



# FAIR UND TRANSPARENT

Unser PKW Schadenmanagement



**Europcar**

# INHALT

- 1..... Worum geht es?
- 2..... Was ist ein Schaden?
- 3..... Beispiele Schaden und Gebrauchsspuren
- 4..... Pflegehinweise und Tipps
- 5..... Fahrzeugübergabe und -rückgabe
- 6..... Schadensmeldung
- 7..... E-Mobilität



EMobG Services  
Germany GmbH

Anckelmannsplatz 1  
20537 Hamburg  
[europcar.de](http://europcar.de)

# 1 WURUM 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 Fahrzeugs. 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
- 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. 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.



Gebrauchsspuren



Schaden



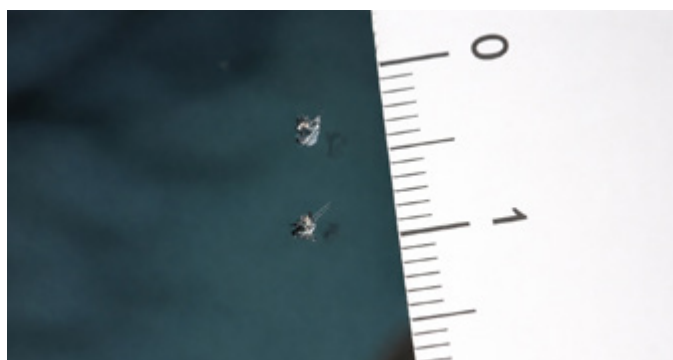
# 3 BEISPIELE FÜR SCHÄDEN UND GEBRAUCHSSPUREN

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

## Gebrauchsspuren



✓ Alufelge, Gebrauchsspur



✓ Windschutzscheibe, Abplatzer

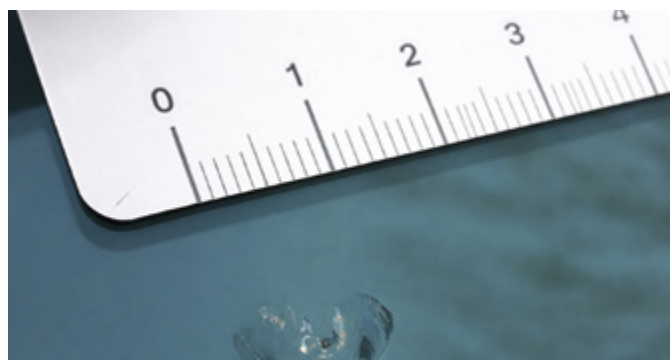


✓ Außenspiegel, oberflächlich

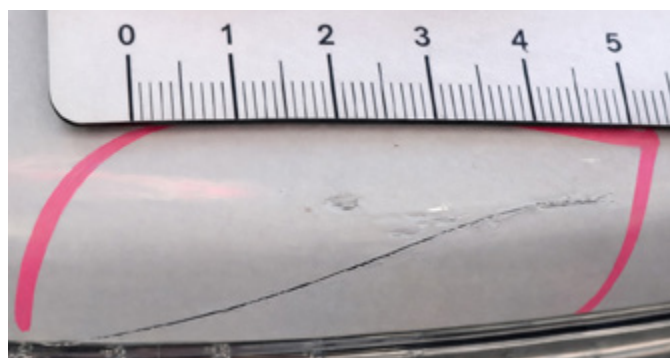
## Schäden



✗ Alufelge, Streifschaden



✗ Windschutzscheibe, Steinschläge, Brüche



✗ Außenspiegel, Streifschaden

# 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.

## Reifendruck

Durch einen falschen Reifendruck erhöhen sich nicht nur die Kraftstoffkosten, sondern auch das Fahrverhalten wird beeinträchtigt. 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
- Unfall-Verhütungs-Vorschrift (UVV)
- Reifenprofiltiefe
- Fälligkeit von Service/Wartung prüfen
- Technische Kontrolle (Bremsen, Licht etc.)
- Abgleich aller bestehenden Schäden sowie 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. Infotainment) und zum anderen dem Abgleich der Schäden am Fahrzeug mit der Vorschadenhistorie. Somit lassen sich letzte Fragen zum Fahrzeug noch klären und Sie können mit einem sicheren Gefühl losfahren.

## Fahrzeegrückgabe

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 EMOB 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:

## **PKW Schadenmanagement**

Download:  
[Schadenaufnahme PKW](#)

## **Transporter & LKW Schadenmanagement**

Download:  
[Schadenaufnahme LKW](#)



# 7 E-MOBILITÄT

## Ladezustand

Bei Anmietung eines reinen Elektro-Fahrzeuges (BEV) wird Ihnen das Fahrzeug bei Abholung in der Station mit einer Batterie, die mindestens einen Ladestand von 80% hat, übergeben.

Der Mindestladestand von 15% darf während des gesamten Mietzeitraums zu keiner Zeit unterschritten werden, das Fahrzeug muss auch mit mindestens 15% zurückgegeben werden.

Mieten Sie ein Plug-in/Hybrid (Gas-, Elektro-) Fahrzeug an, wird Ihnen das Fahrzeug mit einem vollen Tank bei Abholung in der Station übergeben.

## Hilfe unterwegs

Sollten Sie unterwegs mit Ihrem Elektrofahrzeug liegenbleiben, steht Ihnen unser Notfallmanagement 24/7 unter **040 – 520 18 8100** zur Verfügung. Zur Sicherheit befindet sich die Nummer auch in Ihrem Mietwagen auf der Rückseite der Umweltplakette.

**WICHTIG:** Falls Sie aufgrund einer leeren Batterie liegen bleiben, schleppen Sie das Fahrzeug nicht eigenorganisiert und selbst ab, sondern melden sich bei unserem Notfallmanagement. Bei dem Abschleppen mit dem Abschleppseil kann es ansonsten zu Schäden an der Steuerungselektronik kommen.

## Ladekabel

Unsere Elektrofahrzeuge sind mit einem Ladekabel für das Laden an öffentlicher Ladeinfrastruktur ausgestattet, Sie sind verpflichtet dieses Ladekabel zu nutzen. Auf dem Mietvertrag wird das Vorhandensein des Ladekabels im Fahrzeug zum Zeitpunkt der Fahrzeugübergabe erfasst. Falls ein Ladekabel bei der Fahrzeugrückgabe nicht mehr vorhanden ist, fallen Kosten in Höhe von 500 € als Schadensersatz an. Zusätzlich können Sie ein Haushaltsladekabel in der Station anmieten, mit dem Sie die Batterie laden können. Sie müssen sicherstellen, dass Ihre elektrischen Leitungen den aktuellen technischen Standards und den Anforderungen der Fahrzeughersteller entsprechen, bevor Sie mit dem Aufladen der Batterie beginnen.

