

Whitepaper 2025

Jouw auto inleveren zonder verrassingen

Multilease innameprotocol

Versie 1

03-06-2025

Inhoudsopgave

Lever je auto in zonder verrassingen	3
Checklist: jouw auto verrassingsvrij inleveren	3
Meld eventuele schade vooraf	3
Gebruikerssporen versus schade	3
Checklist: alle eventuele schades aan jouw auto ontdekken	3
Interieur en kofferruimte	4
Dit beoordelen we als gebruikerssporen	4
Interieur en kofferruimte	5
Dit beoordelen we als schade	5
Carrosserie (exterieur)	6
Dit beoordelen we als gebruikerssporen	6
Dit beoordelen we als schade	7
Glas: ruiten en verlichting	9
Dit beoordelen we als gebruikerssporen	9
Dit beoordelen we als schade	9
Banden, velgen, wioldop(pen) en reservewiel	10
Dit beoordelen we als gebruikerssporen	10
Dit beoordelen we als schade	10
Accessoires of geplakte/gespoten reclame verwijderen	11
Dit beoordelen we als gebruikerssporen	11
Dit beoordelen we als schade	11
Bestelwagen	12
Dit beoordelen we als gebruikerssporen	12
Dit beoordelen we als schade	12

Lever je auto in zonder verrassingen

Als jouw leasecontract binnen een maand afloopt, dan krijg je van ons een bericht om je Multilease auto in te leveren. Hoe dat gebeurt, leggen we je graag uit aan de hand van ons innameprotocol.

In dit protocol lees je waarop we controleren, wat gebruikerssporen en wat schades zijn en waarop je kunt letten om onnodige (financiële) verrassingen te voorkomen. Nog vragen na het lezen van dit document? Kijk bij de [veelgestelde vragen op onze website](#) of neem op werkdagen contact op met onze afdeling Inname. Bel naar 088 – 088 0525 of stuur een bericht naar inname@multilease.nl.

Checklist: jouw auto verrassingsvrij inleveren

Bekijk de checklist zodat je goed voorbereid bent om je auto in te leveren:

- ☐ Controleer vooraf of jouw auto schade heeft aan de hand van de richtlijnen van dit document;
- ☐ Meld alle niet-gemelde schades en bij twijfel ook de gebruikerssporen;
- ☐ Zorg dat de auto schoon is en vrij van reclame-uitingen. Indien gewenst kunnen wij dit voor je doen, hier zijn wel kosten aan verbonden;
- ☐ Verwijder alle persoonlijke eigendommen;
- ☐ Haal jouw persoonlijke gegevens uit de softwaresystemen, zoals navigatie, ritregistratie en de auto app;
- ☐ Zorg dat je auto compleet inlevert. Denk aan:
 - Alle sleutels en afstandsbedieningen;
 - Alle originele documenten:
 - Kentekencard;
 - Onderhoud- en serviceboekjes;
 - Certificaten van de airco, alarm of gasinstallatie;
 - APK-bewijs (indien van toepassing)
 - Afneembare bedieningspanelen of andere beveiligingskaarten;
 - Car audio en/of navigatiecode/dvd of SD-kaart;

- Wielsloten van lichtmetalen velgen;
- Reservewiel of bandenreparatie set;
- Hoedenplank, hoofdsteunen, afdekhoes bagageruimte;
- Laadkabels (indien van toepassing);
- Alle meegeleverde accessoires (bijv. dakdragers, skibox, fietsendrager, trekhaak);
- De nooduitrusting met krik, kruissleutel en gevarendriehoek.

Meld eventuele schade vooraf

De auto is gebruikt. Natuurlijk zijn er gebruikerssporen te zien. Die horen erbij. We houden hierbij rekening met de leeftijd en kilometerstand van de auto. Als het goed is, zijn alle schades aan de auto al bij ons gemeld. Als je verzekerd bent bij ons en je hebt schade die vooraf niet gemeld zijn, brengen wij schadekosten in rekening. Voor een niet-gemelde schade waarvan de herstellkosten lager zijn dan €500,- (exclusief btw), belasten we dit door naar je eigen risico. Herstellkosten die hoger zijn dan €500,- (exclusief btw), voeren wij geen doorbelasting van een eigen risico door, maar sturen we de kosten naar jouw werkgever door.

Daarnaast als je niet verzekerd bent bij Multilease, dan belasten we alle niet-acceptabele schades aan je eigen risico door. Controleer de auto daarom nog voor het inleveren op eventuele niet-gemelde schades.



Gebruikerssporen versus schade

Sporen als gevolg van normaal gebruik en die niet van invloed zijn op de restwaarde van de auto noemen we gebruikerssporen. Alle overige sporen noemen we schade.

Op de volgende pagina's beschrijven wij, met foto's, het verschil tussen gebruikerssporen en schade.

Checklist: alle eventuele schades aan jouw auto ontdekken

- ☐ Zorg dat de auto droog én schoon is tijdens jouw inspectie;
- ☐ Parkeer de auto overdag op een plek vrij van schaduw;
- ☐ Bekijk de auto vanuit alle hoeken;
- ☐ Vergeet niet de koplampen, voorruit en spiegels te inspecteren, net als de minder;
- ☐ zichtbare carrosseriedelen zoals onder de bumper en dorpel.

Tip: Deuken zie je makkelijker vanaf de zijkant.



Schade ontdekt? Meld alle schades nog voor inleveren. Gebruik het schadeformulier op [onze website](#) of bel 088 – 088 0570. We helpen je graag verder.

Interieur en kofferruimte

De binnenkant van een voertuig moet schoon en zonder beschadigingen zijn. Dit geldt zowel voor het bestuurders- en passagiersgedeelte als de laadruimte. Wel onderscheiden we schade en gebruikerssporen van elkaar.

Geen hondenharen, maar ook geen hondenlucht of rooklucht. Is er gerookt in het voertuig? Dat mag je niet direct ruiken en er mag geen zichtbare vervuiling zijn door nicotineaanslag. De inspecteur beoordeelt het als schade als hij overdadig vuil moet verwijderen met behulp van professionele reinigungsapparatuur. Zijn interieurdelen verkleurd door ouderdom of weersinvloeden? Dat hoort erbij en zien we als gebruikerssporen.

Dit beoordelen we als gebruikerssporen:

- Dashboard, deurpanelen en instrumenten
 - Lichte, oppervlakkige schade aan kunststof, teller klokken of displays;
 - Lichte slijtage aan bekleding of stuurwiel;
 - Gaten in interieurdelen die niet zichtbaar zijn door een gemonteerde dashmount.
- Stoelen
 - Vlekken die te verwijderen zijn met een regulier schoonmaakmiddel en een doek;
 - Lichte slijtplekken of vervorming door in- en uitstappen (geen scheuren);
 - Lichte beschadigingen aan de achterzijde van de stoel.
- Hemelbekleding
 - Vlekken die te verwijderen zijn met een regulier schoonmaakmiddel en een doek;
 - Slijtageplekken of krassen door normaal gebruik, waarbij het materiaal niet gescheurd is.

- Vloerbekleding
 - Vlekken die te verwijderen zijn met een regulier schoonmaakmiddel en een doek;
 - Slijtageplekken, waarbij het materiaal niet gescheurd is.
- Laadruimte
 - Lichte schaafschade in de laadruimte of op de laadvloer.

Voorbeeld gebruikerssporen:

Lichte krassen bij de portierbekleding als gevolg van in- en uitstappen



Dit beoordelen we als schade:

- Dashboard, deurpanelen en instrumenten
 - Scheuren, gaten, diepe krassen, vervorming in kunststof, teller klokken, displays, dashboard, middenconsole, stuurwiel en/of bekleding.
- Stoelen
 - Vlekken die niet te verwijderen zijn met een regulier schoonmaakmiddel en een doek, maar waar professionele reinigingsapparatuur voor nodig is;
 - Scheuren of losse naden in de stoelbekleding;
 - Brandgat(en) in de bekleding.
- Hemelbekleding
 - Vlekken die niet te verwijderen zijn met een regulier schoonmaakmiddel en een doek, maar waar professionele reinigingsapparatuur voor nodig is;
 - Brandplekken, (brand)gaten en scheuren;
 - Vervuiling door nicotineaanslag;
 - Niet-herstelbare vervorming.
- Vloerbekleding
 - Vlekken die niet te verwijderen zijn met een regulier schoonmaakmiddel en een doek, maar waar professionele reinigingsapparatuur voor nodig is;
 - Brandplekken, (brand)gaten en scheuren.
- Laadruimte
 - Gaten en/of scheuren in de laadruimte en/of laadvloer;
 - Diepe krassen;
 - Afgebroken onderdelen.

Let op: We zien het als schade als er onderdelen van de auto missen. Denk aan een SD-kaart, dvd of cd van een navigatiesysteem of de trekhaakkogel van een afneembare trekhaak. Maar ook aan een krik, reservewiel, hoedenplank, rolhoes etc.

Voorbeelden schade:

Vlekken in stoelbekleding



Verontreinigde vloerbekleding



Rugleuning stoel kapot



Vloerbekleding ingescheurd



Middenarmsteun afgebroken



Diepe krassen dashboardklep



Portierbekleding beschadigd



Beschadiging hemelbekleding



Brandgat in stoelbekleding



Hondenharen in de kofferruimte



Carrosserie (exterieur)

Ook de buitenkant van de auto moet schoon en zonder beschadigingen zijn. Net zoals de binnenkant, leggen we ook hier uit wat we onder schade en gebruikerssporen zien.

Is er wat steenslag te zien of zit er een klein, ondiep krasje op de lak omdat je wat enthousiast hebt gepoetst? Dat hoort erbij en zien we als gebruikerssporen. Gaat het krasje door de lak heen of is er meer dan een kwart van een carrosseriedeel beschadigd door steenslag? De inspecteur beoordeelt dat als schade.

Dit beoordelen we als gebruikerssporen:

- Carrosserie beschadigingen
Hier bedoelen we deuken, roest en slecht uitgevoerd eerder herstel:
 - Maximaal de grote van een €2-munt;
 - Gedeukte kentekenplaat;
 - Maximaal 2 deukjes van maximaal 2,5 centimeter (€2-munt) doorsnee per carrosserie paneel
- Lakbeschadigingen
Hiermee bedoelen we beschadigingen door steenslag, krassen, niet ingebrande vogelpoep en/of eerder herstel:
 - Krassen, poetskrassen en/of wasstraatkrassen die niet door de lak heen zijn (als je nagel blijft hangen in de kras, dan is hij door de lak heen);
 - Steenslag als deze minder dan 25 procent van het carrosseriedeel bedraagt;
 - Steenslag die slechts zeer beperkt en oppervlakkig is ingeroest;
 - Krassen aan de onderzijde van de voorbumper en/of voorspoiler;
 - Egale verkleuring of dofte lak door leeftijd.
- Randen
 - Lichte krasschade als gevolg van het instappen of inladen bij normaal gebruik;
 - Lichte lakschade op de achterste portierrand.

Let op: Is een deukje kleiner dan de grootte van een €2-munt? En is de lak niet beschadigd? Dan is deze acceptabel. Als er meer dan 2 deukjes op 1 carrosseriedeel zitten of als de deukjes groter zijn en/of lakschade hebben, dan is dit schade.

Voorbeelden gebruikerssporen:

Lichte kras niet door de lak



Krasje < 2,5 cm



Deukje < 2,5 cm zonder lak



Lichte krasjes op de spiegels beschadiging



Beschadiging < dan formaat creditcard (8,5 cm x 5,5 cm)



Beschadiging < dan formaat creditcard met een vervorming



Dit beoordelen we als schade:

- Carrosserie beschadigingen
 - Meer dan 2 deukjes per carrosseriedeel óf deuken groter dan 2,5 centimeter (€2-munt);
 - Deuken van binnen naar buiten;
 - Lange deuk zonder lakschade;
 - Hagelschade;
 - Gaten, scheuren, breuken, vervorming of het ontbreken van delen zoals bumper, spiegels en stootlijsten.
- Lakbeschadigingen
 - Alle krassen die door de lak heen zijn (als je nagel blijft hangen in de kras, dan is hij door de lak heen);
 - Loslatende lak;
 - Doffe plek door het poetsen;
 - Krassen in de vorm van schaafschade;
 - Steenslag als deze meer dan 25 procent van het carrosseriedeel bedraagt;
 - Steenslag met roest in de vorm van roestblaasjes;
 - Ingebrande vogelpoep;
 - Chemie inwerking, vliegroeest.
- Randen
 - Beschadiging en/of lakbeschadiging, niet als gevolg van instappen of inladen door normaal gebruik;
 - Roestvorming op en rond de beschadiging.

Voorbeelden schade:

Stootlijst bumper ontzet



Breuk spiegelkap



Breuk in de bumper



Breuk spiegelglas



Kras < 10 cm door de lak



Kras > 10 cm



Deukje < 2,5 cm met lak beschadiging



Deuk: herstellkosten meer dan €500,- zijn



Voorbeelden schade (vervolg):

Kras: herstelkosten meer
dan €500,- zijn



Roestschade als gevolg
van schade



Ingebrande vogelpoep



Schade door reinigen
met 'schuurspons'



Lakschade als gevolg van zuren
of harsen



Duidelijke vervorming
van de bumper



Ontbreken van de kap



Schaafplek > dan
formaat creditcard



Glas: ruiten en verlichting

Ruitschade als gevolg van steenslag in de vorm van een sterretje of putje dat we kunnen herstellen middels harsinjectie, is acceptabel. Verder moet de verlichting van de auto in orde zijn; barsten of beschadigingen als gevolg van steenslag zijn niet acceptabel.

Ook hier onderscheiden we gebruikerssporen en schade.

Dit beoordelen we als gebruikerssporen:

- Steenslag;
- Lichte, oppervlakkige krassen;
- Condens in lichtunit, dus een egale waas en geen druppelvorming;
- Doffe lichtunits;
- Put of ster in de voorruit.

Voorbeelden gebruikerssporen:

Sterretje te herstellen als harsinjectie



Let op: Een koeienoog in de voorruit is een ster in de voorruit die de vorm heeft van een koeienoog. Een voorruit kunnen we dan niet meer herstellen middels harsinjectie.

Dit beoordelen we als schade:

- Scheuren, barsten of koeienoog in de voorruit;
- Bij warmtewerende voorruit; zichtbaar aangetaste tussenlaag als gevolg van een schade;
- Diepe krassen door het niet tijdig vervangen van ruitenwissers of door het krabben van de ruiten;
- Water of druppelvorming in de lichtunit;
- Verkleurd spiegelglas.

Voorbeelden schade:

Sterretje dat we niet meer kunnen herstellen middels harsinjectie Breuk die niet meer te herstellen is



Schade aan de mistlamp als gevolg van steenslag



Contact. Ruitschade kun je laten herstellen door te bellen naar ons servicenummer 088 – 088 0570. Kies voor de optie 'Ruitschade', je krijgt dan een ruitspecialist bij jou in de buurt.

Banden, velgen, wieldop(pen) en reservewiel

Bij het ontbreken van wielsloten, wieldop(pen) of reservewiel betaal je de volledige kosten. Is jouw auto geleverd met een reparatiesetje of pomp, dan dient deze aanwezig te zijn.

Ook hier onderscheiden we gebruikerssporen en schade.

Dit beoordelen we als gebruikerssporen:

- Beschadiging aan de buitenste rand van de velg tot maximaal 10 centimeter;
- Oppervlakkige beschadigingen aan de wieldoppen;
- Schaafschade aan de banden mits canvas niet zichtbaar of gebroken is.

Voorbeeld gebruikerssporen:

Beschadiging lichtmetalen velg < 10 cm



Dit beoordelen we als schade:

- Beschadiging aan de velg van meer dan 10 centimeter;
- Beschadiging tussen de buitenrand en het hart van de velg;
- Vervorming van of deuken in de velgen;
- Missende wieldop(pen);
- Diepe beschadigingen, barsten of happen uit de wieldop;
- Bult in de band of schaafschade waarbij canvas zichtbaar is of gebroken is;
- Extreem gekarteld profiel of slijtage tot canvas.

Voorbeelden schade:

Beschadiging lichtmetalen velg > 10 cm



Beschadiging over meerdere spaken



Schade als gevolg van oxidatie



Accessoires of geplakte/gespoten reclame verwijderen

Accessoires die niet in het leasecontract zijn opgenomen mag je verwijderen, mits hierbij geen zichtbare schade aan de auto achterblijft. Hierbij moet je denken aan schroefgaten, uitsparingen of ander bevestigingsmateriaal wat op of aan de auto achterblijft.

Wij kunnen de reclamebeschilderingen of stickers ook verwijderen, indien gewenst. Hier zijn wel kosten aan verbonden. Hetzelfde geldt voor het poetsen of spuiten van de auto.

Dit beoordelen we als gebruikerssporen:

- Lichte stickerresten of poetswerk na ontstickeren;
- Lichte, oppervlakkige krasjes die niet door de lak heen zijn.

Dit beoordelen we als schade:

- Krassen die door de lak heen zijn;
- Kleurverschillen;
- Niet-ontstickerd voertuig;
- Gespoten reclame.

Voorbeelden schade:

Schroefgaten als gevolg van demontage carkit



In bedrijfskleuren gespoten



Kleurverschil na verwijderen reclame



Bestelwagen

Voor bestelwagens gelden andere normen dan voor personenwagens. Met name omdat men bestelwagens voor andere doeleinden gebruikt: het vervoeren van goederen of gereedschappen.

Om duidelijk te maken wat nu wel of niet acceptabel is, hebben we met voorbeelden een onderscheid gemaakt tussen gebruikerssporen en schade.

Dit beoordelen we als gebruikerssporen:

- Krassen of slijtage in laadruimte, dorpels en/of laadvloer;
- Deukjes in de wielkuipen of scheidingswanden;
- Verf en algemene vervuiling door bedrijfsmatig gebruik, mits slechts aanwezig op de laadvloer en dus niet op zijpanelen en bovenkant bumper;
- Later gemonteerde onderdelen zoals bedrijfswageninrichting, zolang deze deskundig zijn ingebouwd en voldoen aan de regelgeving die voor het voertuig geldt.

Voorbeelden gebruikerssporen:

Laadruimte: lichte beschadigingen en vervuiling



Krassen als gevolg van laden en lossen



Lichte vervorming aan bumper



Lichte krassen op de bumper



Dit beoordelen we als schade:

- Vlekken die niet te verwijderen zijn met een regulier schoonmaakmiddel en een doek, maar waar professionele reinigingsapparatuur voor nodig is;
- Brandplekken, (brand)gaten en scheuren;
- Vervuiling van bekleding door nicotineaanslag;
- Niet herstelbare vervorming(en).

Voorbeelden schade:

Laadruimte zwaar, vervuild en beschadigd



Deuken in het dak als gevolg van laden of lossen



Onderzijde schade als gevolg van obstakel



Deukjes van binnen > buiten als gevolg van omgevallen lading

