

# LEITFADEN ZUR FAHRZEUGRÜCKGABE

In diesem Leitfaden finden Sie alle relevanten Informationen für eine reibungslose Fahrzeugrückgabe.

04/26 – gültig bis 30.6.2026



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

# INHALTSVERZEICHNIS

1

GRUNDSÄTZE DER SCHADENSBEWERTUNG

2

VORBEREITUNG DER FAHRZEUGRÜCKGABE

3

FAHRZEUGABGABE DURCH FAHRER\*IN

4

BEWERTUNG DER FAHRZEUGSCHÄDEN

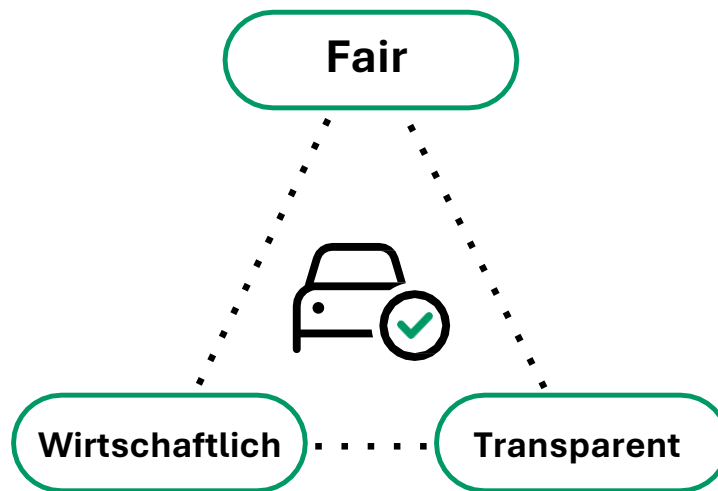
5

FAQ

# GRUNDSÄTZE DER SCHADENSBEWERTUNG

Wir garantieren Ihnen bei Vertragsende sowie bei der Rückgabe Ihres Fahrzeuges eine unkomplizierte Abwicklung mit unabhängiger Bewertung.

Aufgrund von klar definierten Prozessen sowie der langjährigen Zusammenarbeit mit unabhängigen Experten sind wir in der Lage, eine faire, transparente und unabhängige Zustandsbeurteilung des Fahrzeuges durchzuführen.



**1** Das Fahrzeug wird durch neutrale Gutachter\*innen überprüft. Dabei wird eine Fotodokumentation mit Zustandsbericht erstellt.

**2** Nutzungsgemäße Gebrauchsspuren werden nicht in Rechnung gestellt. Schäden aufgrund überdurchschnittlichen Verschleißes, unsachgemäßem Gebrauch sowie Unfallschäden und verlorene Ausrüstung gehen zulasten des\*der Vertragsnehmer\*in.

**3** Für maximale Kostentransparenz enthält das unabhängige Gutachten die erforderlichen Reparaturmethoden inklusive der daraus resultierenden Kosten. Sowohl unsere Kundinnen und Kunden als auch die Gebrauchtwagen-Käufer erhalten den vollständigen Bericht ausgehändigt.

**4** Wenn Sie in Ihrem Servicepaket Service & Wartung inkludiert haben, entfällt die mechanische Bewertung.

# VORBEREITUNG DER FAHRZEUGRÜCKGABE

Bei der Rückgabe sind sämtliche Dokumente und Gegenstände zu retournieren, die mit dem Fahrzeug ausgeliefert wurden und zum Fahrzeug gehören. Weitere Details finden Sie hier: [Fahrzeugrückgabe](#)

Dazu gehören unter anderem:



Eingelagerte Reifen und Komplettträder (pro fehlendes Reifenset werden die Kosten lt. aktueller Preisliste nachverrechnet)



Ladekabel (bei Elektrofahrzeugen)



Rote Kennzeichen (falls vorhanden). Fahrzeug kann nur mit allen vorhandenen Kennzeichen abgemeldet werden.



Hauptschlüssel, Ersatzschlüssel und Fernbedienungen



Datenträger wie CDs, DVDs oder SD-Karten für das Navigationssystem



Dazugehörige Notfallausrüstung wie Wagenheber, Reserverad, Reparatursystem, Pannenset, Warndreieck, Sicherheitsweste und Verbandskasten



Hutablagen und Trennnetze im Kofferraum



Kopfstützen



Zusätzliche Sitzreihen



Bedienungsanleitungen (Fahrzeug, Radio, Navigationssystem, etc.)



Serviceheft (falls vorhanden)

# FAHRZEUGRÜCKGABE DURCH FAHRER\*IN

Vertragsnehmer verpflichten sich grundsätzlich das Fahrzeug sorgfältig zu behandeln, gewissenhaft zu pflegen sowie einwandfrei und nach Herstellervorschriften zu warten. Zudem ist der\*die Fahrer\*in verpflichtet, Schäden am Fahrzeug unverzüglich zu melden.

Das Fahrzeug ist im Originalzustand zurückzugeben. Nachträgliche Einbauten, die nicht Vertragsbestandteil sind, sind rückstandslos, sowie frei von Gebrauchsspuren, zu entfernen. Nicht ausgebaute Einbauten gehen in das Eigentum von Arval über. Die Entfernung der Beschriftungen wird von unserem Logistikpartner vor Begutachtung ausgeführt. Außerdem muss das Entertainment System auf Werkseinstellung zurückgesetzt werden - zum Schutz ihrer eigenen Daten (Wohnort, Verbundene Geräte, App-Daten, etc.)

Für die Fahrzeugrückgabe sind folgende Szenarien möglich:

- Eigenständige Rückgabe
- Abholung an gewünschter Adresse (Kostenpflichtig)
- Rückgabe beim Händler, bei dem Sie das neue Auto in Empfang genommen haben (Kostenpflichtig)

Um unerwartete Kosten für Sie zu vermeiden, bitten wir Sie, folgende Kriterien einzuhalten:

- ✓ — Stellen Sie sicher, dass alles dabei ist, was zum Auto gehört.
- ✓ — Fehlende Teile wie beispielsweise der Fahrzeugschlüssel werden
- — Ihnen zu 100% in Rechnung gestellt



Reinigen Sie das Fahrzeug sowohl innen als auch außen. Damit können Sie zusätzliche Reinigungsgebühren vermeiden und ermöglichen eine korrekte Fahrzeugbeurteilung.



Überprüfen Sie das Fahrzeug im trockenen Zustand und bei Tageslicht. Ist das Auto nass, ist es schwieriger Schäden zu sehen. Ein heller Ort mit Tageslicht ermöglicht es Ihnen, sich vorab selbst einen Überblick des Fahrzeugzustandes zu verschaffen.

# BEWERTUNG DER FAHRZEUGSCHÄDEN

Anhand von Bildern lässt sich die Beurteilung von Schäden besser verdeutlichen. Nachfolgend finden Sie jeweils Beispiele von **akzeptierten** sowie **nicht akzeptierten** Schäden. **Diese dienen zur Orientierung und können nicht als exaktes Maß verwendet werden.**

Bei Kratzern kann es vorkommen, dass aufgrund der Wagenfarbe / dem betroffenen Bauteil die Fotos nicht exakt die Realität widerspiegeln. Ob ein Kratzer lackiert werden muss entscheidet der unabhängige Gutachter.

Akzeptiert sind Gebrauchsspuren sowie Schäden, welche mit einem geringen Aufwand zu beheben sind. Ein Beispiel dafür sind oberflächliche, kleine Lackkratzer, die sich mittels einer sanften Instandsetzung beheben lassen.

Akzeptiert



Nicht akzeptiert



# DELLEN

## Akzeptiert:

- Pro Bauteil maximal 3 Dellen, die keine Neulackierung erforderlich machen. Durchmesser der Delle darf maximal 3 cm betragen
- Fachmännisch ausgeführte Instandsetzungsarbeiten

## Nicht akzeptiert:

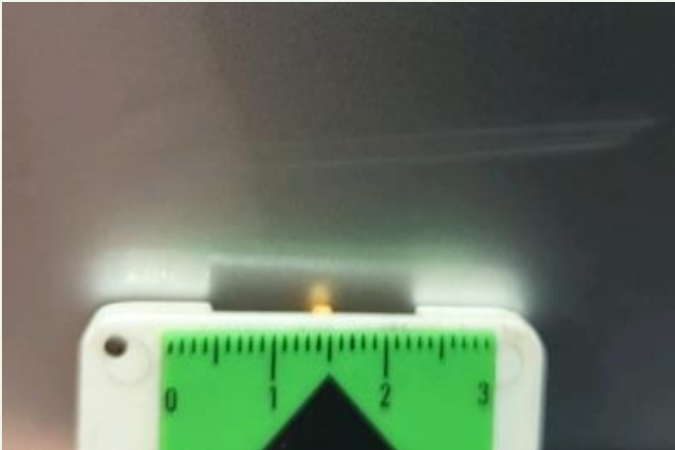
- Mehr als 3 Dellen pro Bauteil
- Alle Dellen über 3 cm
- Lackschäden
- Wölbungen
- Hagelschäden
- Mangelhafte Reparaturen



# KRATZER UND LACKSCHÄDEN

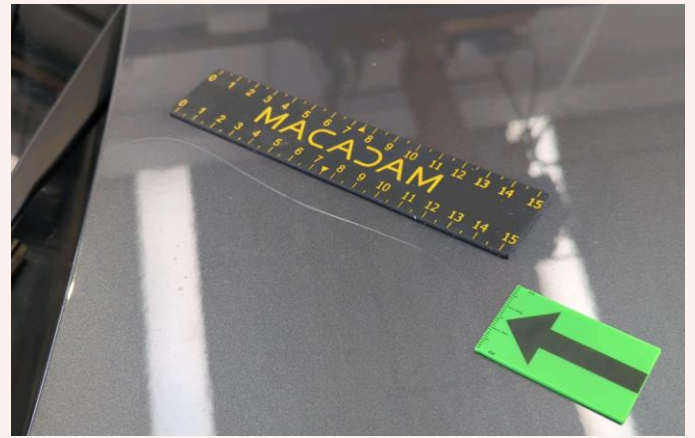
## Akzeptiert:

- Oberflächliche Kratzer, die durch Politur entfernt werden können
- Lackschäden und Kratzer, die den Klarlack nicht durchdringen < 5cm Länge,
- Lackabsplitterungen an der Türkante bis 5cm, sofern die Beschädigung nicht bis auf das Blech reicht
- Originallack oder sehr gute Neulackierung - analog Werkslackierung
- Leichte Kratzer an der Türgriffmulde
- Flugrost
- Kleinere Stellen von Vogelkot/Harz bis zu max. 2 cm



## Nicht akzeptiert:

- Alle Lackschäden und Kratzer größer als 5 cm, die sich durch Polieren nicht entfernen lassen
- Nicht fachmännisch ausgeführte Reparaturen, z.B. Orangenhaut, Lackeinschlüsse, Sprühnebel
- Lackablösung durch Folientfernung
- Rostentwicklung infolge Beschädigung des Lackes und der Grundierung
- Rost aufgrund mangelhafter Reparatur
- Größere Lackschäden infolge von Vogelkot, Harz oder Flüssigkeiten



# STEINSCHLAGSCHÄDEN KAROSSERIE

## Akzeptiert:

- Bis zu 5 Steinschläge an der Fläche von 10\*10 cm<sup>2</sup>
- Steinschlagschäden auf Frontteilen wie Stoßstange, Kühlergrill, Spoiler usw.
- Steinschläge, welche die Grundierung nicht beschädigen



## Nicht akzeptiert:

- Über 5 Steinschläge an der Fläche von 10x10 cm<sup>2</sup> auf der Motorhaube oder andere Blechteil
- Steinschläge, welche eine Beschädigung des Lacks und der Grundierung ersichtlich ist
- Nicht sach- und fachgerecht instandgesetzte Steinschläge.
- Steinschläge mit größere Lackabplatzung über 5 mm



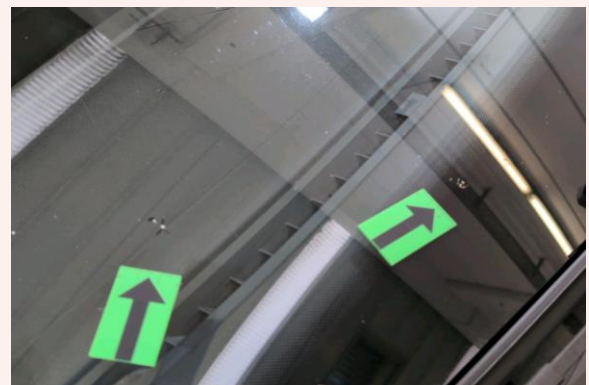
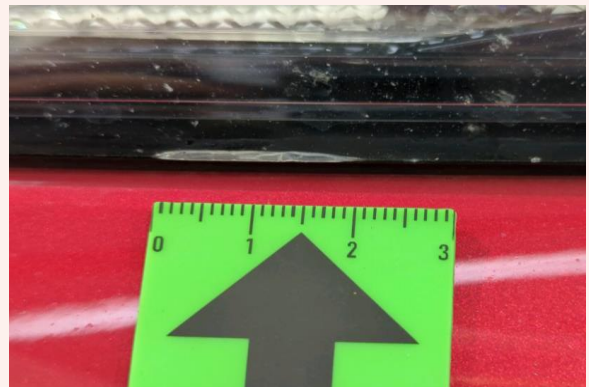
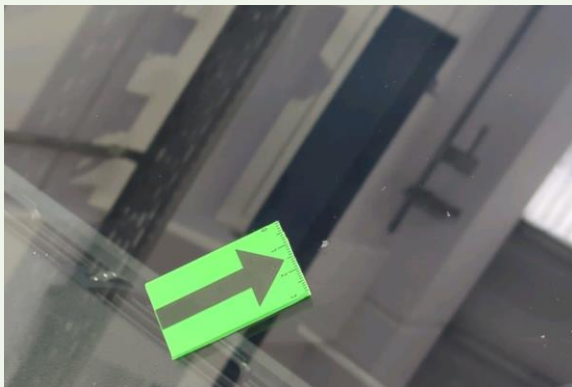
# BELEUCHTUNG UND VERGLASUNG

## Akzeptiert:

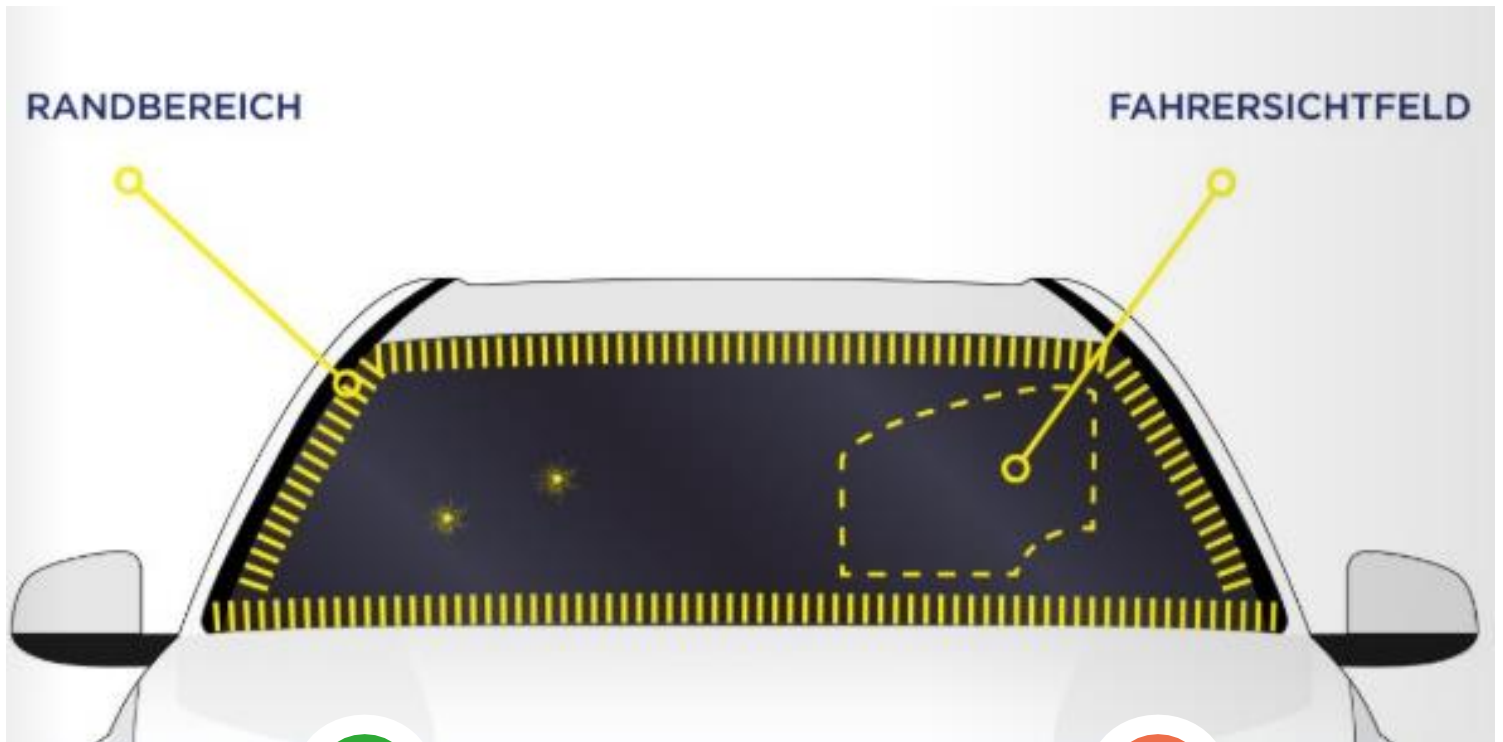
- kleine Steinschläge, welche nicht zum Bruch oder zum Riss der Glasschicht geführt haben
- Fachgerechte Reparaturen
- §57a muss grundsätzlich möglich sein
- Leichte Kratzer an Seiten und Heckscheibe
- kleine oberflächliche Absplitterungen, die sich nicht im Fahrersichtfeld, Randbereich befinden und somit die Betriebs- oder Verkehrssicherheit nicht beeinflussen

## Nicht akzeptiert:

- Schäden an Front-, Seiten-, Heckscheiben, Glasdach sowie der Beleuchtungseinheiten, welche die Funktion einschränken und die Betriebs- und Verkehrssicherheit beeinträchtigen, wie z.B. Glasbruch, Steinschläge, Sprünge, Undichtigkeit, Risse und Kratzer
- Ganze oder teilweise „Blindheit“ bei Glasteilen, mangelhaft ausgeführte Reparaturen
- Steinschläge größer als 4 mm und jeglicher Rissbildungen, genau wie kleinere Steinschläge im Fahrersichtbereich, die eine Blendwirkung für den Fahrer verursachen können
- Größere Steinschläge bzw. Rissbildungen



# WINDSCHUTZSCHEIBE



## Die Windschutzscheibe kann repariert werden, wenn:

- Der Schaden sich nicht im oben gezeigten Fahrersichtfeld befindetet
- Der Schaden muss sich mindestens 10 cm vom Rand der Windschutzscheibe befinden, da der Randbereich der Scheibe ein tragendes Bauteil ist, in dem die Spannung am höchsten ist.
- Die Steinschlagbeschädigung keine bis minimalste Rissbildung und keinen Trümmerbruch aufweist

## Die Windschutzscheibe muss getauscht werden, wenn:

- Bei jeglichem Bruch / Rissbildung
- Der Schaden sich im Fahrersichtfeld befindetet
- Der Schaden sich im Randbereich, <10 cm vom Rand der Windschutzscheibe befindetet
- Festgestellt wird, dass die reparierten Steinschläge im Sichtfeld oder Randbereich sind

# FELGEN UND RADKAPPEN

## Akzeptiert:

- Kratzer, Schramme oder Abschürfung am Rand nicht tiefer als 2 mm
- Leichter Rostansatz
- Leichte Beschädigung der Oberfläche



## Nicht akzeptiert:

- Starke Kratzer, Verformung Abschürfungen, Absplitterung und Brüche bei Leichtmetallfelgen
- Fehlende Radnabendeckel und nicht typengenehmigte Leichtmetallfelgen
- Verformung der Stahlfelgen am Felgenhorn sowie großflächige Rostspuren
- Radkappen mit fehlendem Material oder Brüchen sowie starke Kratzer und Deformationen



# BEREIFUNG

## Akzeptiert:

- Reifen mit Profiltiefe von mindestens 1,6 mm bei Sommerreifen sowie 4 mm bei Winterreifen.
- Geringe Kontaktschürfen / Schürfnngen ohne Beschädigung der Reifenflanke



## Nicht akzeptiert:

- Nicht für das Fahrzeug zugelassene Reifen
- Durch einen Fremdkörper beschädigte Reifen (Nagel)
- Beschädigung oder Verletzung einzelner Reifen, welche die Verkehrssicherheit beeinträchtigen wie z.B. Riss, Wölbung, Schnitte in den Reifen
- Einseitig abgefahrene Reifen



# INNENRAUM

## Akzeptiert:

- Geringe Abnutzungsspuren an Sitzen, Fußmatten, Verkleidung, Lenkrad und Kofferraum
- Leichte Verschmutzung des Innenraumes sofern keine Schäden oder Flecken vorhanden sind
- Geringer, oberflächlicher Verschleiß bedingter Abrieb an Sitzbezüge, Lenkrad und Verkleidungen
- Kratzer im Kofferraum von normaler Ladetätigkeit



## Nicht akzeptiert:

- Schäden wie Brandlöcher, Löcher, Schnitte, Risse, Flecken, Verfärbungen, Verschlossene Sitzpolster
- Schäden an Sicherheitsgurten
- Starke Verschmutzung des Innenraumes
- Deutlich wahrnehmbare Gerüche z.B. von Tieren, Rauch oder Schimmel
- Tierhaare



# NUTZFAHRZEUGE

## Akzeptiert:

- Lackschäden, Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren, die nicht bis zur Grundierung reichen, bis zu einer Länge von 15 cm
- Leichte Kratzer auf unlackierten Kunststoffteilen ohne Materialabschürfung bis 15 cm
- Bis zu 5 Dellen bis zu 3 cm pro Bauteil
- Streifspuren an Außenspiegeln, sofern nicht gebrochen

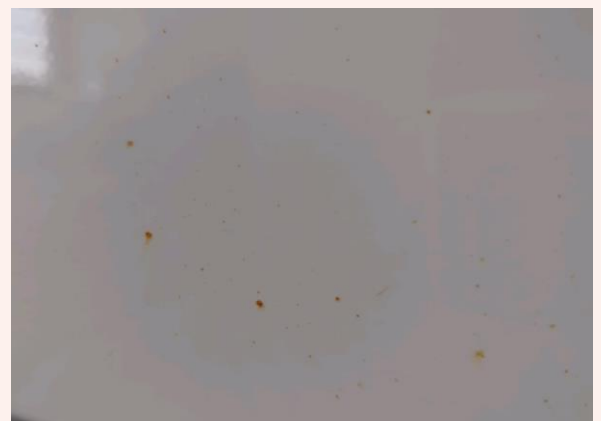


## Nicht akzeptiert:

- Kratzer mit starker Materialabschürfung sowie Verformungen oder Risse an Zierleisten und Stoßfängern bzw. Kunststoffteile
- Lackschäden, Kratzer, Schrammen und Abnutzungsspuren, die nicht bis zur Grundierung reichen, größer als 15 cm
- Mehr als 5 Dellen bis zu 3 cm pro Bauteil
- Sprünge, Risse oder Verformungen der Außenspiegel
- Änderungen am Fzg. die nicht rückgängig machbar sind



# NFZ AUSSENSCHÄDEN



# NUTZFAHRZEUGE INNENRAUM

## Akzeptiert:

- Im Rahmen des normalen Gebrauchs (verschleißbedingter) Abrieb an Sitzpolstern, Lenkrad und Verkleidungen im Innenraum
- Sach- und fachgerechte montierte, vom Leasinggeber akzeptierte Einbauten, Aufbauten, Zubehör z.B. Anhängerkupplung, Standheizung, Dachträger und / oder Regaleinbauten
- Kleine Bohrlöcher die nicht im Sichtfeld liegen.

## Nicht akzeptiert:

- Risse, Löcher oder fehlende Teile im Innenraum
- Bohrlöcher am Armaturenbrett und Türverkleidungen
- Starke Verschmutzung des Innenraumes
- Folgeschäden durch unsachgemäßen Ausbau
- Beeinträchtigungen der Funktion an Anzeigen wie Displays, Touchscreen etc. (z.B. Pixelfehler)



# NFZ INNENRAUM



# NUTZFAHRZEUGE LADERAUM

## Akzeptiert:

- Kratzer, Schrammen, Dellen und Beulen im Laderaum bzw. an der Ladefläche ohne Beeinträchtigung von Funktionen, z.B. Türen, Ladekappe
- Abnutzungen, Dellen und Unebenheiten an den Ladekanten oder an den Wänden des Ladebereiches, vorausgesetzt diese führen nicht zu einer Beeinträchtigung des Laderaumes und sind von außen nicht sichtbar



## Nicht Akzeptiert:

- Verformungen, Löcher, Risse und Beschädigungen aufgrund z.B. falschen Be- und Entladens oder einer unzureichenden Sicherungsgeladener Güter
- Dellen, Schrammen und Kratzer im Ladebereich mit Rostentwicklung
- Folgeschäden durch unsachgemäßen Ausbau
- Verformung von Teilen der Karosserie, Trennwänden, Türen oder Fenstern, wodurch die Funktionsfähigkeit des Laderaumes beeinträchtigt wird



# DEFINITIONEN



## **Oberflächlich**

Schäden, die ohne Neulackierung behoben werden können und bei denen weder Grundierung noch Blech beeinträchtigt sind.



## **Fachmännisch repariert**

Reparaturen, die optisch und technisch den Herstellervorgaben entsprechen und keine sichtbaren Qualitätsmängel (z. B. Farbabweichungen, Lackeinschlüsse) aufweisen.



## **Keine Funktionsbeeinträchtigung**

Der Schaden beeinflusst weder die Sicherheit noch die ordnungsgemäße Nutzung des Fahrzeugs (z. B. Sichtfeld, Dichtheit, Beleuchtung).



## **Normale Gebrauchsspuren**

Abnutzungen, die bei vertragsgemäßer Nutzung des Fahrzeugs üblich sind und den Fahrzeugwert nicht wesentlich mindern.

# PREISLISTE FEHLTEILE

Fehlteile bei Fahrzeugrückgabe	Schadensersatz exkl. USt.
▪ <b>Aktuelles Gutachten</b> , wenn Wartung nicht über Arval erfolgt ist (§57a-Pickerl)	<b>125,00 Euro / Gutachten</b>
▪ <b>Fehlende Kennzeichen / rotes Kennzeichen</b> (Abmeldung über Arval)	<b>310,00 Euro</b>
▪ <b>Löschung von Persönliche Daten</b> aus dem Fahrzeug	<b>50,00 Euro</b>
▪ <b>Beschädigtes / stark abgenutztes Lenkrad</b>	<b>150,00 Euro</b>
▪ <b>Innenreinigung</b>	<b>100,00 Euro</b>
▪ <b>Zweite Reifengarnitur</b>	<b>50% des Neupreises / Garnitur</b>
▪ <b>Auflösung des Reifendepots</b> über Arval	<b>310,00 Euro / Auflösung</b>
▪ <b>Reserveschlüssel</b>	<b>310,00 Euro / Schlüssel</b>
▪ <b>Fehlendes Ladekabel</b> (welches mitgeliefert wurde)	<b>300,00 Euro / Kabel</b>
▪ <b>Verlust Typenschein / ZLS II</b>	<b>210,00 Euro</b>
▪ <b>Abmeldung / Versand von Typenschein</b>	<b>35,00 Euro</b>

# FAQ



## **Müssen die Schäden vor der Rückgabe repariert werden?**

Die Schäden müssen nicht zwingend behoben werden. Wichtig ist, dass die Schäden vor der Rückgabe gemeldet sein müssen.



## **Muss ich vor der Rückgabe noch Wartungsarbeiten ausführen lassen?**

Grundsätzlich werden keine Wartungsarbeiten vor der Rückgabe durchgeführt, wenn Sie die Wartung im Vertrag inkludiert haben



## **Was soll ich mit den Tankkarten machen?**

Bitte vernichten Sie die Tankkarten. Nach der Fahrzeugrückgabe werden die Tankkarten gesperrt und können nicht mehr verwendet werden.



## **Rote Kennzeichen nicht auffindbar?**

Arval gibt dem Kunden 5 Werkstage Zeit, die roten Kennzeichen oder eine Verlustanzeige an Arval zu senden. Erfolgt dies nicht, behält sich Arval vor, Kosten gemäß Preisliste zu verrechnen.



## **Ich habe bspw. die Reifen oder Schlüssel nicht zurückgegeben – was passiert jetzt?**

Die Fehlteile sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 5 Werktagen nach der Fahrzeugrückgabe an Arval, zurückzugeben (das Rückgabeprozedere muss vorab telefonisch oder schriftlich mit dem zuständigen Kundenbetreuer abgestimmt werden). Andernfalls hat der Kunde Arval die Kosten für die Ersatzbeschaffung sowie den entstandenen Aufwand gemäß der aktuellen Fehlteilpreisliste zu erstatten.



## **Soll ich persönliche Daten im Fahrzeug löschen (z. B. Wohnadresse im Navi, Apps)?**

Ja, bitte löschen Sie alle persönlichen Daten aus dem Fahrzeug sowie alle Apps, die mit dem Fahrzeug verbunden sind.



## **Hinweis zu Sondereinbauten:**

Über Arval finanzierte Sondereinbauten müssen bei der Fahrzeugrückgabe vollständig vorhanden und funktionsfähig sein.

Vom Kunden nachträglich eingebaute Sondereinbauten können vor der Rückgabe ausgebaut werden. Erfolgt kein Ausbau, gehen diese automatisch in das Eigentum von Arval über.

## Haben Sie Fragen?

[info@arval.at](mailto:info@arval.at)

+43 1 706 98 200

[www.arval.at](http://www.arval.at)



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

For the many  
journeys in life