

# RETNINGSLINJER FOR NORMAL OG UNORMAL SLITASJE



## INNHOOLD

1. Vurdering av unormal slitasje
2. Innlevering
3. Definisjoner av unormal slitasje
4. Bildeeksempler på unormal slitasje
5. Kontakt oss

Ved tilbakelevering av din leasingbil etter endt leieperiode vil det bli foretatt en grundig gjennomgang av bilens eksteriør og interiør. Det blir utarbeidet en takst med en sluttrapport som gir en enkel oversikt over bilens tilstand.

Avtal gjerne tid så du kan delta på takseringen. Ønsker du ikke å delta er det bare å levere inn bilen i henhold til instruksjonen som sendes ut før avtaleperiodens slutt.

Denne guiden gir en oversikt over minimumsstandardene til forventet tilstand til alle returnerte leasingbiler. Det illustreres med eksempler for hva som er unormal slitasje.

Guiden inneholder også en huskeliste for hva som skal returneres sammen med bilen.



## HUSK!

Bilen skal leveres ferdig vasket innvendig og utvendig, og være tømt for private eiendeler. Husk også papirer som vognkort, brukerhåndbok og servicehefte.

## VURDERING AV UNORMAL SLITASJE

Det er en vurdering som benyttes ved avslutning av leasingkontrakter eller i andre sammenhenger der en eventuell kostnad for unormal slitasje skal dokumenteres.



Vurderingen skal anmerke og prise slitasje som er definert som unormal i forhold til bilens bruksområde (person/vare) og kjørelengde. Hovedfokus vil være på karosseri og interiør, samt en begrenset mekanisk kontroll.

I tillegg kontrolleres blant annet nøkler, hjulsett og annet løst tilbehør som tilbakeleveres med bilen. Mangler og avvik blir anmerket og priset der dette er mulig.

For å sikre en nøytral og uavhengig vurdering har NAF utarbeidet retningslinjer og vurderingskriterier. Disse kriteriene er utgangspunktet for vår vurdering av normal og unormal slitasje. De viktigste av disse er beskrevet i dette heftet og alt som blir anmerket vil på en tydelig måte fremkomme av takst rapporten.

Det er viktig med en felles forståelse av hvordan bilen vil bli vurdert ved tilbakelevering. Dette vil tilrettelegge for gode prosesser i hele avtaleperioden og kan gi grunnlag for å sette i gang forebyggende tiltak for å redusere kostnader både i driftsperioden og ved tilbakelevering.

Resultatet av vurderingen vil danne grunnlag for videre saksbehandling. Vurderinger skal kun dokumentere unormal slitasje og prise denne etter faste retningslinjer.



## INNLEVERING

For at vurderingen skal bli riktig utført er det viktig at bilen rengjøres godt utvendig og innvendig før innlevering. Det kan vurderes å utbedre skader/mangler i forkant av innlevering for å redusere eventuell påkost. Sørg for at alt utstyr som ble levert med bilen leveres tilbake som avtalt;

- Alle nøkler
- Vognkort
- Servicehefte og bruksanvisninger
- Software CDer/SD brikke (for navigasjonssystemer, etc.)
- Sommer/vinterhjul
- Eventuelt annet utstyr
- Skiboks/takstativ

## HOVEDKRITERIER FOR VURDERINGEN

Unormal slitasje blir vurdert etter følgende hovedprinsipper:

- Skadens/mangelens beskaffenhet og omfang
- Antall skader og hvor skaden fremkommer på bilen
- Bilens bruksområde (person/vare)
- Kjørelenge (høyere toleranse ved økning i km-stand)

## KAROSSERI OG INTERIØR

Karosseri og interiør vurderes for skader/mangler i henhold til definerte retningslinjer og vurderingskriterier.

### Mekaniske komponenter og slidedeler

Det utføres en enkel mekanisk kontroll for å avdekke ulyder i drivverk, visuell kontroll av bilens underside med hjuloppheng og bremsekiver/klosser. Det foretas ingen demontering. Komponenter som ikke er tilgjengelig/

synlige uten demontering vil ikke bli kontrollert. Registrerte mangler/skader prises der dette er mulig.

## SERVICE

Service skal være utført i henhold til serviceheftet og retningslinjer fra produsent eller importør.

### Servicehefte ligger i bilen

Der det foreligger servicehistorikk (servicehefte ligger i bilen) dokumenteres de servicene som er gjennomført og stemplet i tilgjengelig servicedokumentasjon med angitt serviceprogram/intervaller. Dersom det avdekkes avvik i service-dokumentasjonen vil dette anmerkes og prises med et minimumsbeløp som en preliminær dekning for avviket og videre saksbehandling hos leverandør/restverdi-garantist.

Økonomiske konsekvenser som følge av eventuelle avvik, med et mulig påfølgende verditap og/eller garantibortfall, vurderes av leverandør/restverdigarantist. Dersom det er manglende utført eller for sent utført service i henhold til produsent eller importør sine retningslinjer, kan det medføre garantibortfall på bilen. Dette medfører en vesentlig verdiforringelse av bilen og leietaker vil kunne bli belastet for opptil 10% av bilens nybilpris. Kostnaden vil bli vurdert ut ifra bilens alder, kilometerstand og gjenstående garantiperiode og kilometer

### Elektronisk servicehefte

Der det kun forefinnes elektronisk hos verksted/importør, vil dette anmerkes. Dersom vi ikke er i stand til å vurdere dette punktet må denne informasjon gjøres tilgjengelig for oss for å gjøre en sikker vurdering. Det vil da påligge leverandør/restverdigarantist å avdekke eventuell økonomisk konsekvens i videre saksbehandling.

### Manglende servicehefte

I tilfeller der servicehefte ikke ligger i bilen, og vi ikke har mulighet til å avdekke om den spesifikke bilen har papir-/ elektronisk servicehefte, vil det kun anmerkes at servicehefte ikke er tilstede. Det vil da påligge leietaker å fremskaffe nødvendig dokumentasjon for at vurdering skal kunne gjennomføres. Avdekkes det at det skulle ha fulgt servicehefte med bilen og dette mangler, vil det prises et minimumsbeløp for mangelen og dekning for videre saksbehandling hos leverandør/restverdigarantist.

## FEIL OG MANGLER AV UDEFINERBART OMFANG

Ved feil og mangler, der det kreves nærmere utredning for å fastsette reparasjonskostnad, vil dette prises av oss etter at kostnader er innhentet.

Dette gjelder for eksempel i tilfeller der:

- Karosseriskader krever demontering for å avdekke hele skadeområdet
- Det avdekkes feil/mangler på mekaniske komponenter/utstyr. Dette kan f.eks. være feilmeldinger ved diagnose, ytelsesproblemer klimaanlegg og ulyder fra girkasse/motor/drivverk
- Vi ikke kan være sikker på om utstyr/komponenter, som f.eks. rollo og ekstra seter, ble levert med bilen
- Vi ikke har tilgjengelig dokumentasjon på servicehistorikk og derfor ikke kan påvise manglende service/oppfølging

Feil og mangler som beskrevet over vil kun anmerkes i rapporten med en anbefaling til leverandør/restverdigarantist om en nærmere utredning for å avdekke behov for reparasjon eller erstatning av utstyr/komponenter. Even-

tuelle kostnader knyttet til dette vil være en sak mellom leverandør/restverdigarantist og leietaker.

## PRISSETTING

Unormal slitasje som blir avdekket i kontrollen vil bli priset avhengig av type komponent og hva prisen er for utbedring.

### Karosseri og interiør

For unormal slitasje på karosseri benyttes i utgangspunktet grunnprinsipper for skadetaksering. Prisutregningen har et lavere presisjonsnivå enn skadetakst og kan derfor ikke uten videre sammenlignes. Alternativ reparasjonsmetodikk (f.eks. SmartRepair) vil velges og prises der dette er faglig og økonomisk riktig. Ved skifte av interiørdetaljer hentes delepriser fra merkeforhandler. Ved reparasjon av skader på interiør benyttes priser fra relevante leverandører eller Smart Repair.

### Mekaniske komponenter og slidedeler

For mekaniske skader/mangler benyttes delepriser og skiftetider fra merkeforhandler og/eller 3. parts leverandører.

### Service

For avvik i forhold til servicedokumentasjon og oppfølging av serviceprogram.

## DEFINISJONER UNORMAL SLITASJE



### KAROSSERI OG LAKK

Lakkblærer/-bobler som kan være dekket av bilens garantier må utbedres før bilen innleveres. Gjøres ikke det vil skader defineres som unormal slitasje.

#### Riper/subbeskader

- Ripe som ikke kan rubbes og poleres bort
- Riper i nedre del av kanal/støtfanger i kunststoff, både lakkerte og ulakkerte, som er lett synlige på ca. 2 meters avstand med bil på bakkeplan
- Flere mindre riper/subbeskader
- Bulker/sprekkdannelse
- Bulker med lakkskade inn til grunnmaterialet.
- Alle bulker over 25 mm personbil/35 mm varebil
- Flere mindre bulker, (parkeringsbulker)
- Ulakkerte/lakkerte kunststoff- komponenter med krakelering/sprekkdannelse eller deformasjon
- Steinsprut/slitasje
- Enkeltskader som går igjennom til grunnmaterialet
- Mekanisk slitasje (sandblåseeffekt) der lakk-sjikt er sterkt redusert og/eller fjernet fra grunnmaterialet

- Lakkblærer/lakkslipp
- Lakkblære hvor det er brudd i lakkoverflate

#### Korrosjon/oksydasjon

- Åpne sår i lakkoverflate med korrosjon/oksydasjon i grunnmaterialet

#### Logo/dekor

- Logo og dekor/folie som ikke er fjernet ved innlevering
- Skjemmende fargenyanser etter fjerning av dekor/logo

#### Utført reparasjonsarbeid

- Dårlig tilpasninger i karosseriåpninger og kanter eller ujevn grunnflate
- Skjemmende fargenyanser etter omlakkering.
- Synlige sliperiper, lakksig og/eller matte partier «appelsins skall» i lakk

### HJUL

#### Felg/hjulkapsel

- Riper/sår inn til grunnmaterialet med lengde over 10 mm
- Rustdannelse på felg eller oksydasjon
- Deformasjon og/eller sprekker

#### Dekk

- Deformasjon, rift eller andre skader på dekket som har betydning for dekkets funksjon
- Feil dimensjon, hastighetskode og/eller lasteindeks. Det pålegges leietaker å påse at bilen til enhver tid har riktig dekk og lufttrykk
- Dekkets mønsterdybde er under 3 mm (sommerdekk) og under 5 mm (vinterdekk). Mønsterdybden måles i hoveddriller med minstemåls-indikator. For piggdekk, redusert antall pigger med over 50%

#### Lamper/lykter

- Skader i lykt-/lampeglass/refleks.
- Innvendig fuktighet(dråper)
- Riper i lykt-/lampeglass som er lett synlig på ca. 2 meters hold når bilen står på bakkeplan
- Skade på innfesting eller hus som medfører bevegelse i lykt/lampe
- Fabrikasjonsfeil som normalt vil bli dekket av garanti skal utbedres før bilene innleveres. Gjøres ikke dette vil skader defineres som unormal slitasje.

#### Ruter/Glass

- Alle former for sprekker i glassrute/glasstak
- Steinsprut «rosetter».
- Slitasje på frontrute som gjør at bilen ikke blir godkjent av Periodisk kjøretøykontroll eller at det dekkes av forsikringen.
- Ripe/slitasje på sideruter/bakrute som er lett synlig på ca. 2 meters hold når bilen står på bakkeplan.
- Ulovlig film eller tape på ruter.
- Slitasje på bakrute
- Defekte varmetråder i front- eller bakrute
- Interiør/kupè

#### Generelt

- Deksler med sprekker, ikke komplette, er løse og/eller mangler.
- Forurensning og/eller ubehagelig lukt (søl av kjemikalier, røyk, dyrehold etc)

- Flekker/misfarging som ikke fjernes ved normal rengjøring
- Dashboard/midtkonsoll/dør- og taktrekk/seter/hattehylle
- Hull/rift/flenge/deformasjon
- Hattehylle og/eller rollo skadet/mangler
- Gulv
- Gulvteppe med hull/rift/flenge.
- Gulvmatter i kupe som mangler og/eller ikke fremstår komplette.

#### Døråpninger/bagasjerom

- Slitasje og/eller skader i døråpning som medfører bart metall
- Alle bulker over 25 mm personbil/35 mm varebil
- Skader/mangler på tepper og deksler i bagasjerom

### UNDER BIL

#### Gulv/kanaler/hjulhus

- Deformasjon/skader/mangler og/eller vesentlig rustangrep.
- Hjuloppheng
- Deformasjon som åpenbart påvirker hjulstilling/kjørekomfort/sikkerhet.
- Bremseskiver/klosser under fabrikantens krav til minstemål.

#### Generelt

For noen gitte skader/mangler under pkt. karosseri/lakk og pkt. interiør/kupe/last og bagasjerom vil det legges til grunn en høyere toleranse basert på gitte kilometer-intervaller, antall skader og hvor på bilen skaden fremkommer. For varebil vil det legges til grunn høyere toleranse for unormal slitasje.



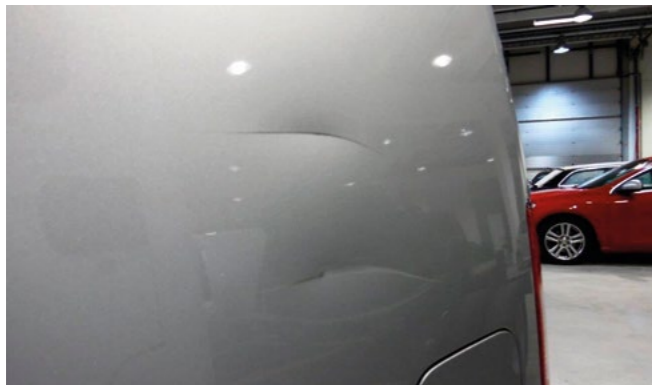
## BILDEEKSEMPLER PÅ UNORMAL SLITASJE

Dette er kun eksempler på noen av de vanligste skadene og manglene som avdekkes ved vurdering av unormal slitasje.



### BULK

- Bulker med lakk/overflateskade inn til grunnmateriale, samt alle bulker over 25 mm personbil / 35 mm varebil.



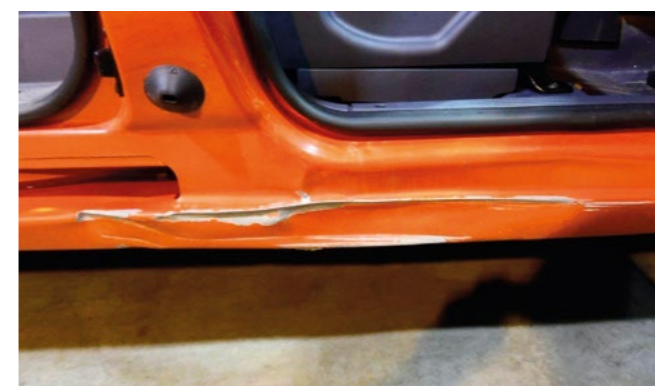
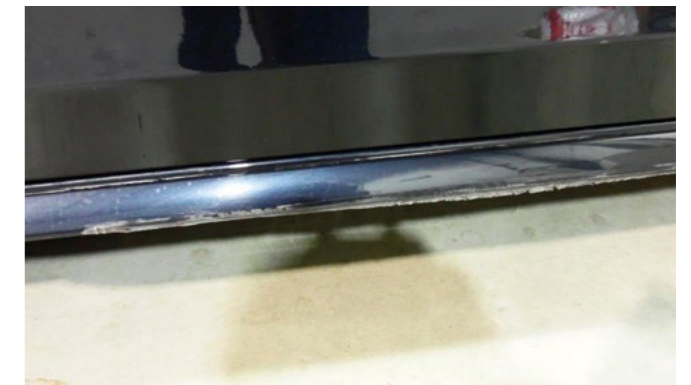
### RIPER

- Ripper som ikke kan poleres/rubbes bort.



### KANALER

- Korrosjon/rust/bulker/riper i kanaler med deformasjon og/eller skader i grunn materialet





## STEINSPRUT

- Enkeltskader som går igjennom til grunnmaterialet. Mekanisk slitasje (sandblåseeffekt) der lakksjikt er sterkt redusert og/ eller fjernet fra grunnmaterialet.



## FELG

- Ripper som ikke kan poleres/rubbes bort.



## INTERIØR/KUPÈ

- Skader/rifter/flekker og deksler som fremstår med sprekker, ikke komplette, er løse og/eller mangler.



## DEKK

- Dekkets mønsterdybde er under 3 mm (sommerdekk) og 5 mm (vinterdekk). Mønsterdybden måles i hoveddriller med minstemålsindikator. For piggdekk; redusert antall pigger med over 50%.



### Reparer småskader raskt og rimelig

Får man mindre skader på bilen kan det være både tid og penger spart ved å benytte seg av moderne reparasjonsløsninger som kalles SMART Repair, (Small and Medium Area Repair Techniques).

SMART Repair er et begrep brukt for å beskrive reparasjoner som er fokusert på de mindre bilskadene og omfatter kostnadseffektive, raske og miljøvennlige bilreparasjoner. Enten det gjelder lakk, bulker, steinsprut, interiør, felger eller glass. Før SMART Repair ble både små og

store skader reparert med samme metoder og produkter. Dette gjorde at småskadereparasjon ble like dyrt og tidkrevende som større skader. Slik er det heldigvis ikke lenger.

Vi har avtaler med to av landets ledende aktører på området. Ta direkte kontakt for å avtale time.

MPS Micropaint  
Tlf.: 02044, mpsmicropaint.no

Quick Car Fix  
Tlf.: 40 40 40 00, quickcarfix.no



## KONTAKT OSS

Har du spørsmål til retningslinjene eller rutinene for innlevering ta kontakt med oss.



### NF Fleet Innlevering

Ramstadsletta 18

1363 Høvik



+47 21 04 20 90



kundeservice.no@nffleet.com