

# Dienstleistungsbeschreibung

- Arval Mitarbeiterleasing -

der

**Arval Deutschland GmbH**

Bajuwarenring 5  
82041 Oberhaching  
(nachfolgend „Arval“ genannt)

für

(nachfolgend „Kunde“ genannt)

(Stand: April 2017)

**ARVAL DEUTSCHLAND GMBH**  
**FEBRUAR 2019**



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life

# Dienstleistungsbeschreibung

---

Der Kunde hat mit Arval Deutschland GmbH (nachfolgend „Arval“) einen Leasingvertrag geschlossen. Dieser Leasingvertrag bildet nebst den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Dienstleistungsbeschreibung die Grundlage für die vom Kunden gewünschten Leistungen und Abwicklungen der Arval. Die nachstehenden Dienstleistungsbeschreibungen bilden das vom Kunden zum Vertragsabschluss gewünschte Leistungsportfolio ab und sind fester Bestandteil des Leasingvertrages.

## **ARVAL Private Lease**

Entscheidet sich der Kunde für ARVAL Private Lease, sind die Service-Module „Online Kunden Center“, „Fleet Assistance“, „Wartung und verschleißbedingte Reparatur“, „Reifenservice“ sowie „Faire Fahrzeugbewertung“ fester Bestandteil des Leasingvertrages. Hierfür werden dem Kunden keine gesonderten Entgelte berechnet, sondern sind Bestandteil der monatlich anfallenden Leasingrate. Daneben kann der Kunde das kostenpflichtige Service-Modul „Arval Risikoschutz“ inkl. Schadenmanagement, Haftpflicht- und GAP-Versicherung wählen. Das monatlich anfallende Entgelt für dieses zusätzliche Service-Modul ist im Leasingvertrag vereinbart. Die Service-Module sind in der nachstehenden Dienstleistungsbeschreibung im Detail beschrieben.

## **Online Kunden Center**

Mit dem ARVAL Private Lease stellt Arval einen internetgestützten Fahrzeugkonfigurator zur Kalkulation und Auswahl der Serviceleistungen zur Verfügung. Der Zugang erfolgt passwortgeschützt.

Soweit durch den Konfigurator abrufbare Daten von Dritten geliefert wurden, übernimmt Arval keine Gewähr für die Richtigkeit der konfigurier- bzw. kalkulierbaren Daten. Arval übernimmt weiterhin keine Gewähr oder Haftung für die Richtigkeit von Entscheidungen oder Maßnahmen, die aufgrund der gelieferten Daten gefällt bzw. ergriffen werden.

Die Nutzerbedingungen stehen online zur Verfügung und müssen bei Erstanmeldung vom Kunden bestätigt werden und können online jederzeit abgerufen (Download) werden.

## **Fleet Assistance**

Bezieht der Kunde ein Leasingfahrzeug von Arval, steht ihm für die Meldung von Pannen, Schäden, Unfällen oder Diebstahl eine 24h-Service-Hotline zur Verfügung. Der jeweilige Leistungsumfang von „Arval Assistance“ kann vom Kunden auf der Arval-Homepage (derzeit: [www.arval.de](http://www.arval.de)) entnommen werden.

### **Pannenhilfe**

Tritt eine technische Panne auf, so ist das ein Fall für die Arval Assistance (24h-Service-Hotline). Die Leistungen der „Assistance“ stehen jedem Fahrer ohne monatliche Gebühr zur Verfügung, sofern der Kunde das Fahrzeug von Arval geleast hat. Arval ist jederzeit berechtigt, die Bedingungen bzw. Leistungen der „Arval Assistance“ zu ändern.



## **Arval-Schadenservice**

Der Arval-Schadenservice ist wie die Pannenhilfe ebenfalls kostenlos und greift bei jeder Art von Beschädigung eines Arval-Fahrzeuges, sei es durch einen Unfall oder durch andere Ursachen (höhere Gewalt, Vandalismus etc.). Die detaillierten Informationen zur „Abwicklung von Schäden“ ohne Abschluss des kostenpflichtigen Service-Moduls „Schadenmanagement“ kann den AGB unter Ziffer 2.4.9.1 entnommen werden.

## **Wartung und verschleißbedingte Reparaturen**

### **1 Umfang der Dienstleistung**

Bei diesem Service-Modul übernimmt Arval die Kosten für Wartung und verschleißbedingte Reparaturen (soweit diese nicht auf einen Unfall oder den unsachgemäßen Gebrauch des Fahrzeuges zurückzuführen sind; Unfall- und Glasbruchschäden werden im Rahmen der Kfz-Versicherung geregelt, Reifenlieferungen erfolgen mit der Dienstleistung Reifenersatz).

Der Kunde hat fällige Wartungsarbeiten fristgerecht und erforderliche Reparaturen umgehend – jeweils im Namen und für Rechnung von Arval ausführen zu lassen. Dies gilt insbesondere auch für Schäden an der Kilometeranzeige, über die Arval unverzüglich schriftlich zu informieren ist. Reklamationen werden in diesem Zusammenhang direkt zwischen Arval und der jeweiligen Werkstatt abgewickelt.

Arval übernimmt die sachliche und rechnerische Rechnungsprüfung und stellt sicher, dass vereinbarte Rabatte berücksichtigt werden. Ferner werden die vom Hersteller vorgegebenen Arbeitszeiten, die Arbeitsumfänge sowie die Plausibilität der durchgeführten Arbeiten überprüft.

Arval wird den Kunden bei der außergerichtlichen Durchsetzung seiner Ansprüche aus einer etwaigen Mobilitätsgarantie, Kulanz- und/oder etwaige Gewährleistungsansprüche unterstützen. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang die ihm zustehenden Ansprüche nach den Vorgaben der AGB auf eigene Kosten rechtzeitig geltend machen und erhalten. Stehen dem Kunden vorgenannte Ansprüche zu, übernimmt Arval die Erstellung von Kulanzanträgen sowie die Vermittlung zur Durchsetzung von Garantieansprüchen.

#### **1.1 Leistungen durch Arval im Inland**

Im Rahmen der Serviceleistung Wartung und Verschleiß werden folgende Kosten übernommen:

- Wartung und Verschleißreparaturen (alle Werkstatteleistungen, die durch normalen Verschleiß am Fahrzeug erforderlich werden: Motor, Bremsen, Kupplung, Getriebe etc.)
- Natürlicher Verschleiß an vom Hersteller bei Auslieferung des Fahrzeugs enthaltenem Zubehör (Ausnahmen sind Telefon, Navigationssysteme)
- Wartung (Inspektionsservice laut Serviceplan bzw. alle Arbeiten laut Herstellervorschriften einschließlich Ölwechsel, Schmierstoffen und Dichtungen)
- Scheibenwischerblätter, zweimal pro Jahr
- Nachfüllöle zwischen den Inspektionsintervallen über autorisierte Betriebe des Arval-Reparaturnetzes (nicht an Tankstellen)
- Gesetzlich vorgeschriebene Abgasuntersuchungen (AU)
- Gesetzlich vorgeschriebene Hauptuntersuchung (HU)
- nach vorheriger Abstimmung mit Arval, tritt Arval in Vorleistung für eventuell anfallende Mietwagenkosten



ausgeschlossen sind folgende Punkte:

- Wagenpflege, insbesondere Waschen, Innenreinigung, Räderreinigung, Felgenreinigung, Motorwäsche, sonstige Verschmutzungen, Polieren, Lackschäden, Lackstifte und Rostschäden.
- Reparaturen an
  - nachträglich eingebautem Sonderzubehör
  - Sonderausstattungen wie Telefonanlagen, Freisprecheinrichtungen, Radios, CD-Wechsler/-Player, Lautsprecher, Antenne, Navigationssystemen, sowie deren Tausch
  - Aufbauten
- Reparaturen:
  - infolge unsachgemäßer Behandlung
  - infolge grober Fahrlässigkeit des Kunden bzw. Fahrers
  - infolge einer Überschreitung von Wartungsintervallen, sofern der Kunde nicht nachweist, dass die Überschreitung nicht ursächlich für den Schadenseintritt war.
  - infolge Fremdeinwirkungen oder Fehlverhaltens durch Fahrer oder Dritter
  - die über den normalen Verschleiß hinausgehen, z.B. Pollenfilter zwischen den Kundendiensten und Bremsen, Kupplung oder Stoßdämpfer bei vorzeitigem Verschleiß
  - die durch Biodiesel zu Mehrkosten führen
  - die nicht eindeutig "Wartung/Verschleiß" zuzuordnen sind, z.B. Diesel oder Waschanlage "eingefroren", Schäden an Sitzbezügen, Sitzen und Polstern.
- Achsvermessung und – einstellung
- Reifen:
  - Reparaturen
  - Auswuchten ohne vertragsgemäßen Reifenbezug und
  - äußerliche Beschädigungen.
- Schäden durch/an
  - Marder, Wild und deren Folgeschäden
  - Vandalismus, Diebstahl, Einbruch
  - Glas
  - Unfall sowie Anfahr- und deren jeweiligen Folgeschäden.
- Teile der Innenausstattung, insbesondere Verkleidungen, Dosenhalter, Zigarettenanzünder und Aschenbecher.
- Sonderdurchsichten, wie Urlaubs-, Winter-Check etc.
- Sicherheitsprüfungen, z.B. an Stoßdämpfern und Bremsen.
- Änderungen an Car- und/oder Key-Memory
- Sämtliche Kraftstoffe
- Bei Bezug an Tankstellen oder nicht autorisierten Vertragswerkstätten:
  - Nachfüllöle und sonstige Schmierstoffe
  - Frostschutz und Scheibenklar
  - Ersatzteile
  - Wäsche
  - Reifen und Felgen.
- Fahrzeugverbringung, insbesondere Abholung, Zustellung, Fahrten zur HU oder AU, Park- und Standgebühren.
- An der Klimaanlage Reinigungen, Beseitigung von Gerüchen, sofern nicht die technische Funktionstüchtigkeit der Klimaanlage beeinträchtigt ist.
- Fehlteile, z.B. Bordwerkzeug, Fahrzeugschlüssel und Reserverad
- Sämtliche Aufwendungen im Zusammenhang mit Abschleppen (welche nicht über die „Arval Assistance“ abgedeckt sind), Batterie nachladen, Bordwerkzeug, CD-Rom für Navigationsgeräte, Fahrzeugschlüsseln, Feuerlöscher, Fußmatten, Lampenboxen, Original-Radkappen, Pannenhilfe, Regenerationsfahrten, Schmutzfänger, Schneeketten, Verbandskasten, Verkleidungen, Wagenheber, Warndreieck, Warnweste und Zierleisten.



## 1.2 Leistungen im Ausland

Fällige Wartungsarbeiten und Inspektionen müssen grundsätzlich im Inland durchgeführt werden. Soweit notwendige Reparaturen zwingend im Ausland durchgeführt werden müssen, werden auch diese von Arval gegen eine angemessene Bearbeitungsgebühr pro eingereicherter Rechnung und etwaig anfallender Übersetzungskosten ersetzt. Dabei ersetzt Arval jedoch nur die o.g. Leistungen und nur bis zur Höhe derjenigen Kosten, wie sie auch im Inland entstanden wären. Die ausländischen Mehrwertsteuern werden dabei wie Kosten behandelt. Den zu ersetzenden Betrag beaufschlagt Arval zusätzlich mit deutscher Mehrwertsteuer.

## 2 Abrechnung von Wartung und verschleißbedingter Reparaturen mit herstellerautorisierten Werkstätten

Der Kunde erhält eine Arval-Servicekarte mit der der o. g. Leistungsumfang bargeldlos in Anspruch genommen werden kann. Mit der Durchführung der vereinbarten Leistungen dürfen – im Namen und für Rechnung von Arval - ausschließlich die von dem jeweiligen Hersteller autorisierten oder ggf. von Arval freigegebenen Reparaturwerkstätten beauftragt werden.

Die vereinbarten Leistungen können von dem Kunden bzw. dem Fahrer nur bargeldlos bei Vorlage der Arval-Servicekarte, die hierbei als Ausweis dient, beansprucht werden. Die bargeldlose Abwicklung ist an bestimmte Bedingungen geknüpft, welche insbesondere dieser Dienstleistungsbeschreibung zu entnehmen sind.

Aufträge, die diese Bedingungen voraussichtlich nicht erfüllen (z.B. Wartungsarbeiten, die einen gewissen finanziellen Rahmen überschreiten), bedürfen der vorherigen Zustimmung von Arval.

Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt direkt zwischen der jeweiligen Werkstatt und Arval, die die jeweilige Rechnung im Hinblick auf solche Informationen überprüft, die für die Erbringung der Leistungen von Arval notwendig sind; dazu gehört auch die Überprüfung, ob die ausgeführten Leistungen ordnungsgemäß berechnet wurden.

Die Abrechnung zwischen Arval und dem Kunden erfolgt entsprechend der im Einzelvertrag vereinbarten Abrechnungsmethode auf Grundlage der vertraglichen Regelungen, insbesondere Ziffer 3.1.1. der AGB.

Beauftragt der Kunde nicht die vom Hersteller autorisierten oder ggf. von Arval freigegebenen Reparaturwerkstätten, behält sich Arval vor, von dem Kunden den Schaden zu verlangen, der Arval hierdurch entstanden ist. Darüber hinaus ist Arval im Falle eines Überschreitens der Laufleistung und/ oder Laufzeit berechtigt, entsprechend den Regelungen Ziffer 2.3.1.2 sowie 3.1.1.1 der AGB den betroffenen Leasingvertrag entsprechend anzupassen oder die Abrechnungsmethode umzustellen.

Werden Leistungen abgerechnet, zu deren Übernahme Arval nicht verpflichtet ist, werden diese an den Kunden weiterbelastet.



# Reifenservice

## **1 Umfang der Dienstleistung**

Bei diesem Service-Modul übernimmt Arval für das einzelvertraglich festgelegte Fahrzeug die Kosten für einen Winterkomplettradsatz. Winterreifen werden in der Größe zur Verfügung gestellt, die der kleinstmöglichen zulässigen Reifengröße laut Fahrzeughersteller bzw. laut Fahrzeugpapieren entsprechen.

### **1.1 Reifenprogramm**

In dem Reifenpaket sind folgende Leistungen enthalten: Montage, Auswuchten, Radwechsel Sommer/Winter, Einlagerung, Altreifenentsorgung.

### **1.2 Reifenwechsel Sommer- und Winterreifen**

Arval übernimmt die Kosten für die Beschaffung der Winterreifen und den jahreszeitlich bedingten Wechsel von Sommer- auf Winterreifen und/oder Winter- auf Sommerreifen.

### **1.3 Einlagerung**

Arval übernimmt die Kosten für die jahreszeitlich bedingte Einlagerung der Winter- bzw. Sommerreifen einschließlich der Felgen und Radkappen. Für die jeweils eingelagerten Räder erhält der Kunde einen Einlagerungsschein. Die Arval durch einen Verlust des Einlagerungsscheins entstehenden Kosten trägt der Kunde.

## **2 Abrechnung von Reifenservice**

Die vereinbarten Leistungen können vom Kunden bzw. dem Fahrer – im Namen und für Rechnung von Arval - nur bargeldlos bei Vorlage der Arval Service Card, die hierbei als Ausweis dient, beansprucht werden.

Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt direkt zwischen dem jeweiligen Reifenpartner und Arval, die die jeweilige Rechnung im Hinblick auf solche Informationen überprüft, die für die Erbringung der Leistungen von Arval notwendig sind; dazu gehört auch die Überprüfung, ob die ausgeführten Leistungen ordnungsgemäß berechnet wurden. Werden Leistungen abgerechnet, zu deren Übernahme Arval nicht verpflichtet ist, werden diese an den Kunden weiterbelastet; entsprechendes gilt auch dann, wenn der Kunde eine Reifenart, -größe oder Felge ausgewählt hat, die nicht der Vereinbarung entspricht.

Die Abrechnung der Reifenersatzleistungen zwischen Arval und dem Kunden erfolgt auf Grundlage der vereinbarten Abrechnungsart unter Beachtung der Sonderregelungen der nachstehenden Ziffer 4.

## **3 Auswahl der Reifenpartner**

Der Bezug von Reifen, Felgen und der damit verbundenen Dienstleistungen kann nur ausschließlich bei den Arval – Reifenpartnern erfolgen. Die Reifenpartner können der Arval-Homepage unter <https://www.asl.com/car/viamichelin/rps/> entnommen oder bei Arval angefragt werden.



#### **4 Mehraufwendungen zu Lasten des Kunden**

Mehraufwendungen, welche nicht durch das jeweilige Reifenprogramm abgedeckt sind, trägt der Kunde; gleiches gilt auch für Aufwendungen, die auf unsachgemäße Benutzung des Fahrzeuges und nicht sachgerechte Behandlung und Pflege der Reifen (z.B. falscher Reifendruck oder das Queren von Bordsteinkanten) oder auf Einwirkungen von außen (z.B. Glasscherben, Nägel, etc.) zurückzuführen sind.

Beauftragt der Kunde einen anderen Lieferanten als einen Arval Reifenpartner hat er auf Verlangen von Arval diejenigen Mehraufwendungen zu tragen, die aufgrund ungünstigerer Konditionen entstanden sind.

#### **5 Fahrzeugrückgabe**

Bei geschlossenen Pauschalen hat der Kunde zum Vertragsende die ihm überlassenen Reifen (Sommerreifen, Winterreifen bzw. Allwetterreifen) inkl. Felgen an Arval zurück zu geben.

### **Arval Risikoschutz** **(inkl. Schadenmanagement, Haftpflicht- und GAP-Versicherung)**

Bei Vereinbarung dieses Service-Moduls wird der Kunde gegen Entrichtung einer entsprechenden Gebühr von der Verpflichtung befreit, eine Voll- und Teilkaskoversicherung abzuschließen (gemäß Ziffer 2.4.8.1 AGB) und kann über die nachfolgend definierte Haftungsfreistellungen eine ausreichende Sicherheit für das betroffene Fahrzeug erlangen.

Neben der Haftungsfreistellung ist mit dem Abschluss des Service-Moduls Arval Risikoschutz auch das Arval-Mobilitätspaket (Schadenservice und Schadenmanagement) ohne zusätzliche Servicegebühr inkludiert. Im Übrigen bleibt es bei den Regelungen des Rahmenvertrages nebst Anlagen sowie der Dienstleistungsbeschreibung und der AGB.

Das Service-Modul Arval Risikoschutz kann vom Kunden nur ausgewählt werden, wenn eine Kfz-Haftpflichtversicherung über Arval in seinem Namen für das Leasingfahrzeug abgeschlossen wurde. Die Kosten für die Haftpflicht- und GAP-Versicherung sind im Service-Modul „Arval Risikoschutz“ enthalten.

#### **1 Haftungsfreistellung für Schäden an Leasingfahrzeugen**

##### **1.1 Umfang der Haftungsfreistellung**

Die Haftungsfreistellung umfasst die nachstehenden Leistungen, sofern der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nachgekommen ist. Kosten, die nicht durch die Haftungsfreistellung abgedeckt sind, werden von Arval auf Ist-Kosten-Basis an den Kunden weiterbelastet.

##### **1.1.1 Fahrzeug**

Abgesichert gegen Beschädigung, Totalschaden, Zerstörung oder Verlust infolge eines Ereignisses gemäß Ziffer 3 sind – unter Berücksichtigung der nachstehenden Regelungen – das im jeweiligen Einzelvertrag festgelegte von Arval geleaste Fahrzeug sowie die unter Ziffer 1.1.2 als eingeschlossen aufgeführten Fahrzeug- und Zubehörteile.

##### **1.1.2 Fahrzeug- und Zubehörteile**

Ohne zusätzliche Gebühr eingeschlossen sind alle Teile,



a) die werkseitig in den PKW eingebaut oder werkseitig durch entsprechende Halterung mit diesem fest verbunden wurden. Dies gilt nicht für Spezialaufbauten / -ausrüstungen (z. B. Spezialausrüstung für Behinderte / Behindertentransport oder Notfahrzeuge).

b) bis zu einem Wert von insgesamt 75 Euro, die auf Grund gesetzlicher Bestimmungen mitgeführt werden müssen und diesen Bestimmungen entsprechen, sowie Zubehör, das der Pannenhilfe oder ausschließlich der Unfallaufnahme dient.

c) Für die oben genannten Fahrzeug- und Zubehörteile ist die Freistellung auf maximal 10.000 Euro pro Schadensfall beschränkt, soweit sie nachträglich eingebaut oder durch entsprechende Halterungen fest mit dem Fahrzeug verbunden sind.

d) Ausgeschlossen sind Sachen, die keine Fahrzeug- und Zubehörteile sind, wie z. B. Handy und mobile Navigationsgeräte (auch bei Verbindung mit dem Fahrzeug durch eine Halterung), Reisegepäck und persönliche Gegenstände der Insassen.

Ausgeschlossen sind ferner Schäden an Kabeln und Schläuchen, die nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem straßentechnischen Betrieb des Fahrzeugs stehen und nicht nachstehend gesondert aufgeführt sind.

### **1.1.3 Geltungsbereich**

Die Freistellung gilt in den geographischen Grenzen Europas sowie den außereuropäischen Gebieten, die zum Geltungsbereich der Europäischen Union gehören.

## **2 Gebühren und Eigenbehalt**

### **2.1 Gebühr**

Die Gebühr wird von Arval in Form einer geschlossenen Pauschale vorschüssig in Rechnung gestellt und entsprechend Ziffer 4.2 der AGB fällig. Darüber hinaus fällt keine weitere Bearbeitungsgebühr an. Fällt ein Fahrzeug aufgrund eines Totalschadens oder Totalverlustes aus, stehen Arval die Gebühren bis zu dem Zeitpunkt zu, zu dem Arval vom Totalschaden bzw. Totalverlust Kenntnis erlangt.

### **2.2 Eigenbehalt**

Ist ein Eigenbehalt vereinbart, wird dieser bei jedem Schadenereignis von der Haftungsfreistellung abgezogen. Der Eigenbehalt gilt einheitlich für alle Arval Fahrzeuge des Kunden.

## **3 Leistungsumfang**

Die Haftungsfreistellung des Kunden besteht grundsätzlich bei Beschädigung, Totalschaden, Zerstörung oder Verlust des Fahrzeugs einschließlich seiner Teile durch die nachfolgenden Ereignisse im jeweils beschriebenen Umfang.

### **3.1. Unfall des Fahrzeugs**

Abgedeckt sind Unfälle des Fahrzeugs. Nicht als Unfallschäden gelten insbesondere Schäden aufgrund eines Brems- oder Betriebsvorgangs oder reine Bruchschäden. Dazu zählen z. B. Schäden am Fahrzeug durch rutschende Ladung oder durch Abnutzung, Verwindungsschäden, Schäden aufgrund Bedienungsfehler oder Überbeanspruchung des Fahrzeugs und Schäden zwischen ziehendem und gezogenem Fahrzeug ohne Einwirkung von außen.



### **3.2 Mut- oder böswillige Handlungen**

Eingeschlossen sind mut- oder böswillige Handlungen von Personen, die in keiner Weise berechtigt sind, das Fahrzeug zu gebrauchen. Als berechtigt sind insbesondere Personen anzusehen, die vom Verfügungsberechtigten mit der Betreuung des Fahrzeuges beauftragt wurden oder die in einem Näheverhältnis zu dem berechtigten Fahrzeugnutzer stehen (z. B. Familien- oder Haushaltsangehörige).

### **3.3 Glasbruch**

Eingeschlossen sind Bruchschäden an der Verglasung des Fahrzeugs. Die Verglasung umfasst Scheiben (Front-, Heck-, Seiten- und Trennscheiben), Glasdächer, Spiegel und Abdeckungen von Leuchten. Folgeschäden sind ausgeschlossen. Sofern eine Reparatur der beschädigten Verglasung erfolgt, entfällt die Anrechnung eines Eigenbehaltes.

### **3.4 Marderbisschäden**

Eingeschlossen sind Schäden, die unmittelbar durch Marderbiss an der Verkabelung, den Schläuchen und entsprechenden Schutzeinrichtungen (Manschetten) verursacht wurden. Folgeschäden fallen bis 1.000 Euro je Schadenfall unter die Haftungsfreistellung.

### **3.5 Zusammenstoß mit Tieren**

Eingeschlossen ist der Zusammenstoß des in Fahrt befindlichen Fahrzeugs mit Haarwild im Sinne von § 2 Abs. 1 Nr. 1 des Bundesjagdgesetzes (z. B. Reh, Wildschwein) oder mit Pferden, Rindern, Schafen und Ziegen.

### **3.6 Sturm, Hagel, Blitzschlag, Überschwemmung, Lawinen, Muren**

Abgesichert ist die unmittelbare Einwirkung von Sturm, Hagel, Blitzschlag, Überschwemmung, Lawinen oder Muren auf das Fahrzeug. Ausgeschlossen sind Schäden, die auf ein durch Naturgewalten veranlassenes Verhalten des Fahrers zurückzuführen sind. Eingeschlossen sind Schäden, die dadurch verursacht werden, dass durch diese Naturgewalten Gegenstände auf oder gegen das Fahrzeug geworfen werden.

### **3.7 Brand und Explosion**

Eingeschlossen sind Brand und Explosion.

### **3.8 Kurzschlusschäden an der Verkabelung**

Eingeschlossen sind Schäden an der Verkabelung des Fahrzeugs durch Kurzschluss. Folgeschäden fallen nicht unter die Haftungsfreistellung.

### **3.9 Entwendung, insbesondere durch Diebstahl und Raub**

Unterschlagung ist nur eingeschlossen, wenn dem Täter das Fahrzeug nicht zum Gebrauch im eigenen Interesse, zur Veräußerung oder unter Eigentumsvorbehalt überlassen wird.

Unbefugter Gebrauch ist nur eingeschlossen, wenn der Täter in keiner Weise berechtigt ist, das Fahrzeug zu gebrauchen. Nicht als unbefugter Gebrauch gilt insbesondere, wenn der Täter vom Verfügungsberechtigten mit der Betreuung des Fahrzeugs beauftragt wird (z. B. Reparateur, Hotelangestellter).



Außerdem besteht für die in dieser Ziffer genannten Fälle keine Haftungsfreistellung, wenn der Täter in einem Näheverhältnis zu dem Verfügungsberechtigten steht (z. B. Familien- oder Haushaltsangehörige).

Wird das Fahrzeug in einer Entfernung von mehr als 50 km (Luftlinie) von seinem regelmäßigen Standort aufgefunden, zahlt Arval für dessen Abholung die Kosten in Höhe einer Bahnfahrkarte 2. Klasse für Hin- und Rückfahrt bis zu einer Höchstentfernung von 1.500 Bahnkilometern vom regelmäßigen Standort des Fahrzeugs zu dem Fundort. Darüber hinausgehende Kosten werden von Arval in Rechnung gestellt.

### **3.10 Austausch von Fahrzeugschlüsseln und –schlössern**

Der Austausch von Fahrzeugschlüsseln und –schlössern fällt nur unter die Haftungsfreistellung, wenn die Fahrzeugschlüssel anlässlich eines Einbruchdiebstahls oder Raubes entwendet wurden. Dies gilt nicht, wenn die Schlüssel aus dem Fahrzeug selbst entwendet wurden.

### **3.11 Reifenschäden**

Keine Freistellung besteht für beschädigte oder zerstörte Reifen. Freistellung besteht nur, wenn die Reifen aufgrund eines Ereignisses beschädigt oder zerstört werden, das gleichzeitig andere unter den Schutz der Haftungsfreistellung fallende Schäden bei dem Fahrzeug verursacht hat.

### **3.12 Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit**

Bei grob fahrlässiger Herbeiführung des Schadens besteht die Haftungsfreistellung, es sei denn, der Diebstahl des Fahrzeugs oder seiner Teile wurde grob fahrlässig ermöglicht oder der Schadensfall wurde dadurch herbeigeführt, dass infolge des Genusses alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel der Fahrer nicht mehr in der Lage war, das Fahrzeug sicher zu führen. Keine Haftungsfreistellung besteht für Schäden, die vorsätzlich herbeigeführt wurden.

### **3.13 Sportliche Veranstaltungen und Fahrsicherheitstrainings**

Der Kunde wird das Fahrzeug nicht für sportliche Veranstaltungen, Autorennen etc. benutzen. Die Teilnahme an Fahrsicherheitstrainings bedarf der vorherigen Zustimmung von Arval. Etwaige durch die Teilnahme entstehende Schäden sind durch die Haftungsfreistellung nicht umfasst und werden dem Kunden entsprechend in Rechnung gestellt.

### **3.14 Abschleppen, Ersatzfahrzeug**

Ist das Fahrzeug aufgrund eines von Arval Risikoschutz umfassten Schadensfalls nicht mehr fahrbereit, ist der Kunde von den Kosten für das Abschleppen vom Schadenort bis zum nächstgelegenen Arval Netzwerkpartner befreit. Gleiches gilt für die Kosten eines Ersatzfahrzeugs (kleinste Kategorie) für die Dauer der Instandsetzung.

## **4 Besondere Ausschlüsse**

Folgende Fälle sind von der Haftungsfreistellung nicht umfasst:



#### **4.1 Kostenpflicht eines Dritten, Abschleppen, Ersatzfahrzeug**

Keine Haftungsfreistellung erfolgt, wenn ein Dritter dem Kunden gegenüber verpflichtet ist, die Kosten zu übernehmen. Ebenfalls erfolgt keine Freistellung, wenn das Fahrzeug aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht zu einem Arval Netzwerkpartner geschleppt wird oder der Kunde das Fahrzeug trotz Totalschadens oder Zerstörung ohne Zustimmung von Arval reparieren lässt.

In diesen Fällen wird auch kein kostenloser Ersatzwagen im Rahmen des Arval- Mobilitätspakets gestellt.

#### **4.2 Leistungsfreiheit bzw. Leistungskürzung**

Wird eine in dieser Vereinbarung geregelte Pflicht des Kunden verletzt, entfällt die Haftungsfreistellung entsprechend der folgenden Regelungen.

In den Fällen der grob fahrlässigen Verletzung der Pflichten ist Arval berechtigt, die Haftungsfreistellung in einem der Schwere des Kundenverschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Wird nachgewiesen, dass die Pflicht nicht grob fahrlässig verletzt wurde, bleibt die Haftungsfreistellung bestehen.

Abweichend hiervon bleibt die Haftungsfreistellung bestehen, soweit die Pflichtverletzung weder für den Eintritt des Schadensfalls noch für den Umfang unserer Leistungspflicht ursächlich ist. Dies gilt allerdings nicht, wenn die Pflicht arglistig verletzt wurde.

Fährt eine dritte Person berechtigterweise das Fahrzeug und kommt es zu einem Schadenereignis, nimmt Arval diese Person nicht in Regress. Dies gilt nicht, wenn der Fahrer das Schadenereignis grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt hat. Lebt diese Person bei Eintritt des Schadens mit dem vom Kunden zugewiesenen Fahrzeugnutzer in häuslicher Gemeinschaft, fordert Arval seine Ersatzleistung selbst bei grob fahrlässiger Herbeiführung des Schadens nicht zurück, sondern nur bei vorsätzlicher Verursachung.

#### **4.3 Ausschluss von der Haftungsfreistellung**

Ausgeschlossen sind Veränderungen, Verbesserungen und Verschleißreparaturen. Ebenfalls ausgeschlossen sind Folgeschäden wie Verlust von Treibstoff und Betriebsmitteln (z. B. Öl, Kühlflüssigkeit), Wertminderung, Zulassungskosten, Überführungskosten, Verwaltungskosten, Nutzungsausfall oder Kosten eines Mietfahrzeugs. Arval ist berechtigt, diese Kosten auf Ist-Kosten-Basis an den Kunden weiter zu belasten.

Die Haftungsfreistellung entfällt auch, wenn sich die vertraglich vereinbarte Art und Verwendung des Fahrzeugs – ohne schriftliche Zustimmung von Arval – geändert hat.

#### **4.4 Erdbeben, Kriegereignisse, innere Unruhen, Maßnahmen der Staatsgewalt, Schäden durch Kernenergie**

Ausgeschlossen sind Schäden, die durch Erdbeben, Kriegereignisse, innere Unruhen oder Maßnahmen der Staatsgewalt unmittelbar oder mittelbar verursacht werden. Ausgeschlossen sind Schäden durch Kernenergie.

#### **4.5 Straftaten**

Gegenüber einem Dritten, der das Fahrzeug durch eine vorsätzlich begangene Straftat erlangt, entfällt die Haftungsfreistellung.



## **5 Pflichten des Kunden**

### **5.1 Vereinbarer Verwendungszweck**

Das Fahrzeug darf nur zu dem im Leasingvertrag angegebenen Zweck und im vertraglich vereinbarten Umfang verwendet werden.

### **5.2 Berechtigter Fahrer**

Das Fahrzeug darf nur von einem berechtigten Fahrer gebraucht werden. Berechtigter Fahrer ist, wer das Fahrzeug mit Wissen und Willen des Verfügungsberechtigten gebraucht. Außerdem darf der Kunde oder der Halter des Fahrzeuges es nicht wissentlich ermöglichen, dass das Fahrzeug von einem unberechtigten Fahrer gebraucht wird.

### **5.3 Fahren mit Fahrerlaubnis**

Der Fahrer des Fahrzeugs darf das Fahrzeug auf öffentlichen Wegen oder Plätzen nur mit der vorgeschriebenen Fahrerlaubnis benutzen. Außerdem darf der Kunde es nicht ermöglichen, dass das Fahrzeug von einem Fahrer benutzt wird, der nicht die vorgeschriebene Fahrerlaubnis hat.

### **5.4 Anzeigepflichten im Schadenfall**

Es besteht die Verpflichtung, Arval jedes Schadenereignis unverzüglich über die 24h-Service-Hotline anzuzeigen. Die Schadenanzeige wird durch Arval vorbereitet und an den Fahrzeugnutzer zugesandt. Sie muss vom Kunden bzw. dessen Beauftragten geprüft und unterschrieben an Arval zurück gesendet werden.

Ermittelt die Polizei, die Staatsanwaltschaft oder eine andere Behörde im Zusammenhang mit dem Schadenereignis, besteht die Verpflichtung, Arval dies und den Fortgang des Verfahrens (z.B. Strafbefehl, Bußgeldbescheid) unverzüglich anzuzeigen, auch wenn das Schadenereignis bereits gemeldet wurde.

### **5.5 Aufklärungspflicht im Schadenfall**

Es besteht die Verpflichtung, alles zu tun, was der Aufklärung des Schadenereignisses dienen kann. Dies bedeutet insbesondere, dass Fragen von Arval zu den Umständen des Schadenereignisses wahrheitsgemäß und vollständig beantwortet werden müssen und der Unfallort nicht verlassen werden darf, ohne die erforderlichen Feststellungen zu ermöglichen.

Die für die Aufklärung des Schadenereignisses erforderlichen Weisungen sind zu befolgen.

### **5.6 Schadenminderungspflicht**

Es besteht die Verpflichtung, bei Eintritt des Schadenereignisses nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen.

Die Weisungen von Arval, soweit diese zumutbar sind, sind zu befolgen.

### **5.7 Einholen der Weisung von Arval im Schadensfall**

Vor Beginn der Verwertung oder der Reparatur des Fahrzeugs müssen Weisungen von Arval eingeholt werden, soweit die Umstände dies gestatten. Soweit dies zumutbar ist müssen die Weisungen von Arval befolgt werden. Dies gilt auch für die von der Haftungsfreistellung umfassten Teile (s. auch Nichteinhaltung Ziffer 6.1.1b und 6.1.1c).



## **5.8 Anzeige und Abwicklung des Schadenfalls bei Entwendung des Fahrzeugs**

Bei Entwendung des Fahrzeugs oder von der Haftungsfreistellung umfasster Teile besteht die Verpflichtung, Arval dies unverzüglich über die 24h-Service-Hotline entsprechend den Regelungen der Ziffer 5.4 anzuzeigen.

Übersteigt ein Entwendungsschaden den Betrag von 200 Euro, oder ein Brand- oder Wildschaden den Betrag von 500 Euro, besteht die Verpflichtung, den Schaden der Polizei unverzüglich anzuzeigen.

Wird das Fahrzeug innerhalb eines Monats nach Eingang der schriftlichen Schadenanzeige wieder aufgefunden und kann der Kunde innerhalb dieses Zeitraums mit objektiv zumutbaren Anstrengungen das Fahrzeug wieder in Besitz nehmen, ist er zur Rücknahme des Fahrzeugs verpflichtet.

## **6 Höhe und Umfang der Freistellung**

Die Haftungsfreistellung ist grundsätzlich beschränkt auf den Wiederbeschaffungswert gemäß Ziffer 8.7 abzüglich des Restwertes gemäß Ziffer 8.8 des Fahrzeugs zum Zeitpunkt des Schadens. Darüber hinaus gelten folgende Regelungen:

### **6.1 Bei Beschädigung**

#### **6.1.1 Reparatur**

Wird das Fahrzeug beschädigt, übernimmt Arval die für die Reparatur erforderlichen Kosten bis zu folgenden Obergrenzen:

a) Wenn der Kunde Arval über einen Reparaturfall informiert und das Fahrzeug vollständig bei einem Arval Netzwerkpartner repariert wird, trägt Arval die hierfür erforderlichen Kosten bis zur Höhe des Wiederbeschaffungswertes gemäß Ziffer 8.7 abzüglich des Restwertes gemäß Ziffer 8.8.

b) Wenn Arval keine Werkstatt auswählen konnte, weil der Kunde vor Reparaturbeginn keinen Kontakt zu uns aufgenommen hat und die Reparatur infolgedessen nicht bei einem Arval Netzwerkpartner erfolgt ist, übernimmt Arval 82% des Rechnungsbetrages bis zur Höhe des Wiederbeschaffungswertes. Das Gleiche gilt, wenn das Fahrzeug aus anderen Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht bei einem Arval Netzwerkpartner repariert wurde.

c) Wenn Arval keine Werkstatt auswählen konnte, weil der Kunde vor Reparaturbeginn keinen Kontakt zu Arval aufgenommen hat und die Reparatur nicht bei einem Arval Netzwerkpartner erfolgt ist, trägt der Kunde bei nicht vollständiger oder nicht fachgerechter Reparatur das Haftungsrisiko. Darüber hinaus ist Arval berechtigt, einen merkantilen Minderwert gem. Ziffer 2.4.9.3 AGB zu berechnen.

#### **6.1.2 Abzug neu für alt**

Es findet kein dem Alter und der Abnutzung entsprechender Abzug von den Kosten der Ersatzteile und der Lackierung statt (Abzug „neu für alt“).

#### **6.1.3 Sachverständigenkosten**

Von den Kosten eines Sachverständigen ist der Kunde befreit, wenn Arval dessen Beauftragung veranlasst oder ihr zugestimmt hat.

### **6.2 Totalschaden, Zerstörung oder Verlust**

#### **6.2.1 Wiederbeschaffungswert abzüglich Restwert**

Bei Totalschaden, Zerstörung oder Verlust des Fahrzeuges wird der Kunde in Höhe des Saldos von Wiederbeschaffungswert, abzüglich eines etwaigen Restwertes freigestellt.

#### **6.2.2 Abzug bei fehlender Wegfahrsperrung im Falle eines Diebstahls**

Bei Totalschaden, Zerstörung oder Verlust des Pkws infolge Diebstahls beträgt die Haftungsfreistellung nur 90 %.



Sofern das Fahrzeug zum Zeitpunkt des Diebstahls durch eine selbstschärfende elektronische Wegfahrsperre gesichert war, beträgt die Haftungsfreistellung wieder 100%. Die Regelung über den Eigenbehalt nach Ziffer 2.2 bleibt hiervon unberührt.

## **7 Allgemeiner Teil**

### **7.1 Beginn und Laufzeit**

#### **7.1.1 Vertragsbeginn**

Der Haftungsfreistellungsvertrag beginnt zum vereinbarten Zeitpunkt.

#### **7.1.2 Vertragsdauer**

Der Haftungsfreistellungsvertrag für jedes Fahrzeug endet grundsätzlich mit dem Datum der tatsächlichen Rückgabe.

### **7.2 Änderungen und Anpassungen**

Arval kann eine Anpassung der Gebühr gemäß Ziffer 2.1 und des Eigenbehaltes gemäß Ziffer 2.2 jeweils zum Kalenderhalbjahr mit einer Frist von 6 Wochen vor Ablauf des Kalenderhalbjahres verlangen. Die entsprechenden Anpassungen werden dem Kunden mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu, welches er gegenüber Arval spätestens 2 Wochen vor Ablauf des jeweiligen Kalenderhalbjahres schriftlich geltend machen kann. Übt der Kunde sein Sonderkündigungsrecht nicht aus, so gelten die geänderten und angepassten Gebühren und/ oder Eigenbehalte als genehmigt und werden ab Beginn des folgenden Kalenderhalbjahres von Arval entsprechend berechnet.

### **7.3 Kündigung**

#### **7.3.1 Anlass und Zeitpunkt der Vertragskündigung durch den Kunden**

##### **7.3.1.1 Keine ordentliche Kündigungsmöglichkeit**

Die ordentliche Kündigung des Service-Moduls Arval Risikoschutz sowie ein etwaiges Kündigungsrecht der Erben ist ausgeschlossen. Ein Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung bzw. zur Sonderkündigung gem. Ziff. 7.2, Ziff. 7.3.2 und Ziff. 7.3.3 bleiben unberührt.

#### **7.3.2 Anlass und Zeitpunkt der Vertragskündigung durch den Leasinggeber**

##### **7.3.2.1 Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres**

Arval kann den Vertrag zum Ablauf des Kalenderjahres (31.12.) kündigen. Die Kündigung ist nur wirksam, wenn sie dem Kunden spätestens einen Monat vor Ablauf zugeht.

##### **7.3.2.2 Kündigung bei Nichtzahlung der Gebühren**

Ist der Kunde in Höhe von zwei Monatsentgelten in Verzug, ist Arval berechtigt, das Service-Modul mit sofortiger Wirkung außerordentlich zu kündigen. Im Übrigen bleibt es bei den Regelungen der AGB, insbesondere der Ziffer 2.4.10 AGB.

##### **7.3.2.3 Kündigung bei Verletzung der Pflichten bei Gebrauch des Fahrzeugs**

Hat der Kunde eine seiner Pflichten bei Gebrauch des Fahrzeugs nach Ziffer 5 verletzt, kann Arval innerhalb eines Monats, nachdem Arval von der Verletzung Kenntnis erlangt hat, den Einzelvertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. Dies gilt nicht, wenn nachgewiesen wird, dass die Pflicht weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verletzt wurde.

##### **7.3.2.4 Kündigung nach einem Schadenereignis**

Hat Arval nach dem Eintritt eines Schadenfalls die Verpflichtung zur Haftungsfreistellung anerkannt oder verweigert, so ist jede Vertragspartei berechtigt, den Einzelvertrag zu kündigen.



Für den Kunden beginnt die Frist erst von dem Zeitpunkt an zu laufen, in welchem er von dem Kündigungsgrund Kenntnis erlangt. Arval hat ab Anerkennung oder Verweigerung der Haftungsfreistellung eine Kündigungsfrist von einem Monat einzuhalten.  
Die Kündigung wird einen Monat nach ihrem Zugang beim Kunden wirksam.

### **7.3.3 Form und Zugang der Kündigung**

Jede Kündigung muss schriftlich erfolgen und ist nur wirksam, wenn sie innerhalb der jeweiligen Frist zugeht. Die vom Kunden erklärte Kündigung muss unterschrieben sein.

### **7.3.4 Gebührenabrechnung nach Kündigung**

Bei einer Kündigung vor Ablauf des Kalenderjahres steht Arval die auf den Zeitraum der Haftungsfreistellung entfallende Gebühr anteilig zu.

## **8 Glossar**

### **8.1 Unfall**

Als Unfall gilt ein unmittelbar von außen, plötzlich, mit mechanischer Gewalt, auf das Fahrzeug einwirkendes Ereignis.

### **8.2 Sturm**

Als Sturm gilt eine wetterbedingte Luftbewegung von mindestens Windstärke 8.

### **8.3 Lawinen**

Lawinen sind an Berghängen niedergehende Schnee- oder Eismassen.

### **8.4 Muren**

Muren sind an Berghängen abgehende Geröll-, Schlamm- und Gesteinsmassen.

### **8.5 Brand und Explosion**

Als Brand gilt ein Feuer mit Flammenbildung, das ohne einen bestimmungsgemäßen Herd entstanden ist oder ihn verlassen hat und sich aus eigener Kraft auszubreiten vermag.

Explosion ist eine auf dem Ausdehnungsbestreben von Gasen und Dämpfen beruhende, plötzlich verlaufende Kraftäußerung.

Nicht als Brand gelten Schmor- und Sengschäden.

### **8.6 Totalschaden**

Ein Totalschaden liegt vor, wenn die erforderlichen Kosten der Reparatur des Fahrzeugs dessen Wiederbeschaffungswert übersteigen.



## **8.7 Wiederbeschaffungswert**

Der Wiederbeschaffungswert ist der Preis, der für den Kauf eines gleichwertigen gebrauchten Fahrzeugs am Tag des Schadenereignisses bezahlt werden muss.

## **8.8 Restwert**

Der Restwert ist der Veräußerungswert des Fahrzeugs im beschädigten oder zerstörten Zustand.

# **Schadenmanagement – als Teil des Arval Risikoschutzes**

Der Arval Risikoschutz beinhaltet das Service-Modul „Schadenmanagement“, dass dem Kunden kostenfrei als Teil des Service-Moduls „Risikoschutz“ zur Verfügung gestellt wird.

## **1 Umfang der Dienstleistung**

Arval übernimmt die Abwicklung von unfallbedingten Fahrzeugschäden und von Diebstählen und sorgt für die Reparatur des Fahrzeuges in einer Arval-Partnerwerkstatt. Dem Kunden wird für die Dauer der Reparatur ein kostenloses Ersatzfahrzeug der „kleinsten Kategorie“ zur Verfügung gestellt. Die zusätzlich anfallenden Kosten der Nutzung (z.B. Kraftstoffe) dieses Ersatzfahrzeuges sowie etwaige Selbstbehalte im Schadensfall trägt der Kunde.

Im Schadensfall hat der Kunde Arval unverzüglich telefonisch zu unterrichten. Hierzu stellt Arval dem Kunden bzw. seinen Fahrern eine 24h-Service-Hotline zur Verfügung. Arval erfasst nach Angabe des Kunden alle für den jeweiligen Schadenfall relevanten Informationen und sendet das entsprechend ausgefüllte Schadenformular zur Unterschrift an den Fahrer/Kunden. Dieser verpflichtet sich zur Prüfung und ggf. Korrektur, Unterschrift und umgehender Rücksendung an Arval.

Bei einem größeren Schadensfall, in jedem Fall jedoch bei Wild-, Brand-, Vandalismusschäden, Unfallflucht von Dritten oder im Fall des Diebstahls des Fahrzeuges oder einzelner Teile des Fahrzeuges, hat der Kunde bzw. der Fahrer den Schadensfall umgehend der zuständigen Polizeibehörde anzuzeigen (zusätzlich bei Unfällen im Ausland auch Meldung des Unfalls bei der deutsche Polizeibehörde!) und Arval eine Abschrift des Protokolls zuzuleiten. Die vorstehende Regelung gilt insbesondere auch für Schadensfälle im Ausland.

## **2 Leistungen im Ausland**

Bei Bedarf übernimmt Arval auch die Abwicklung unfallbedingter Fahrzeugschäden im Ausland. Die konkrete Abwicklung und der jeweilige (von Ziffer 3.1 abweichende) Leistungsumfang kann für den jeweiligen Einzelfall über die 24h-Service-Hotline erfragt werden. Für den administrativen Mehraufwand berechnet Arval eine gesonderte Bearbeitungsgebühr, deren Höhe der jeweils aktuellen Gebührentabelle entnommen werden kann.

## **3 Koordination der Schadensabwicklung**

Arval wird für den Kunden:

- (a) die Bergung des Fahrzeuges veranlassen, falls es nicht mehr fahrfähig oder verkehrssicher ist, ansonsten den Fahrer zu einer von Arval-Partnerwerkstatt weisen,
- (b) eine Reparaturkostenschätzung von einer Arval-Partnerwerkstatt einholen und überprüfen und sich um die Einholung eines Sachverständigengutachtens kümmern,
- (c) Reparaturarbeiten durch eine Arval-Partnerwerkstatt veranlassen,



(d) und dabei, soweit nötig, einen Gutachter einschalten und nachfolgend die Rechnungen der Arval-Partnerwerkstatt in Hinblick auf die für die Dienstleistungen durch Arval notwendigen Angaben überprüfen,

(e) die Benachrichtigung des Fahrers bzw. des Kunden veranlassen, sobald das Fahrzeug zur Abholung bereit ist, und

(f) die Schadensabwicklung mit den Versicherungen vorantreiben.

#### **4 Totalschaden, Diebstahl**

Falls ein Fahrzeug so sehr beschädigt ist, dass eine Reparatur wirtschaftlich gesehen nicht mehr sinnvoll ist, wird Arval den Kunden darüber und über den Verbleib des Fahrzeuges informieren.

Falls ein Fahrzeug gestohlen wird oder sonst wie abhandenkommt, wird der Kunde hiervon Arval unverzüglich informieren. Die vorstehenden Regelungen in Ziffer 3.1., Absatz 2 und 3 gelten entsprechend.

#### **5 Zahlungsabwicklung**

Arval wird für den Kunden alle Zahlungen entgegennehmen, die mit dem Unfall im Zusammenhang stehen. Der Kunde wird seine Versicherung, andere Unfallbeteiligte und deren Versicherungen anweisen, alle Zahlungen ausschließlich an Arval zu leisten. Alle Zahlungen von Versicherungen und Dritten, die bei Arval für den Kunden eingehen, wird Arval dem Kunden gutschreiben bzw. für die Bezahlung der unfallbedingten Aufwendungen und Kosten verwenden, sofern diese Positionen nicht ausschließlich Arval zustehen.

#### **6 Abrechnung des Schadenmanagements**

Wenn Arval gem. den vorstehenden Regelungen Leistungen Dritter für den Kunden veranlasst (z.B. Bergungsdienste oder Schadensschätzungen), Mietfahrzeuge beschafft oder Reparaturen in Auftrag gibt, sind die Leistungen dieser Dritten nicht durch die vereinbarte Servicepauschale abgedeckt, sondern werden dem Kunden nach Anfall weiter berechnet, soweit Arval hierfür nicht entsprechende Erstattungen Dritter, z.B. Unfallbeteiligte und Versicherungen, erhält.

Der Kunde tritt hiermit seinen gegen einen Schadenverursacher bzw. dessen Versicherer bestehenden Anspruch auf Zahlung sog. Unfallnebenkostenpauschalen (für Porto, Kommunikationskosten etc.) an Arval ab. Arval nimmt die Abtretung durch Übernahme der Schadenabwicklung an. Zusätzlich erhält Arval die vereinbarte Servicegebühr.

### **Haftpflichtversicherung – als Teil des Arval Risikoschutzes**

Arval Risikoschutz kann vom Kunden nur ausgewählt werden, wenn eine Kfz-Haftpflichtversicherung über Arval für das Leasingfahrzeug abgeschlossen wurde. Die Übernahme der Haftpflichtversicherung über Arval erfolgt nach Maßgaben der folgenden Regelungen:

#### **1 Leistungsinhalt**

Arval schließt im eigenen Namen eine Haftpflichtversicherung ab und bietet den Arval Risikoschutz für das Fahrzeug an.

Arval informiert den Kunden unverzüglich über den Abschluss des Versicherungsvertrages und händigt ihm die Internationale Versicherungskarte für den Kraftverkehr (sog. „Grüne Versicherungskarte“) und die Versicherungsbedingungen aus. Der Versicherungsvertrag wird durch Arval aufgrund eines zwischen Arval und dem Versicherer bestehenden Rahmenvertrags abgeschlossen. Eine Beendigung des Leasingvertrags bedingt ebenfalls die Beendigung des für das Fahrzeug des Kunden abgeschlossenen Versicherungsvertrags.



## **2 Pflichten des Kunden**

Der Kunden hat bei der Abwicklung eines Versicherungsfalles vollumfänglich mit Arval und dem Versicherer zu kooperieren und insbesondere alle geforderten Erklärungen abzugeben und Informationen zur Verfügung zu stellen.

### **Anpassung der Versicherungsprämien**

Ändern sich in der Vertragslaufzeit der Tarif und die Kraftfahrtbestimmungen des Versicherers, der Schadensfreiheitsrabatt, die Höhe der Prämien und Steuern für Versicherungen oder gesetzliche Abgaben, so ist Arval berechtigt, die Beträge entsprechend anzupassen zu dem vom Versicherer genannten Zeitpunkt bzw. ab nächster Fälligkeit oder ab gesetzlicher Fälligkeit. Gleiches gilt während der gesamten Laufzeit des Leasingvertrages, wenn die Versicherung den Versicherungstarif oder die Einstufung aufgrund negativen oder positiven Schadensverläufen ändert.

## **3 Abrechnung**

Das monatliche Entgelt des Arval Risikoschutz umfasst bereits die Versicherungsprämie für die Kfz-Haftpflichtversicherung. Der Teil der Kfz-Haftpflichtversicherung umfasst die an den Versicherer zu zahlenden Prämien – einschließlich einer Verwaltungsgebühr für die Erbringung des Versicherungsservice durch Arval.

## **GAP-Versicherung – als Teil des Arval Risikoschutzes**

Der Arval Risikoschutz beinhaltet das Service-Modul „GAP-Versicherung“, dass dem Kunden kostenfrei als Teil des Service-Moduls „Risikoschutz“ zur Verfügung gestellt wird.

### **1 Leistungsinhalt**

Der Kunde erhält mit dem Service Modul Arval Risikoschutz eine GAP-Versicherung, bei der Arval Versicherungsnehmer und der Kunde Versicherter ist. Die Versicherung gewährt die Deckung der Restforderung aus dem Leasingvertrag und dem Wiederbeschaffungswert. Die GAP-Versicherung bietet dem Kunden eine finanzielle Absicherung bei Totalschaden oder bei Verlust des Fahrzeugs.

### **2 Voraussetzungen**

Deckungsvoraussetzungen für die GAP-Versicherung sind der Abschluss eines Leasingvertrages mit Arval, das Bestehen einer Kaskoversicherung und die Schadensregulierung durch eine Versicherung hinsichtlich des Wiederbeschaffungswertes.

### **3 Umfang**

Die GAP-Versicherung ist ein fester Bestandteil des Leasingvertrages und gilt ausschließlich für Neufahrzeuge (PKW bis 3,5t) mit einem maximalen Alter von 6 Monaten. Das zu Grunde liegende Alter zur Altersberechnung entspricht dem Tag der Erstzulassung. Die Versicherung gilt unabhängig von Laufzeit und Laufleistung des zugrunde liegenden Vertrags und bis zur Rückgabe des Fahrzeugs.

Der Kunde ist in Schadensfällen, bei Totalschaden oder Verlust, gegen das Risiko einer Nachbelastung abgesichert.



Bei Totalschaden verursacht durch Verlust oder Zerstörung, wird das Fahrzeug versichert. Eine Zerstörung liegt vor, wenn die Reparaturkosten, resultierend aus einem plötzlich von außen eintretendes Ereignis, 80% des festgestellten Wiederbeschaffungswertes übersteigen und das Fahrzeug nicht repariert wird. Die GAP-Versicherung greift bei Verlust des Fahrzeuges, inbegriffen sind Entwendung, Diebstahl, unbefugter Gebrauch durch Dritte, Raub und Unterschlagung.

Liegt ein Fahrzeugschaden vor, wird ein Gutachten über die Schadenshöhe erstellt. Der Kunde ist verpflichtet umgehend ein Gutachten über Schadenshöhe, Reparaturkosten, Wiederbeschaffungswert und Restwert bei Arval vorzulegen. Alternativ genügt der Nachweis, dass der Versicherer eine Regulierung vorgenommen hat oder zur Leistung verpflichtet ist.

Wird auf Basis des erstellten Gutachtens entschieden keine Reparatur durchzuführen und übersteigen die erforderlichen Reparaturkosten, den um den Verkaufswert reduzierten Wiederbeschaffungswert, ersetzt die Versicherung die Differenz.

Die Differenz ergibt sich aus dem Wiederbeschaffungswert und dem sich aus dem Leasingvertrag errechnenden noch außenstehenden Leasingraten am Tag des Schadens.

#### **4 Leistungsgrenze**

Das Bestehen einer Kaskoversicherung ist keine Voraussetzung für die GAP-Deckung. Die Kosten eines Gutachtens werden nicht durch die GAP-Versicherung getragen. Liegt also ein Kaskoschaden vor und fehlt die entsprechende Kaskodeckung, ist der Kunde verpflichtet, ein Gutachten auf eigene Kosten zu erstellen.

#### **5 Geltungsbereich**

Die Versicherung gilt für Schadenfälle, die innerhalb der Europäischen Union eintreten.

#### **6 Abrechnung**

Das monatliche Entgelt des Arval Risikoschutz umfasst die GAP-Versicherung.



## Fahrzeugrückgabe nach den Bewertungskriterien der „Fairen Fahrzeugbewertung“

Die Bewertung von Fahrzeugen im Rahmen der vertraglich vereinbarten Rückgabemodalitäten erfolgt auf Grundlage der nachstehenden Bewertungskriterien, welche durch die TÜV NORD CERT GmbH und DEKRA zertifiziert wurden und dem Kunden eine transparente und faire Abwicklung gewährleisten. Die Bewertung des Fahrzeugzustandes wird i. d. R. durch ein externes Dienstleistungsunternehmen (von entsprechend qualifiziertem, technischem Personal) vorgenommen. Eine abgeschlossene, fahrzeugtechnische Ausbildung ist Voraussetzung für die Befugnis zur Fahrzeugbewertung. Als verbindliche Richtlinien für die Festlegung von Reparaturbeträgen, bzw. Minderwertbeträgen, gelten die unten dokumentierten Bewertungskriterien. Diese kann vom Kunden auch über die Homepage [www.arval.de](http://www.arval.de) entnommen werden. Aufgrund der Vorgaben, welche sich durch die Zertifizierung dieser Bewertungskriterien ergeben, ist Arval berechtigt, verbindliche Aktualisierungen der Fairen Fahrzeugbewertung auch während der Laufzeit des Leasingvertrages einzubringen und immer auf Grundlage der jeweils aktuell zertifizierten Fassung abzuwickeln. Änderungen der Kriterien wird Arval dem Kunden mitteilen und entsprechend kenntlich machen.

### 1 Bewertungskriterien

Bei der Bewertung der Leasingrückläufer wird unterschieden zwischen:

#### 1.1 Akzeptierten Schäden

Diese Schäden, die aus der normalen Nutzung des Fahrzeugs entstanden sind, werden nicht bewertet.

#### 1.2 Nicht akzeptierten Schäden

Hierbei wird unterschieden zwischen:

a) Notwendige Reparaturen, die zu 100% bei der Minderwertermittlung berücksichtigt werden.

Hierbei handelt es sich um Reparaturen, die zum Erhalt der Betriebs- und Verkehrssicherheit notwendig sind. Es sind Reparaturen, welche unbedingt erforderlich sind, um eine unmittelbare Gefährdung auszuschließen. Beispiele hierfür sind erhebliche Mängel an Bremsen, Lenkung und tragenden Karosserieteilen. Der Abzug für notwendige Reparaturen zu 100% beinhaltet Lohn- und Materialkosten. Die Reparaturkosten werden manuell (auf- oder abgerundet) ermittelt. Unfallschäden werden ebenfalls zu 100% berücksichtigt.

b) Notwendige Reparaturen, die altersabhängig anteilig berücksichtigt werden.

Hierbei werden die Reparaturen von Mängeln und Schäden berücksichtigt, die die Betriebs- und Verkehrssicherheit nicht beeinträchtigen, welche aber trotzdem wertmindernd in Abzug gebracht werden müssen, da sie nicht der normalen Nutzung bzw. Abnutzung zugeordnet werden können.

### 2 Derzeitige Bewertungskriterien im Einzelnen

Bewertung	akzeptiert (laufleistungskonforme Schäden)	nicht akzeptiert, d.h. wird berechnet (nicht laufleistungskonforme Schäden)	A = anteilig 100% = vollständig
<b>Bereifung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sommer: <math>\geq 2\text{mm}</math></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>&lt; 2\text{mm}</math></li> </ul>	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Winter und Allwetter: <math>\geq 4\text{mm}</math></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <math>&lt; 4\text{mm}</math></li> </ul>	100%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beschädigungen einzelner Reifen, welche die Verkehrssicherheit beeinträchtigen, z.B.: Riss, Beule, Auswaschung, Sägezahnbildung, einseitig abgefahrene Reifen sowie dazugehörige Achsvermessungskosten, falsche Reifen</li> </ul>	100%



Bewertung	akzeptiert (lauleistungskonforme Schäden)	nicht akzeptiert, d.h. wird berechnet (nicht lauleistungskonforme Schäden)	A = anteilig 100% = vollständig
<b>Radabdeckungen</b>	Felgen und Radabdeckungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kratzer und Schrammen,</li> <li>▪ Rostansatz (Salz), beschädigte Lackoberfläche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stahlfelgen: Deformierung, Verformung am Felgenhorn</li> <li>▪ Alufelgen: starke Abschürfung, Absplitterung, Bruch, Anfahr-schäden, Verformung wie eingedrücktes Felgenhorn (Bordsteinschaden) und fehlende Teile</li> </ul>	100%
<b>Lackierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Steinschlagschäden &lt; = 3 Stück/dm<sup>2</sup> im Frontbereich</li> <li>▪ Abschürfungen und Kratzer am Türgriff</li> <li>▪ Lackabschürfungen an Türkanten und Stoßfängern</li> <li>▪ Lackveränderungen und Kratzer an der Oberfläche</li> <li>▪ Waschstraßenbeeinträchtigungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lackschäden, die eine Beilackierung erfordern, z.B. Kratzer, Lackabplatzer</li> <li>▪ Roststellen, die bis zur Grundierung reichen</li> <li>▪ Lackschäden durch Harz- und Säureeinwirkung, z.B. Vogel-Kot</li> <li>▪ Farbunterschiede als Folge von Teillackierungen und Beklebungen</li> <li>▪ schlecht instandgesetzte Schäden, z.B. Orangenhaut, Lackeinschlüsse, Sprühnebel Flugrost</li> <li>▪ Aufkleber, Beschriftungsfolien und Kleberückstände (die Beseitigung wird berechnet)</li> </ul>	A  100%
<b>Karosserie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bis zu 2 Beulen und/oder Dellen ohne Lackabsplitterungen mit bis zu 2 cm Durchmesser pro Bauteil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hagel-, Kastanienschäden u.ä.</li> <li>▪ nicht behobene sowie nicht fachgerecht instandgesetzte Schäden (GA, KVA)</li> <li>▪ mehr als 2 Beulen und/oder Dellen ohne Lackabsplitterungen mit bis zu 2 cm Durchmesser pro Bauteil</li> <li>▪ eine oder mehrere Beulen und/oder Dellen ohne Lackabsplitterungen, größer als 2 cm Durchmesser pro Bauteil</li> </ul>	100 %  A
<b>Verglasung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schäden ohne Beeinflussung der Betriebs- und/oder Verkehrssicherheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schäden an den Front-, Seiten- und/oder Heckscheiben sowie der Beleuchtung, welche die Betriebs- und/oder Verkehrssicherheit beeinflussen, z.B. Steinschläge, Sprünge, Risse, Kratzer u.ä.</li> <li>▪ Optische Schäden, welche die Betriebs- und/oder Verkehrssicherheit nicht direkt beeinflussen (gilt für Front-, Seiten- und Heckscheiben sowie Beleuchtung)</li> </ul>	100%  A
<b>Ein/Ausbau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kleine Bohrlöcher, die nicht im Sichtfeld liegen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veränderungen, die nicht mehr in den Ursprungszustand zurückzubringen sind</li> <li>▪ Bohrlöcher im Sichtfeld, die nicht abgedeckt werden können</li> </ul>	100%
<b>Innen + Laderaum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Farbveränderungen</li> <li>▪ durchgesessene Polsterung</li> <li>▪ verschleißbedingter Abrieb an Polstern, Verkleidung und Lenkrad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verschmutzungen und/oder Beschädigungen sowie Abnutzungen, die eine Reinigung, einen Austausch und/oder eine Reparatur erfordern, z.B. Brandlöcher, sonstige Löcher und Risse</li> <li>▪ Deutlich wahrnehmbare Geruchsbelästigungen, z.B. von Tieren, Tabak oder Schimmel</li> </ul>	100 %



Bewertung	akzeptiert (laufleistungskonforme Schäden)	nicht akzeptiert, d.h. wird berechnet (nicht laufleistungskonforme Schäden)	A = anteilig 100% = vollständig
<b>Technik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verschleiß ohne Beeinträchtigung der Verkehrssicherheit und Verkehrstüchtigkeit</li> </ul>	<p>Nachfolgende Belastungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nicht durchgeführte Inspektionen: Berechnung der fälligen Inspektion</li> <li>▪ Technische Mängel, z.B. an der Bremsanlage, dem Motor, dem Getriebe, bei Ölverlust u.ä.</li> <li>▪ Fehlende HU inkl. erforderliche Reparaturen</li> <li>▪ Defektes Navigationsgerät bzw. defektes Entertainmentsystem</li> <li>▪ Beeinträchtigung der Funktions-tüchtigkeit von Ausstattungsmerkmalen, z.B. Klimaanlage, Airbag, Motor, Reifendruckkontroll-system</li> </ul>	100%
<b>Sonstiges</b>		<p>Fehlteile gemäß des Lieferumfangs, z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serviceheft/Borddokumente</li> <li>▪ Schlüssel (falls erforderlich muss die Schließanlage ersetzt werden)</li> <li>▪ Navigationsdatenträger</li> <li>▪ Tire-Fit/Reserverad</li> <li>▪ Bereifung</li> <li>▪ Felgenschlösser inkl. Schlüssel</li> <li>▪ Sitz und Verkleidungsteil, z.B. Laderaumabdeckung, Kopfstützen</li> <li>▪ Bordwerkzeug</li> </ul> <p>Fehlende Belege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Originalbelege HU</li> <li>▪ Inspektionsnachweise bei digitaler Servicedokumentation</li> </ul>	100%

