

**VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY



**FLEET SUPPORT**

# Skötselguide Fleet – operationell leasing



## Vård- och skötselguide för din nya bil

**Välkommen till Volkswagen Financial Services, vi hoppas att ditt bilinnehav med operationell leasing kommer ge dig körglädje och möjlighet till stor rörelsefrihet.**

För oss är det viktigt att skapa förtroende genom att från början av avtalsrelationen vara öppen om vad som förväntas mellan parterna, inte minst hur bilen ska skötas under avtalstiden.

Vi förväntar oss att du som förare/brukare tar väl hand om bilen och följer våra rekommendationer. Underhåll och vårda bilen regelbundet både ut- och invändigt. Säkerställ att bilen servas i enlighet med tillverkarens rekommendationer och alltid hos auktoriserad märkesverkstad.

Denna skötselguide handlar i första hand om vad som ska göras för att inte råka ut för reparationskostnader vid återlämnandet av bilen. Detta då skick och slitage påverkar bilens andrahandsvärde.

Grundprincipen är att skador på bilen skall åtgärdas löpande under den tid som den används och bilen ska återlämnas i ett skick där reparationer inte är nödvändiga.



## Bedömning av olika fordonstyper

Transportbilsregistrerade fordon har oftast andra användningsområden än vad personbilar har, detta medför också ett annat slitage. I denna guide åskådliggör vi hur bedömningen görs inom de olika områdena. Med hjälp av symbolerna kan du enkelt navigera i guiden och se vilka bedömningskriterier som gäller för respektive fordonstyp.



Grundprincipen är att skador på bilen skall åtgärdas löpande under den tid som den används och bilen ska återlämnas i ett skick där reparationer inte är nödvändiga.



## Viktigt att tänka på i ditt bilnehav

### Viktigt under avtalstiden

Tar du väl hand om bilen undviker du onödiga kostnader när det är dags att lämna tillbaka den.

- Säkerställ att bilen servas i enlighet med tillverkarens serviceplan och alltid hos auktoriserad märkesverkstad.
- Underhåll och vårda bilen regelbundet både ut- och invändigt. Tänk på att inte använda för starka medel vid tvättning av bilen speciellt vid plastdelar såsom lyktor och strålkastare. Detta för att undvika skador.
- Om du råkar ut för en skada under avtalsperioden, ta alltid kontakt med försäkringsbolaget för att anmäla skadan. Vänd dig sedan till en auktoriserad verkstad för eventuell åtgärd.
- Om du upptäcker ett fel på bilen som inte beror på yttre påverkan, vänd dig i första hand direkt till en auktoriserad verkstad för bedömning och åtgärd. Tänk på att anmäla felet så fort som möjligt eftersom du annars kan gå miste om rätten att åberopa detta.
- Håller du dig inom avtalad körsträcka undviker du övermilskostnad.
- Se till att den obligatoriska kontrollbesiktningen på bilen är genomförd.

Mer information om hur bilen ska skötas finns att läsa i instruktionsboken.

### Viktigt inför återlämningstestet

Bilen ska vara rengjord in- och utvändigt för att skicket ska kunna bedömas korrekt.



## Viktigt inför återlämnandet

Bilen ska återlämnas i avtalsenligt skick, i annat fall uppstår ersättningskyldighet för leasetagaren. Vad som är accepterat som normalt respektive onormalt slitage ser du exempel på i denna broschyr. Tänk på att inte återlämna bilen med en lysande bränslelampa. För elbilar gäller att högvoltsbatteriet ska vara laddat till minst 50%.

### När bilen återlämnas ska:

- Serviceboken vara ifylld av auktoriserad verkstad från samtliga servicetillfällen. Bilen får inte indikera för service eller inspektion vid återlämning. Serviceavtalet kan inte nyttjas i efterhand.
- Eventuella skador vara åtgärdade.
- Bilen vara rengjord in- och utvändigt.
- Fordonshandlingar finnas tillgängliga (instruktionsböcker och servicebok).

### All utrustning som fanns med vid leverans ska vara intakt och ligga kvar i bilen, t.ex.

- Samtliga nycklar
- Sommar- och vinterdäck
- Insynsskydd
- Nyckel till låsbara hjulmuttrar
- Varningstriangel
- Reservhjul
- Verktygssats
- Domkraft
- CD-skivor/minneskort till navigator
- Avtagbar dragkrok med tillbehör/nycklar
- Punkteringssats/däckreparationskit med kompressor
- Fjärrkontroll till parkeringsvärmare
- Laddkablar för plugin- och elbilar





## Bedömning och skadereglering av din bil

### Bedömning och skadereglering

I samband med återlämnandet görs en besiktning av bilens skick. Slitage som anses vara normalt debiteras inte. Slitage som däremot anses vara onormalt påverkar bilens värde och kommer därför att debiteras enligt det testprotokoll som upprättats. Tänk på att vissa av de skador\* som definieras som onormalt slitage kan täckas av din försäkring. Kontakta därför alltid försäkringsbolaget i händelse av skada på fordonet. Onormalt slitage omnämns eventuellt i ditt företags bilpolicy. Kontrollera detta i början av kontraktet.

### Över-/undermil

När leasingavtalet upprättades och leasingkostnaden beräknades avtalades en beräknad körsträcka. Om den verkliga körsträckan avviker från den avtalade tillkommer/avgår en kostnad för de avvikande milerna. För mer detaljer, se ditt avtal.

### Ålder och mil påverkar bedömningen av:

- Repor på karossen
- Stenskott
- Slitage på klädsel och inredning
- Slitage på ratt och växelspak

\* Fordonsförsäkringen täcker inte skador i kupén eller bagageutrymmet.





## Normalt slitage

### Däck

Sommardäck med ett mönsterdjup på minst 3 mm.

Vinterdäck med ett mönsterdjup på minst 4 mm.

Mindre kantskador och andra skador av däcksidan utan brott eller spricka i materialet.

Däcket ska inte vara äldre än bilen.



### Fälg

Ytliga repor och mindre märken utan deformation av fälgen eller fälgkanten, som uppgår till max 8 cm.

Rost på muttrar eller bultar som inte påverkar funktion eller säkerhet.





# – däck och fälgar

## TIPS

Tänk på din körstil. Dynamisk körning med onödigt hård acceleration och inbromsning sliter på däcken. Rätt däcktryck bidrar till minskad bränsleförbrukning och längre livslängd på däcken.

## Onormalt slitage

### Däck

Sommardäck med ett mönsterdjup som understiger 3 mm.  
Vinterdäck med ett mönsterdjup som understiger 4 mm.  
Ojämnt eller onormalt däckslitage.

Fyrhjulsdrivna bilar får ha maximalt 2 mm i skillnad mellan däcken. Ojämnt slitna däck på tvåhjulsdrivna bilar byts i normalfallet parvis per axel.

Skär- eller klämskador på sidor från till exempel trottoarkanten.  
Regummerade eller olika däck.



### Fälg

Fälgar med deformerade kanter, sidokast, ovalitet, sprickor eller ojämnheter.

Reservhjul, låshylsor eller motsvarande utrustning saknas.

## TIPS

Håll avståndet till trottoarkanter och undvik trånga fickparkeringar. Detta minskar risken för skador på fälgar och däck.





## Normalt slitage

Enstaka mindre lackskador genom ytskikt som inte gått igenom till underliggande plåt eller plast. Det är dock helhetsintrycket av lackskador eller stenskott som avgör om skadorna accepteras eller ej.

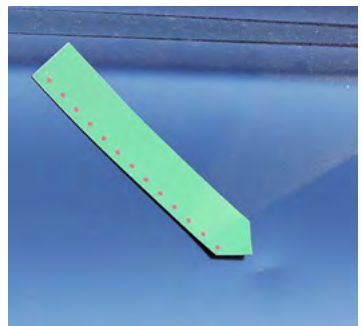
Repor i lack som kan poleras bort.



Mindre antal stenskott på motorhuv och front. Förenliga med ålder och körsträcka av bilen, utan genomslag ner till plåt eller underliggande plastmaterial.



Max en mjuk buckla utan lackskada per panel eller karosscdel där diametern eller storleken inte är över 2 cm. Bucklan får inte sitta i ett karossvreck. Det är dock helhets- intrycket som avgör om bucklan accepteras eller inte.



## – lack och kaross

### TIPS

Minska risken för stenskott genom att hålla ett ordentligt avstånd till framförande fordon. Tvätta bilen regelbundet så hjälper det till att upptäcka eventuella skador.

### Onormalt slitage

Repor som är längre än 10 cm eller flera repor på samma karossdel eller huv/dörr som inte går att polera bort. Reparationer/lackering som inte är fackmannamässigt utfört.

Buckla, repor eller annan skada där lack är skadad ner till grundlacken eller till underliggande plåt/plastskikt. Gäller oavsett storlek på bucklan.

Bucklor eller skador med en diameter över 2 cm. Märken, bucklor eller repor som påverkar bilens utseende. Skador vid karossveck.

Lackskador som medfört rostangrepp.

Ett stort antal stenskott.





## Normalt slitage

Märken från foliering – går att polera bort.



Mindre antal stenskott på motorhuv och front.  
Förenliga med ålder och körsträcka av bilen, utan genomslag ner till plåt eller underliggande plastmaterial.





## – lack och kaross

### TIPS

Beroende på färg på bilen kan stripning lämna tydliga märken efter sig. Tänk på att avdekalerta bilen innan återlämning.

### Onormalt slitage

Kraftiga märken från foliering/ dekalering – går ej att polera bort.

Ej avlägsnade dekaleringar.



Större bucklor och/eller deformationer.  
Skador som kan föranleda rostangrepp.



Bucklor och/eller repor i karossen som tydligt påverkar  
det generella intrycket.



Borrhål i kaross.



## Bedömningsvillkor – grill och stötfångare



Normalt slitage

Mindre repor efter i- och urlastning.



Repor som är max 10 cm långa eller mindre skrapmärken som inte går igenom lackering till underliggande material och som kan avlägsnas genom polering. Bucklor mindre än 2 cm.



## Bedömningsvillkor – specialutrustning



Normalt slitage

Utrustning som ingår i leasingkontraktet ska medfölja vid återlämnandet. Slitaget på denna kommer bedömas på liknande sätt som bilen. Om utrustningen inte ingår i leasingkontraktet utan tillhör leasingkunden ska den monteras bort och bilen ska återställas till ursprungligt skick.



## – grill och stötfångare

### Onormalt slitage

Brottskada, sprickor eller liknande skador på stötfångare, grill eller tillhörande detaljer. Täckplatta för bogserögla eller dragkrok saknas.



Repor som är längre än 10 cm eller som går ner till underliggande material.



## Bedömningsvillkor – specialutrustning

### Normalt slitage

Extra utrustning utan full funktionalitet, eller avsaknad av tillhörande skyddsmaterial.



## Normalt slitage

Smärre lackskador till exempel stenskott, vilka inte kräver omlackering.



Repor och skrapmärken som är max 3 cm långa eller mindre skrapmärken som inte går igenom lackering till underliggande material och som kan avlägsnas genom polering. Bucklor mindre än 2 cm.



Lastrepor på stötfångare som kan poleras bort.

Mindre repor som ej gått igenom lacken är godkänt. Repor som anses godtyckligt efter normal försäljningsrekond.





## – grill och stötfångare

### TIPS

Undvik skador vid inlastning!  
Ilastningsskydd anpassad till din bil finns  
att köpa hos din återförsäljare.

### Onormalt slitage

Lastrepor eller skador på stötfångare som ej kan poleras bort.



Brottskada, sprickor eller liknande skador på stötfångare, grill eller tillhörande detaljer. Täckplatta för bogserögla eller dragkrok saknas.



Repor som är längre än 10 cm eller som går ner till underliggande material.



Lackerade stötfångare: Bucklor större än 2 cm.





## Normalt slitage

### Vindruta

Stenskott eller blåstrad yta utan sprickor i glaset, som inte påverkar sikten i märkbar omfattning.



Mindre spricka kvar efter lagning.



### Bakruta

Repad/blåstrad yta utan sprickor i glaset, som inte påverkar sikten i märkbar omfattning.



Strålkastare, blinkers, dimljus eller extraljus: Stenskott eller blåstrad yta som inte påverkar funktionen. Glas eller plastyta utan hål.



## – rutor och lyktor

### TIPS

Tänk på att laga stenskottet så fort som möjligt. Detta minskar risken för större sprickbildningar och är billigare än ett glasbyte samt skonsamare för miljön. Ta kontakt med din närmaste återförsäljare.

### Onormalt slitage

Ej korrekt monterad solskyddsfilm, eller om den är sliten, flagnar i kanten, eller är missfärgad. Sprucken vindruta.

Kraftigt stenskott som lett till lossnat material och/eller sprickbildning.



Genomgående hål eller sprickor från stenskott eller andra skador av strålkastare.



Vindrutan behöver bytas om kraftiga stenskott finns mindre än 5 cm från fönsterkanten eller mitt i förarens synfält\*.



Repor eller skrapskador från torkarbladen som påverkar sikten.



\* Synfältet är det område som man ser direkt ovanför ratten när man sitter i bilen.

## Bedömningsvillkor – backspegel



Normalt slitage

Repor eller skrapskador med en längd eller diameter mindre än 3 cm, som inte tränger igenom lack eller ytskikt. Backspegelns funktion påverkas inte.





## – backspegel

### Onormalt slitage

Repor eller skrapskador med en längd/ diameter större än 3 cm, eller andra repor eller skrapmärken som tränger igenom lack eller ytskikt.



Yttre backspegel med skadat glas (repor/sprickor), eller med defekt inställningsfunktion.





## Normalt slitage

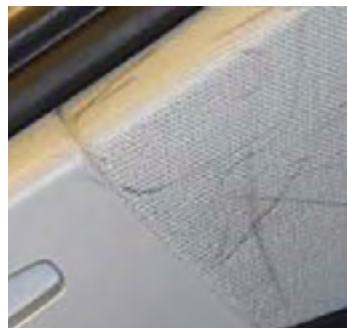
Säten med spår av normal användning, med begränsat slitage efter i- och urstigning.



Märken i inntertak i begränsad omfattning, utan revor eller liknande skador i materialet. Mindre missfärgning av inntertak, orsakat av användning av takluckan eller jalousi.



Lättare smuts på dörrpaneler som kan åtgärdas med en vanlig rekond.



## – klädsel och inntertak

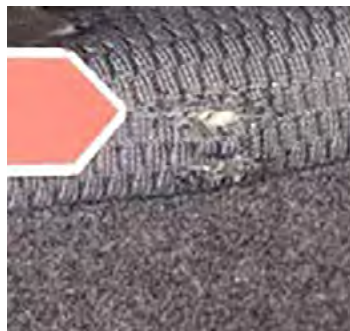
### TIPS

Undvik skador på klädsel och inredning genom att inte ha vassa föremål eller verktyg i bilen utan emballage eller annan skydd.

### Onormalt slitage

Kraftiga slitageskador, som hål eller revor efter barnstol eller eftermonterad utrustning. Revor, hål och sprickor i klädsel, inntertak, på dörrar och andra inredningsdetaljer.

Kraftiga slitageskador, som hål eller brännmärken. Lukt som kräver maskinell rengöring.



Smutsig, solkig eller fläckig klädsel som kräver maskinell rengöring.





## Normalt slitage

Slitage på klädsel och inredning – mindre repor och fläckar.



Mindre repor på inredning.



## – förarhytt

### TIPS

Undvik skador på klädsel och inredning genom att inte ha vassa föremål eller verktyg i bilen utan emballage eller annan skydd. Använd överdragsklädsel för att ge säten extra skydd. Din återförsäljare kan tipsa dig om modellspecifika varianter.

### Onormalt slitage

Hål i klädsel.



Stora fläckar på klädsel.



Söndernött inredning och/eller utrustning.



Saknat reglage. Söndernött inredning och/eller utrustning.



## Bedömningsvillkor – instrumentpanel, dörrar och golv m.m.



Normalt slitage

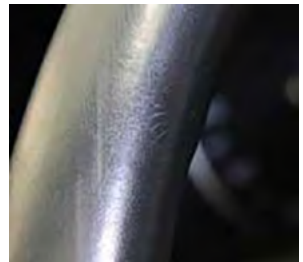
Mindre märken i panel, växelspak eller liknande.  
Fästen efter mobilhållare eller liknande som kan tas bort utan kvarvarande synliga hål.



Sliten eller smutsig kupé- eller gummimatta.



Ratten har spår efter normal användning, men är i övrigt intakt, det vill säga inga skador, revor eller hål.





## – instrumentpanel, dörrar och golv m.m.

### Onormalt slitage

Synliga märken efter borrhål från mobilhållare eller annan eftermonterad utrustning.



Hår och doft efter pälsdjur i bagageutrymmet eller säten som kräver maskinell rengöring.



Kraftigt nedsmutsad kupématta med framträdande fläckar, hål eller revor.



Spår av otillåten rökning.

Påtaglig lukt som kräver behandling för att åtgärda.



# Bedömningsvillkor – skåp



## Normalt slitage

Spår av användning på golv och väggar som inte försämrar skåpets funktionalitet eller vidare användningsområde.



Mindre fläckar och repor.



### Onormalt slitage

Egenmonterad utrustning ska i möjligaste mån tas bort och bilen ska återställas till ursprungligt skick.

Större deformation alternativt deformation som kan påverka bilens säkerhet eller funktion.



Stora markerade fläckar på golv och/ eller väggar.



Hål/stor skada på inklädnad/paneler.



Eftermonterad utrustning.



# Bedömningsvillkor – bromsar



Normalt slitage

Lätt ytrost på kanten och på slitbanan av bromsskivan.



## – bromsar

### TIPS

Bromsarna mår bra av varierande körning. Kör du sällan och i områden med låga hastighetsgränser ökar risken för rostbildning.

### Onormalt slitage

Skeva eller ojämnt slitna bromsskivor. Bromsskivor med grovt rostangrepp.



## Bedömningsvillkor – service

Normalt slitage







## Onormalt slitage

Bilen får inte indikera för service eller inspektion vid återlämning. Varningslampor för t.ex. motor, olja eller ABS får inte vara aktiverade vid återlämningen.



Service måste utföras inom den intervall som tillverkaren föreskriver, sent utförd service kan medföra en extra kostnad.

### TIPS

Glöm inte att vända dig till en auktoriserad märkesverkstad när bilen indikerar för oljebyte/inspektion.



Fleet Support  
151 88 Södertälje  
[www.vwfs.se](http://www.vwfs.se)

Telefon: 08-120 812 20  
[fleetsupport@vwfs.se](mailto:fleetsupport@vwfs.se)

Utgåva april 2024

Under det gemensamma varumärket Volkswagen Financial Services erbjuds bilfinansiering genom Volkswagen Finans Sverige AB och serviceavtal genom Volkswagen Service Sverige AB. Volkswagen Försäkring är en del av Volkswagen Financial Services med If Skadeförsäkring AB som försäkringsgivare.