



Belgische Federatie van Voertuigen Verhuurders
Fédération Belge des Loueurs de Véhicules



De Renta Norm[®]

Bestelwagens

Inhoudstafel

1. Inleiding.....	3
2. Algemene staat	4
2.1 <i>Netheid</i>	4
2.2 <i>Documenten</i>	5
2.3 <i>Uitrusting</i>	7
2.4 <i>Slechte Herstellingen</i>	8
2.5 <i>Belettering</i>	8
3. Exterieurschade	9
3.1 <i>Koetswerk</i>	10
3.2 <i>Ruiten, spiegels en lichten</i>	12
3.3 <i>Banden, velgen en wieldeksels</i>	13
4. Interieurschade	14
5. Aantal aanvaardbare schades	15
6. FAQ	16

1. Inleiding

Naast de Rentanorm voor personenwagens, die sedert jaren geldt als standaard voor de inspectie van aanvaarbare gebruiksschade en niet-aanvaarbare schade op personenwagens die terug geleverd worden op het einde van een leasingcontract, creëerde Renta deze norm specifiek gericht op bestelwagens. Deze norm richt zich tot bestuurders, wagenparkbeheerders, garages, experts, transportfirma's en alle andere partijen die betrokken zijn bij de evaluatie van schade op het einde van een huurperiode.

Draagwijdte

De Rentanorm voor bestelwagens is een **leidraad** maar is voor niemand bindend, ook niet voor de **Renta-leden**, tenzij de betrokken partijen uitdrukkelijk wensen te werken volgens de hier besproken criteria. Deze handleiding wil betwistingen helpen te voorkomen, maar biedt geen antwoord op elke denkbare situatie.

Renta is geen arbiter en kan niet aangesproken worden in geval van betwisting. Wij doen ook geen uitspraak over de bedragen die aangerekend worden voor niet-aanvaardbare schades. Deze kunnen sterk uiteenlopen naar gelang het merk en type voertuig, de aard van de schade en de contractuele afspraken tussen leasemaatschappij en leasingnemer.

Type voertuigen

Deze norm is van toepassing op bestelwagens. Voor personenwagens bestaat er een aparte Renta Norm. Onder bestelwagens moet in de context van deze norm worden begrepen: alle voertuigen die ingeschreven zijn als 'lichte vrachtauto' (zie inschrijvingsbewijs).

De Norm

De sectie over de *algemene staat* van het voertuig bevat een aantal basisregels waaraan elk voertuig moet voldoen bij de inspectie.

Het onderdeel *exterieurschade* beschrijft welke koetswerk- en andere schades aan de buitenkant van het voertuig wél en niet als gebruiksschade in aanmerking komen. Het aantal gebruiksschades per koetswerk-paneel dat in deze norm als 'aanvaardbaar' wordt gecatalogeerd, is echter beperkt en afhankelijk van de leeftijd en de kilometerstand van het voertuig.

De schades boven het maximum aanvaarde aantal zal worden aangerekend, zelfs indien ze als aanvaardbaar gedefinieerd staan in deze norm. Voor korte-termijn huurwagens is deze norm niet aangewezen. Bij de *interieurschade* vindt u de regels waaraan het interieur moet voldoen.

FAQ (*veelgestelde vragen*)

Als u vragen heeft, lees dan eerst de **FAQ**, waar u antwoorden vindt op de meest gestelde vragen i.v.m. de terug levering van uw voertuig.

2. Algemene Staat

Een einde-contract voertuig dient algemeen genomen in goede en werkende staat teruggeleverd te worden met de elementen die bij nieuwlevering of tijdens de looptijd bij toevoeging aan het contract werden overeengekomen. Deze sectie geeft een overzicht van de specifieke verwachtingen.

Bereid het voertuig zo goed mogelijk voor op de teruglevering conform de hierna beschreven criteria (nethed, volledigheid,...), dat zorgt voor een vlotte verwerking voor alle partijen.

De bestuurder is verantwoordelijk voor het verwijderen van alle persoonlijke items en alle gegevens uit het voertuig vooraleer het teruggeleverd wordt. Zonder limitatief te zijn, is er bijzondere aandacht vereist voor voorwerpen in opbergvakken, laadruimte, mediadragers (CD/DVD/USB,...) maar ook voor alle informatie in navigatie-, tracking- of multimedia-apparatuur (voorkeuren, bestemmingen, trajecten, muziek- of beeldmateriaal,...). De leasemaatschappij kan nooit verantwoordelijk worden gesteld voor het feit dat achtergebleven informatie in de voertuigsystemen zou gebruikt worden na teruglevering.

2.1. Netheid

Een voertuig dient in propere toestand, **van binnen en van buiten gepoetst**, teruggeleverd te worden, zowel binnen- als buitenkant. Schoonmaakkosten zullen in voorkomend geval doorgerekend worden.

Kosten die het gevolg zijn van het feit dat het voertuig vuil werd teruggeleverd, zoals wanopdrachten voor expertise of ophaling, zijn ten laste van de leasingnemer.



2.2. Documenten

Volgende documenten moeten bij de teruggave van het voertuig aanwezig zijn, het ontbreken ervan zal aanleiding geven tot een bijkomende facturatie.

- Inschrijvingsbewijs
- Originele nummerplaat (op het voertuig)
- Alle Originele gelijkvormigheidsattesten
- Onderhoudsboekje of -historiek
- Radiocode en/of radiopaspoort (indien van toepassing)
- Het sleutelpaspoort (indien van toepassing)
- De groene kaart (verzekering)
- Identificatieverslag (keuring)
- Geldig keuringsbewijs
- Alle technische- en veiligheidskeuringen van gemonteerde accessoire's (kranen, liften,...)

Bij verlies van het inschrijvingsbewijs, het gelijkvormigheidsattest, het onderhoudsboekje of de nummerplaat, dient een verklaring van verlies door de politie voorgelegd te worden.

Alle kosten voor het vervangen van bovengenoemde elementen of documenten worden aangerekend.

Inschrijvingsbewijs

Een origineel inschrijvingsbewijs dient met het voertuig teruggeleverd te worden.

Opgelet: voor inschrijvingsbewijzen afgeleverd vanaf september 2013 (inschrijvingsbewijs in 2 luiken) geldt dat indien de 2 luiken aan de leasingnemer werden afgeleverd, beide luiken teruggegeven dienen te worden. **Alle kosten voor het vervangen van het inschrijvingsbewijs worden aangerekend. In geval van diefstal of verlies dient u onverwijld een duplicaat aan te vragen. Indien het verlies vlak voor de expertise plaatsvond en er onvoldoende tijd rest om een duplicaat te verkrijgen dient een origineel p.v. van verlies (politie) voorgelegd te worden.**

Voorbeelden:

Inschrijvingsbewijs 2011
of vroeger



Inschrijvingsbewijs vanaf 1 september 2013

Inschrijvingsbewijs 2011- september 2013



→ Deel dat in het voertuig bewaard wordt (steeds terug te geven want in het bezit van de leasingnemer)

→ Deel dat de thuis bewaard wordt (indien in het bezit van de leasingnemer, ook steeds terug te bezorgen)

Onderhoudsboekje of -historiek

Het (ingevulde) onderhoudsboekje dient bij het voertuig teruggeleverd te worden.

Sommige merken houden geen papieren onderhoudsboekjes meer bij. In dat geval dient een print-out gevraagd te worden van de volledige onderhoudshistoriek bij een erkend naverkooppunt.

Indien het onderhoud niet, niet tijdig of niet bij de door de verhuurder goedgekeurde garages werd uitgevoerd, kan dit aanleiding geven tot aanrekenen van kosten.



Indien het onderhoud niet mee opgenomen was in uw huurovereenkomst en u beschikt niet over een ingevuld onderhoudsboekje of een print-out van de elektronische onderhoudshistoriek, dient u een kopij van de onderhoudsfacturen bij te voegen.

Ingevuld onderhoudsboekje

2.3. Uitrusting

Alle uitrusting, accessoires en opties die in het contract werden opgenomen, dienen zich op het moment van teruglevering in werkende staat, zonder beschadiging en zoals origineel geleverd in of aan het voertuig te bevinden. Het gaat hier, zonder limitatief te zijn, over:

- GPS Systemen,
- Alle sleutels, inclusief masterkey (kaart), en afstandsbedieningen
- audio-installaties
- bijkomende zetels
- hoofdsteunen
- bagage-afscherming
- reservewiel of reparatiekit, wettelijk kits
- (afneembare) trekhaak,
- dakkoffer
- velgen
- antennes
- batterijen & laadaccessoires voor elektrische voertuigen.
- Specifieke inrichting of opbouw van de laadruimte
- etc....

Alle ontbrekende of beschadigde elementen zullen aangerekend worden aan de kostprijs voor de vervanging of herstelling.

Accessoires of opties die toegevoegd werden aan het voertuig door de leasingnemer of gebruiker kunnen nooit aanleiding geven tot een compensatie door de leasingmaatschappij. Indien de leasingmaatschappij van oordeel is dat zulk een accessoire of optie aanleiding kan geven tot een minwaarde of veiligheidsprobleem, dan zal de kost aangerekend worden die nodig is om het voertuig opnieuw in originele staat te brengen.

Voertuigen die tijdens het winterseizoen worden teruggeleverd mogen voorzien zijn van winterbanden, maar de originele velgen van het voertuig moeten steeds bij het voertuig aanwezig zijn (hetzij gemonteerd, hetzij los).

2.4. Slechte herstellingen

Carrosserie-, mechanische en andere herstellingen dienen uitgevoerd te worden door garages of ateliers die erkend zijn door de verhuurder, ook al werd of wordt de kost van de herstelling gedragen door de huurder. Enkel op die manier kan de veiligheid en het behoud van de waarde van het voertuig gegarandeerd worden.

Slecht uitgevoerde herstellingen worden niet aanvaard. Zonder exhaustief te zijn gaat het bijvoorbeeld over:

- Werken uitgevoerd door niet door de verhuurder erkende garages of ateliers;
- Kleurverschillen, stofresten, verfruitlopers, slechte voorbereiding etc. bij carrosserieherstelling;
- Herstelling met niet-originele onderdelen & onderdelen van inferieure kwaliteit;
- Plaatsing van banden niet-conform de wetgeving of van banden die niet voldoen aan de specificaties van het voertuig (zie gelijkvormigheidsattest)...



*Slechte lakherstelling,
sinaasappelpatroon en lopers.*



2.5. Belettering

Belettering, folies, logo's etc. op welk onderdeel van het voertuig dan ook dienen zonder nalaten van enig spoor verwijderd te zijn. De kosten voor het verwijderen van stickers, lijmresten of voor het wegwerken van kleurverschillen (in extreme gevallen het polishen of herschilderen) naar aanleiding van bestickering worden integraal doorgerekend.



3. Exterieurschade

In deze rubriek kan u terugvinden welke kleine gebruiksschades aan de buitenkant van het voertuig aanvaard worden en welke schades aangerekend zullen worden. De bedragen van deze aanrekening vindt u hier niet terug. Ze zijn afhankelijk van het merk, type voertuig, de herstelmogelijkheden, contractvoorwaarden tussen verhuurder en leasingmaatschappij etc. Meer info vindt u ook in de FAQ

Als algemene regel geldt dat krassen korter dan 2 creditcards (17 cm) en deuken (zonder lakschade) kleiner dan 1 creditcard (8,5 x 5 cm) aanvaard worden. Zie de secties hierna voor specifieke gevallen, voorbeeldfoto's en uitzonderingen



Opgelet: het aantal aanvaardbare gebruiksschades per koetswerkonderdeel is beperkt i.f.v. de kilometerstand en de ouderdom van het voertuig.

3.1 Koetswerk



Aanvaardbaar zijn:

- Schaafvlakken met een totale oppervlakte kleiner dan 2 creditcards (17 x 5cm) en indien geen deuken of scheuren, behalve op spiegelkapjes: totale oppervlakte kleiner dan een creditcard (8,5x5cm)
- Steenslag op de motorkap
- Krassen < 17cm, binnen een maximum aantal
- Deuken minder dan 2mm diep en kleiner dan een credit card formaat (8,5x5cm), zonder lakschade
- Krassen en deuken in de wielkasten (interieur) die geen probleem vormen voor de veiligheid of die geen aanleiding geven tot roestvorming en die niet zichtbaar zijn vanaf de buitenkant.
- Gebruiksschade aan houten laadvloeren of lattages. Verfsporen of sporen van producten op houten latten of laadvloer zijn aanvaardbaar, in zoverre er geen sporen aanwezig zijn op andere onderdelen van het voertuig.
- Gebruikskrassen in de laadruimte op origineel aanwezige beschermpanelen, zoals bijvoorbeeld plastic afdekkingen op de achterdeuren of afscheidingspaneel met bestuurdersruimte). Opgelet: gebarsten of doorboorde elementen worden wel in rekening gebracht.



Niet aanvaardbaar zijn:

- Krassen of zones met roestvorming
- Krassen langer dan 17 cm
- Schaafvlakken met een totale oppervlakte groter dan 17x5cm (afmeting 2 creditcards) of groter dan 1 creditcard (8,5x5cm) voor spiegelkapjes.
- Lakschade door chemische of natuurlijke inwerking (vogeluitwerpselen, bladsporen,...)
- Slechte uitgevoerde retouches of spuitwerk (kleurverschillen, uitlopers,...) : zie foto's onder rubriek "slechte herstellingen"
- Kleurverschillen door verwijderde belettering
- Hagelschade of andere deukjes veroorzaakt door natuurlijke elementen (vallende takken, noten,...)
- Elke deuk groter dan een creditcard (8,5x5cm)
- Deuken die veroorzaakt zijn van binnenuit (slechte ladingbevestiging) met een indruk naar de buitenste carrosserie die groter zijn dan een muntstuk van 2 euro.
- Gaten in het koetswerk, bv. voor bijkomende antennes of in de wielkasten
- Ontbrekenden, losgekomen, gebarsten, gescheurde, vervormde of gebroken bumpers, flankbeschermers, radiatorroosters, spiegelkapjes, spoilers, antennes, of andere onderdelen die origineel op het voertuig aanwezig waren.
- Scheuren of slechte herstelling van eender welk formaat in koetswerkelementen.
- Vervormingen van koetswerkelementen of acceseoires
- Schade aan scharnieren of bewegende onderdelen die het correct openen of sluiten van deuren verhinderen.



3.2 Ruiten, spiegels en lichten



Aanvaardbaar zijn:

- Sterretjes in de voorruit, buiten het gezichtsveld van de bestuurder, indien geen begin van scheurvorming en niet groter dan een muntstuk van 2 euro.

-> Gezichtsveld van de bestuurder is:

LINKS: einde slag ruitenwischer (verticale stand)

RECHTS: midden van de ruit

ONDER: horizontale lijn bovenkant stuur

BOVEN: onderkant zonneklep als ze tegen de ruit zit



Niet aanvaardbaar zijn:

- Loshangend, gebarsten, gebroken of ontbrekend spiegelglas of spiegelbehuizing;
- Krassen, barsten of gebroken dak-, zij- of achterruiten, inclusief sterretjes of steenslag;
- Matte plekken op ruiten of spiegelglas;
- Losgekomen of gescheurde afsluitrubbers;
- Voorruit: Barsten, krassen of doffe vlekken;
- Voorruit: Sterretjes met begin van scheurvorming, groter dan een muntstuk van 2 euro;
- Voorruit: sterretjes, al dan niet hersteld, in het gezichtsveld van de bestuurder

-> Gezichtsveld van de bestuurder is:

LINKS: einde slag ruitenwischer
(verticale stand)

RECHTS: midden van de ruit

ONDER: horizontale lijn bovenkant stuur

BOVEN: onderkant zonneklep als ze tegen de ruit zit.

- Elke schade, klein of groot, inclusief krasjes, barstjes, doffe vlekken etc. aan lichten, mistlichten, richtingaanwijzers etc.



3.3 Banden, velgen en wieldeksels



Aanvaardbaar zijn:

- Maximaal 1 kras (geen barst of vervorming) op velgen of wieldeksels korter dan 8,5 cm of maximaal 1 schaafvlak met een oppervlakte van minder dan 8,5x5 cm (creditcard);
- Afgebladderde verf (niet als gevolg van een aanrijding) op stalen velgen.



Niet aanvaardbaar zijn:

- Gescheurde, vervormde of leeggelopen banden (zie foto hierboven);
 - Ontbrekend reservewiel of herstelkit (indien aanwezig bij nieuwlevering);
 - Ontbrekende, niet-originele of niet op alle wielen gelijke wieldeksels of velgen;
 - Andere dan de origineel bij het voertuig meegeleverde velgen;
 - Niet-conforme bandenmaat voor het voertuig (zie gelijkvormigheidsattest);
 - Gebarsten of vervormde velgen of wieldeksels (bv. tgv rijden tegen stoeprand);
 - Krassen op velg of wieldeksel, met een lengte langer dan 8,5cm of schaafvlakken op een oppervlakte van meer dan 8,5x5cm (creditcard);
- Er wordt slechts 1 schade per velg kleiner dan deze afmetingen aanvaard, ongeacht de leeftijd en kilometerstand van het voertuig;
- Herstellingen aan velgen (lassen, herschilderen) worden niet aanvaard indien deze niet op voorhand werden toegelaten door de leasingmaatschappij.



4. Interieurschade



Aanvaardbaar is

- Krassen en deuken in de wielkasten (interieur) die geen probleem vormen voor de veiligheid of die geen aanleiding geven tot roestvorming en die niet zichtbaar zijn vanaf de buitenkant;
- Gebruiksschade aan houten laadvloeren of lattages;
- Alle vlekken die –mits speciale reiniging– verwijderd kunnen worden;
- Krassen in de laadruimte op origineel aanwezige beschermpanelen, zoals bijvoorbeeld plastic afdekkingen op de achterdeuren of afscheidingspaneel met bestuurdersruimte). Opgelet: gebarsten of doorboorde elementen worden wel in rekening gebracht;
- 1 gat in het interieur, maximaal ter grootte van een 2-euro muntstuk (behoudens brandgaten van sigaretten);
- Krassen of schuurvlekken aan de garnituur naast de pedalen (bestuurderskant) of aan de lendensteun van de bestuurderszetel;



Niet aanvaardbaar zijn:

- Het ontbreken van, de dysfunctie of de aanwezigheid van barsten, scheuren of krassen in gelijk welke onderdeel van het interieur in de passagiersruimte. Indien het betreffende stuk onderdeel is van een groter geheel dat enkel in totaliteit kan vervangen worden, zal de totale kost hiervan doorgerekend worden. (bv. een gebarsten scherm van een GPS zou de vervanging van het volledige systeem kunnen impliceren);
- Brandgaten in zetelbekleding of ander materiaal;
- Hardnekkige geur, vlekken of vuilafzetting op gelijk welk materiaal dat niet kan verwijderd worden met speciale reiniging;
- Meer dan 1 gat in het interieur, groter dan een 2-euro muntstuk (behoudens brandgaten van sigaretten, geen tolerantie).





5. Aantal schades

De schades die in deze norm als 'aanvaardbaar' omschreven staan, zijn beperkt in aantal per koetswerkpaneel. Het aantal aanvaarde schades per koetswerkpaneel is afhankelijk van het aantal maanden dat het voertuig in dienst geweest is en van het aantal kilometers dat werd afgelegd.

Onder koetswerkonderdeel dient een afgebakend onderdeel van het voertuig begrepen te worden, zoals de voorvleugel links, de rechter achterdeur, de dorpel rechts, de motorkap, de kofferklep, de voorbumper, het dak etc.

Een schade die duidelijk doorloopt over twee koetswerkonderdelen, dient als één schade aanzien te worden. Zo is een kras van 14 centimeter die doorloopt van de voor- naar de achterdeur te verstaan als één niet-aanvaarbare schade want groter dan 10cm en dus niet als twee aanvaarbare schades van 7 centimeter per onderdeel.

Voor voertuigen jonger dan 12 maanden is er geen **enkele schade** toegelaten, ongeacht de kilometerstand.

Voor voertuigen van 12 tot 24 maanden en max. 60.000 km is 1 aanvaarde schade per paneel toegestaan, bij meer dan 60.000km zijn er 2 aanvaarde schades per paneel. In totaal mogen op een voertuig dat 12 tot 24 maand oud is niet meer dan 10 schades voorkomen.

Voor voertuigen ouder dan 24 maanden met minder dan 60.000km zijn 2 aanvaarde schades per paneel toegestaan, bij meer dan 60.000km zijn er 3 aanvaarde schades per paneel. In totaal mogen op een voertuig dat ouder is dan 24 maand niet meer dan 15 schades voorkomen.

De schades boven het maximum aanvaarde aantal worden aangerekend, zelfs indien ze als aanvaardbaar gedefinieerd staan in deze norm.

Samenvattend schema:

	Aantal aanvaarbare schades enkel voor BESTELWAGENS		
	maximum per koetswerkpaneel		maximum per voertuig
	<60.000 km	> 60.000 km	
Ouderdom			
<12 maand	0	0	0
12-24 maand	1	2	10
>24 maand	2	3	15

6. FAQ

1. Ik interpreteer iets uit de Rentanorm anders dan de expert of leasemaatschappij, wat moet ik doen?

Renta kan niet bemiddelend optreden in geval van conflict en doet geen enkele uitspraak in geval van interpretaties van deze norm. Lees heel de FAQ na om te zien of uw probleem hier niet wordt behandeld. Zoniet zal u met de leasemaatschappij tot een redelijk vergelijk moeten komen.

2. De schade-afrekening is hoger dan de contractuele franchise

Indien u niet verzekerd bent via de leasingmaatschappij, dient u voor de teruglevering alle schade te laten herstellen die u denkt te kunnen verhalen op uw verzekeraar vooraleer het voertuig teruggeleverd wordt. Hou er rekening mee dat u steeds met een door de leasingmaatschappij erkend hersteller dient te werken.

Franchises naar aanleiding van een ongeval, gelden per incident. Een schade links aan het voertuig en een schade rechts zijn zelden gevolg van hetzelfde ongeval, in dat geval geldt een franchise per schadegeval. Doorgaans zijn er bij de meeste verzekeraars of verzekeringen via leasingmaatschappijen ook uitsluitingen. Zo zal interieurschade meestal niet onder toepassing van de franchise vallen of zal bij sommigen schade aan het onderstel of banden volledig doorgerekend worden. Daarnaast is er ook een aangifteplicht om te kunnen genieten van de franchise. Als u nagelaten hebt tijdig een ongevalsaangifte in te dienen zal dit doorgaans een reden zijn om de reële kostprijs van een schade door te rekenen.

3. Als de leasemaatschappij het voertuig doorverkoopt zonder de schade te laten herstellen, waarom moet ik dan toch betalen?

Om operationele redenen kan een leasemaatschappij ervoor kiezen om einde-contractschade niet te laten herstellen. Bij de wederverkoop zal een schade echter aanleiding geven tot een gelijkwaardige waardevermindering op het voertuig.

4. De bedragen die de leasemaatschappij mij aanrekent, lijken me overdreven.

Carrosserieschade herstellen of het vervangen van onderdelen op een voertuig is duur. Het staat u altijd vrij om een tegenexpertise te laten uitvoeren door een erkend expert.

5. Ik krijg bij leasemaatschappij A een heel andere afrekening voor een voertuig met gelijkaardige schade dan bij leasemaatschappij B, hoe kan dat?

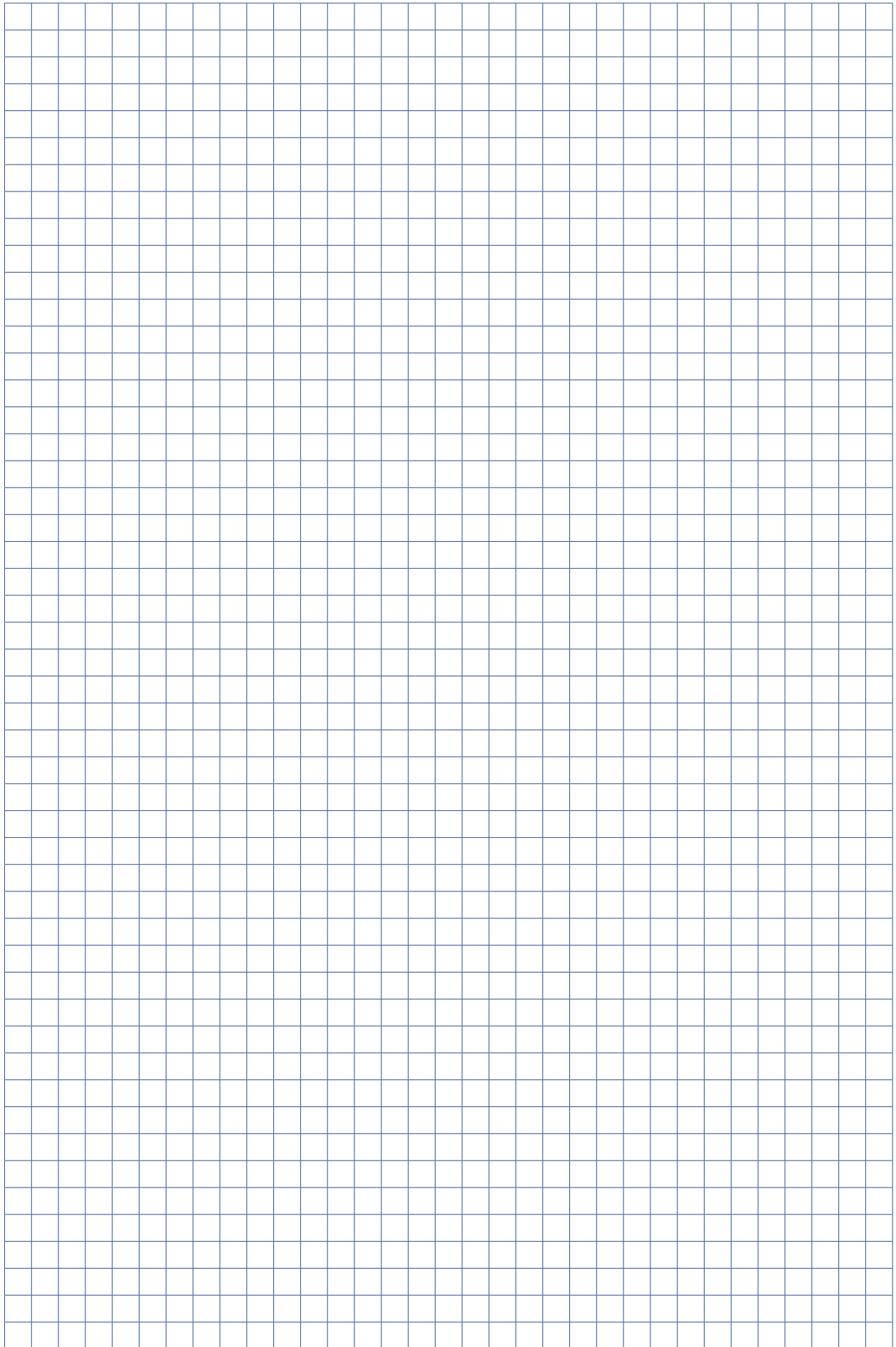
Elke leasemaatschappij heeft eigen methodes en een eigen aanpak voor de kostprijsbepaling van een schade. Daarenboven bestaan er zeer grote verschillen tussen de merken voor wat betreft de kost van onderdelen.

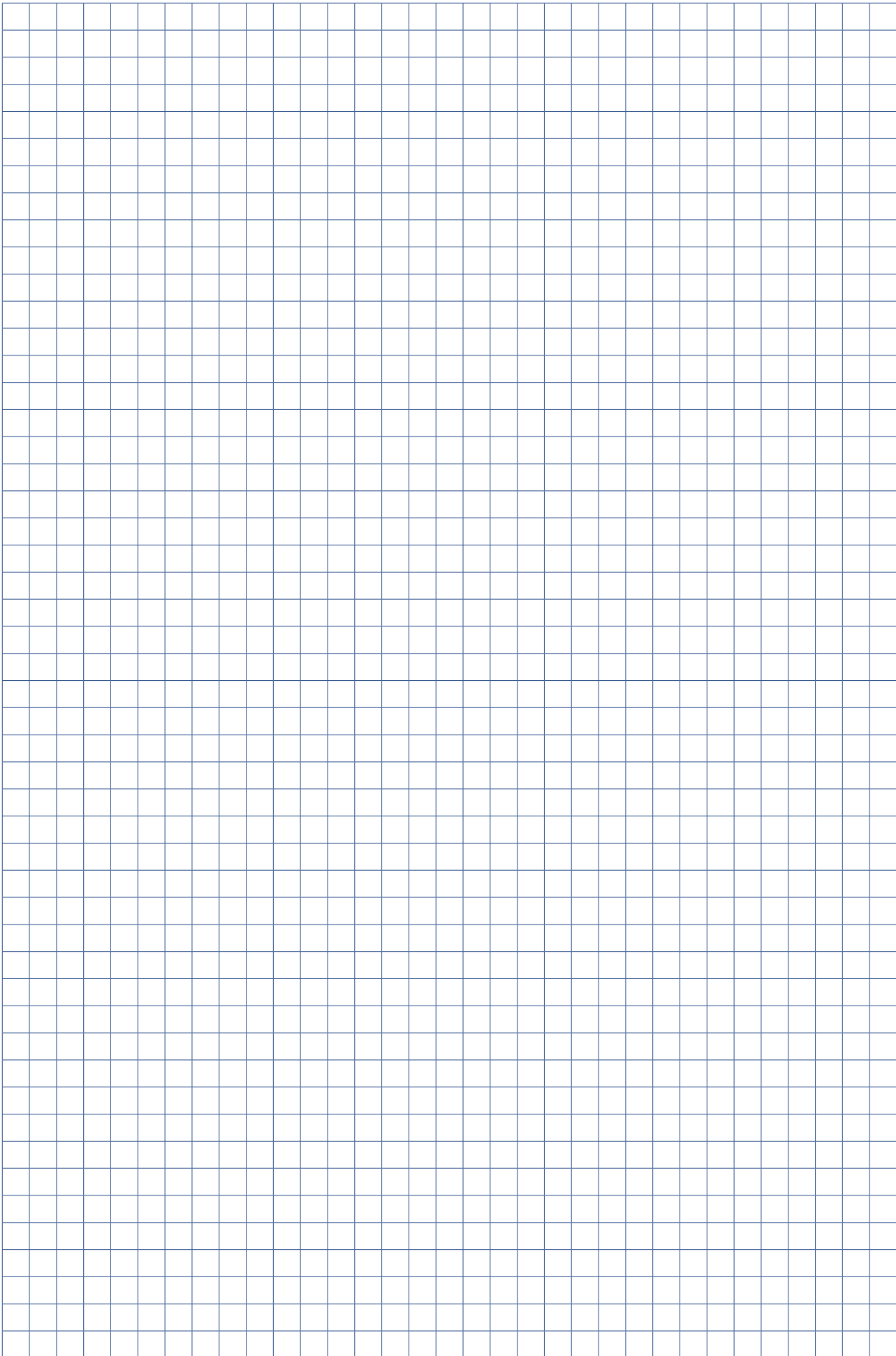
6. De schade die me aangerekend wordt, werd niet door mijzelf veroorzaakt (parkingschade,...).

De leasemaatschappij kan hier enkel rekening mee houden in geval er een derde partij bekend is waarop de schade verhaald kan worden. In dat geval moet er ook een aangifte gebeurd zijn. In alle andere gevallen blijft de gebruiker van het voertuig aansprakelijk voor de schade.

7. Ik kom niet tot een akkoord met de leasemaatschappij, wat moet ik doen?

De bepalingen ter zake in uw lease-overeenkomst (doorgaans de Algemene Voorwaarden) zullen als basis dienen voor de verdere procedure. Zo snel mogelijk een onafhankelijke expertise laten uitvoeren door een erkend expert is meestal een goed idee. Vermijd alleszins dat een voertuig geïmmobiliseerd wordt door het conflict, want anders lopen de stilstandkosten nodeloos op. Bij uitspraak over het conflict kunnen deze de rekening voor alle partijen doen oplopen.







Belgische Federatie van Voertuigen Verhuurders
Fédération Belge des Loueurs de Véhicules

