinschlag Brüche

Gebrauchsspuren



✓ Laderaumverkleidung,
Kratzer



✓ Ladefläche, Kratzer,
Schrammen



✓ Fußraum, witterungsbedingte
Verschmutzung

Schäden



✗ Laderaumverkleidung,
Risse, Brüche



✗ Ladefläche, Brüche, Löcher



✗ Innenraum, übermäßige
Verschmutzung

4 Pflegehinweise und Tipps

Sie als Kunde wünschen sich ein sauberes Fahrzeug, das in einem einwandfreien Zustand ist. Wir setzen alles daran, Ihnen genau dies zu bieten. Mit folgenden, einfachen Tipps unterstützen Sie uns dabei, tragen zu einer reibungslosen Rückgabe bei und bewahren sich vor unnötigen und kostenpflichtigen Schäden:

Fahrzeugpflege (bei Langzeitmiete)

Die regelmäßige Außenreinigung des Fahrzeugs – und hier insbesondere von Scheiben, Scheinwerfern und Außenspiegeln – trägt zu einer sicheren Fahrt bei und eine Innenreinigung fördert Komfort und Fahrspaß.

Sicherung des Ladeguts

Schäden, die durch eine unzureichende Ladungssicherung entstehen, sind nicht von unseren Schutzpaketen abgedeckt und werden Ihnen in voller Höhe in Rechnung gestellt. Eine korrekte Ladungssicherung ist essentiell. Fragen Sie bei Fahrzeugabholung gerne nach unseren Zurrgurten und Decken.

Reifendruck

Durch einen falschen Reifendruck erhöhen sich nicht nur die Kraftstoffkosten, sondern es beeinträchtigt auch das Fahrverhalten. Darüber hinaus kann es auch zu Reifenschäden führen. Überprüfen Sie bei Langzeitmieten regelmäßig den Reifendruck und passen diesen entsprechend der Beschreibung an.

Flüssigkeitsstände (nur bei Langzeitmiete)

Um Schäden zu vermeiden, prüfen Sie bitte regelmäßig alle wichtigen Flüssigkeitsstände, wie Öl, AdBlue, Kühlflüssigkeit und Scheibenwaschanlage.

Die gesetzlich vorgeschriebenen Untersuchungen unserer Fahrzeuge wie z. B. HU, AU, UVV etc. dienen Ihrer und der Verkehrssicherheit anderer Teilnehmer. Daher fordern wir Sie auf, das Fahrzeug turnusmäßig in unserer Station vorzustellen. Wir führen dann einen kurzen Fahrzeugcheck durch, der folgendes beinhaltet:

- Erfassung des aktuellen km-Standes
- Prüfung: HU/TÜV
- Sicherheitsprüfung der Ladebordwand (SP)
- Unfall-Verhütungs-Vorschrift (UVV)
- Reifenprofiltiefe
- Tachographen-Kalibrierung (FSP = Fahrtenschreiberprüfung)
- Fälligkeit Service/Wartung prüfen
- Technische Kontrolle (Bremsen, Licht etc.)
- Nachfüllen von Betriebsstoffen (Öl, AdBlue, Scheibenwaschanlage)
- Abgleich aller bestehenden Schäden und Aufnahme von Neuschäden

5 Fahrzeugübergabe und -rückgabe

Fahrzeugübergabe und Einweisung

Vor Fahrtantritt übergeben wir Ihnen das Fahrzeug persönlich. Dies dient zum einen der Einweisung in die Funktionalitäten des Fahrzeugs (z. B. Bedienung der Ladebordwand) und zum anderen des Abgleichs der Schäden am Fahrzeug mit der Vorschadenhistorie. Somit lassen sich letzte Fragen zum Fahrzeug noch klären und Sie können mit einem sicheren Gefühl losfahren.

Maße des Fahrzeugs

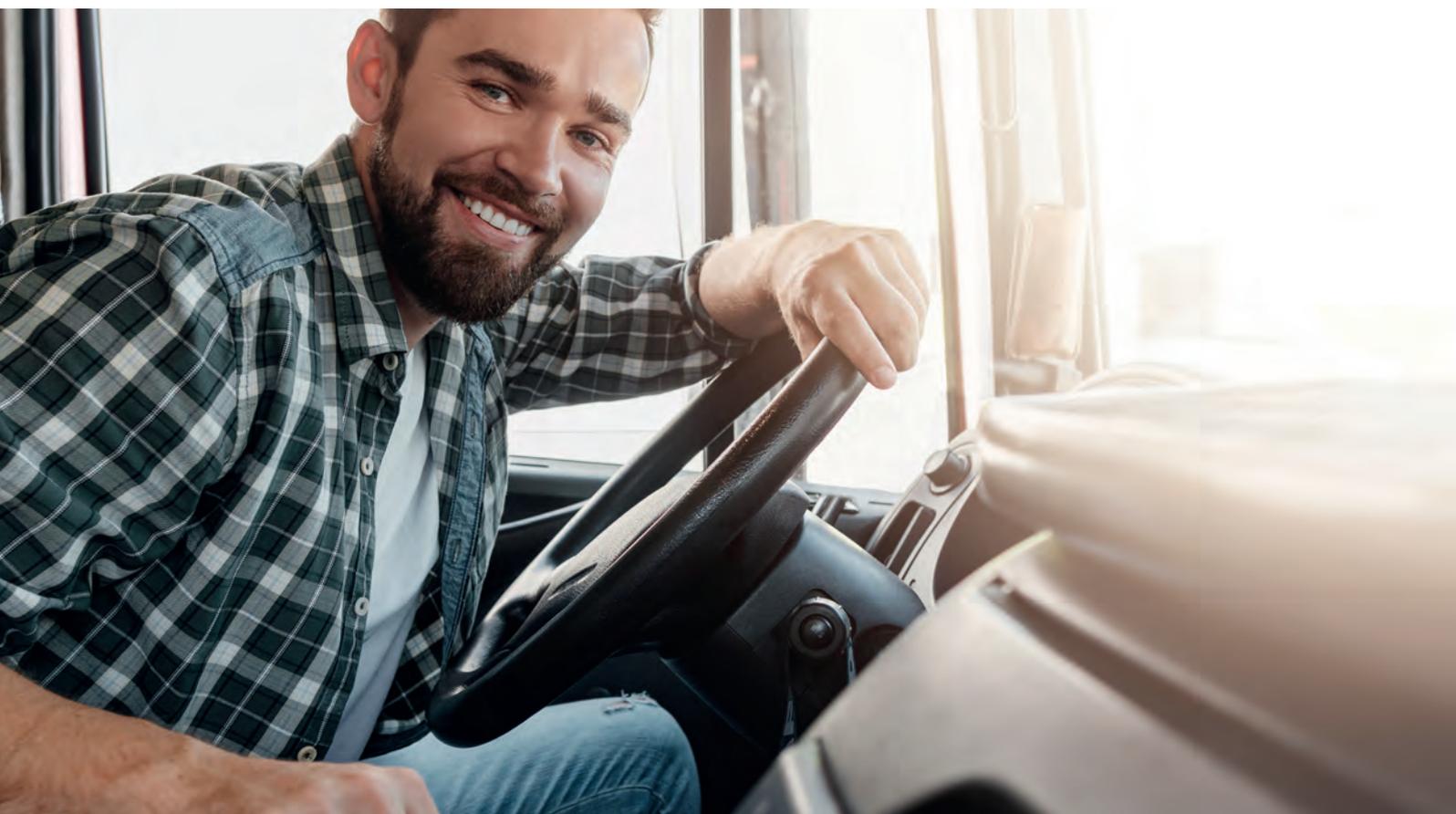
Achten Sie in jedem Fall auf die Maße Ihres Fahrzeugs und prägen Sie sich diese ein. Dies gilt insbesondere für Brücken, Unterführungen, Einfahrten, Park-

häuser etc. Berücksichtigen Sie auch die Fahrzeugbreite und bleiben Sie zur Sicherheit bei Baustellen auf der Autobahn auf der rechten Spur. So vermeiden Sie unnötige Unfälle und Bußgelder.

Wenn Sie eines unserer größeren Fahrzeuge angemietet haben, empfiehlt es sich auch, die Strecke im Vorfeld zu planen.

Fahrzeugrückgabe

Geben Sie das Fahrzeug bitte während der Öffnungszeiten ab, damit wir mit Ihnen gemeinsam eine persönliche Fahrzeugrückgabe und den Abgleich aller Schäden durchführen können. Die Rückgabe erfolgt elektronisch und Sie erhalten im Anschluss per Mail ein detailliertes Rückgabeprotokoll.



6 Schadensmeldung

Leider lassen sich nicht immer alle Schäden vermeiden. Sollte es zu einem Schaden gekommen sein, melden Sie sich bitte unverzüglich bei uns.

Im Falle eines Unfalls sind Sie verpflichtet, die Polizei und uns – die EMobG Services Germany GmbH – zu verständigen. Nach Absicherung der Unfallstelle melden Sie sich direkt bei uns zur Klärung der weiteren Schritte. Entweder direkt bei Ihrer jeweiligen Vermietstation oder aber bei unserer Servicehotline unter **040 - 520 18 8100**

Zu jedem Schadensereignis, auch bei geringfügigen Schäden, ist ebenfalls eine Schadensmeldung auszufüllen. Diese finden Sie im Handschuhfach Ihres Fahrzeugs sowie auf unserer Website:

Transporter & LKW
Schadenmanagement

Download:
[Schadenaufnahme LKW](#)

PKW
Schadenmanagement

Download:
[Schadenaufnahme PKW](#)

