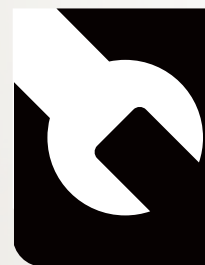




Normen voor het toekennen van
100% ONDERHOUDEN

versie 2.2 december 2020



100%
ONDERHOUDEN

Algemene informatie voor keurmerkhouders

Een auto met het keurmerk 100% onderhouden heeft alle door de autofabrikant voorgeschreven onderhoudsbeurten gekregen. Een autokoper heeft door middel van het 100% onderhouden keurmerk de zekerheid dat de betreffende occasion “bij” is met onderhoud en dat een 100% expert dit als deskundige beoordeeld heeft.

Uitgangspunt voor het toekennen is dat een auto met het 100% onderhouden keurmerk alle voorgeschreven onderhoud heeft gekregen en veilig de weg op kan.

Eenvoudig gezegd:

“ Een betrouwbare auto die je zo aan je eigen oma mee zou geven.”

Hoe gaat de 100% expert hierbij te werk?

De beoordeling of een voertuig in aanmerking komt voor het keurmerk gaat in **3 stappen**:



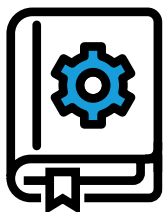
Stap 1:
Raadpleeg de onderhoudsdata



Stap 2
Vergelijk het met de voorschriften



Stap 3
Check eventuele uitsluitingen



Stap 1

Raadpleeg de onderhoudsdata

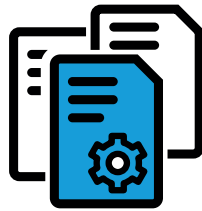
Waar is de onderhoudshistorie voor de betreffende auto bijgehouden?

Dit kan een papieren serviceboekje zijn wat in het dashboardkastje ligt. Maar evengoed kan hiervoor een digitale historie bijgehouden zijn, bijvoorbeeld in het dms-systeem. Bij steeds meer merken is er een Digitaal Service Register van de autofabrikant waarin dealers en andere servicebedrijven de uitgevoerde onderhoudsbeurten in bijwerken. Ook volstaat een uitdraai die specifiek voor de auto bijgehouden is door een leasemaatschappij. Al deze bronnen mogen geraadpleegd worden, zolang maar duidelijk is aan de hand van unieke kenmerken (Kenteken of chassisnummer) dat de opgeslagen historie hoort bij de het betreffende voertuig. Bovendien moet je dit in geval van een controle kunnen laten zien. De authenticiteit kan bij twijfel getoetst worden aan de hand van het RDW tellerrapport.

Rekenvoorbeeld:

Een auto met voorschrift 20.000 km/24 mnd moet de eerste beurt dus uiterlijk bij 26.000 km (marge = 6.000 km = 30% van 20.000) krijgen of 24 maanden + 100 dagen na datum van eerste aflevering.

Voor de tweede onderhoudsbeurt moet dan weer gerekend worden vanaf de voorgeschreven 40.000 km. De tweede beurt mag dan uiterlijk bij 46.000 km of 48 maanden + 100 dagen plaatsgevonden hebben.



Stap 2

Vergelijk het met de voorschriften

Wat is er voorgeschreven en heeft de auto dit onderhoud op tijd gekregen?

Wat zegt het voorschrift van de autofabrikant voor dit specifieke voertuig? Dit zal opgezocht moeten worden en is vaak terug te vinden in het onderhoudsboekje of in het eigen dealersysteem. Bij twijfel is dit ook terug te vinden in de intervalchecker die via de 100% onderhouden homepage geraadpleegd kan worden.

 www.100procentonderhouden.nl/check-het/

Als een autofabrikant voorschrijft: 20.000 km of 24 maanden, dan moet dus minimaal elke 20.000 km of elke 24 maanden een onderhoudsbeurt geregistreerd zijn. Daarbij geldt voor toekennen van het keurmerk een marge van 30% voor de kilometers en 100 dagen voor de tijd.



Stap 3

Check e.v.t. uitsluitingen

Zijn er geen cruciale uitsluitingen geweest?

Belangrijk is te checken, voor zover mogelijk, of de onderhoudsbeurten ook volledig zijn uitgevoerd. Dit kan in de praktijk lastig te achterhalen zijn. In onderhoudsboekjes wordt immers vaak alleen afgestempeld zonder een volledige beschrijving van uitgevoerd werk. Bij twijfel moet er dus gecheckt worden of het cruciale onderhoud ook echt uitgevoerd is. Neem bijvoorbeeld een distributieriem. Is deze wel vervangen bij de voorgeschreven termijn van 90.000 km? Het is de verantwoordelijkheid van de expert om dit bij twijfel te (laten) checken door een technicus.

Niet alles wat met veiligheid te maken heeft beschreven in het onderhoudsschema. De remmen en stuurinrichting bijvoorbeeld gelden als slijtdelen en hiervoor is in de regel geen voorgeschreven schema van de fabrikant. Toch is het belangrijk dat een 100% onderhouden auto veilig de weg op kan. En daarom kan een 100% onderhouden keurmerk alleen toegekend worden als tijdens een proefrit blijkt dat alles goed en veilig werkt.

Meer informatie en Q&A:

Zie het deelnemersportal van 100% onderhouden:

 www.100procentonderhouden.nl/deelnemers

Q&A UIT DE PRAKTIJK over het toepassen van de 100% normen:

DEEL A Over de auto

Recalls > Mag je een label toekennen als er recalls open staan?

Ja dat mag. Recalls kun je voor de toekenning van het label buiten beschouwing laten. Het is immers geen onderhoud. Het is voor de consument wel relevante informatie, dus we vragen je de klant wel te wijzen op openstaande recalls, of indien van toepassing deze uit te (laten) voeren.

Leaseauto > Auto is een ex-leaseauto. Dan mag je toch wel uitgaan van goed onderhoud?

Nee, dat kun je niet zomaar aannemen. De belangrijke beurten moeten echt uitgevoerd zijn. Het onderhoudsboekje of een uitdraai van de leasemaatschappij of het onderhoudsbedrijf kunnen dienen als ondersteunend bewijs.

Importauto > Auto is een importauto. Kan ik het label toekennen?

Ook een importauto kan het 100% kwaliteitslabel krijgen. Beoordeel het onderhoudsboekje met enige achterdocht en check of dit klopt met wat u op het voertuig aantreft.

Fraude > Het kan zijn dat je het boekje niet vertrouwt. En dat de onderhoudshistorie niet gestaafd wordt door bijv. de kilometerhistorie. Want als er onderhoud heeft plaatsgevonden moet er op die onderhoudsmomenten een kilometerstand gemeld zijn. Als ik fraude vermoed, wat doe ik dan?

Een auto waarvan je fraude vermoedt kan GEEN label meer krijgen. Je meldt dit bij de stichting o.v.v. fraude, datum constatering, omschrijving van jouw vermoeden en een foto van het onderhoudsboekje aan info@100procentonderhouden.nl.

Onderdelen > Ik zie dat er andere dan originele merkonderdelen op de auto gemonteerd zijn. Hoe moet ik daarmee omgaan?

Voor het kwaliteitslabel is het van belang dat het onderhoud is uitgevoerd volgens de opgave van de fabrikant. Dat betekent dat er goede kwaliteit onderdelen gebruikt moeten zijn. Dat zijn originele fabrieksonderdelen of minimaal gelijkwaardig (zogenaamd matching quality). Tenzij er een ander concreet vermoeden bestaat mag je er voor toekennen van 100% onderhouden van uitgaan dat bij autobedrijven alleen matching quality onderdelen gebruikt zijn.

**Fabrieks-
schema** >

Wat is het fabrieksschema voor een bepaalde auto en waar kan ik dat vinden?

Het fabrieksschema staat meestal in het onderhoudsboekje. Kijk even goed wat er precies staat, want soms is het lastig te doorgronden. Is dit niet voorhanden? Check één van de informatiesystemen (zoals HaynesPro, ORS).
Of raadpleeg de “Check het”-intervalchecker op www.100procentonderhouden.nl.

**Bedrijfs-
voorraad** >

De auto heeft in de bedrijfsvoorraad gestaan, daardoor lijkt het alsof hij onderhoud gemist heeft. Wat moet ik doen?

De periode dat een auto aantoonbaar in de bedrijfsvoorraad stond mag buiten beschouwing gelaten worden.

**Geen
stempels** >

Het boekje is er wel maar er staan helemaal geen stempels in. Hoe kan ik toch de onderhoudshistorie beoordelen?

Je kunt ervoor kiezen om het hierbij te laten en geen keurmerk toe te kennen. Maar mocht je toch liever met een 100% onderhouden label adverteren, dan heb je een onderzoeksplicht. Zorg dat je andere bronnen boven tafel haalt waaruit de onderhoudshistorie blijkt. Dat kan zijn een digitaal onderhoudsboekje, de boordcomputer van de auto, een uitdraai van je dms- of garagesoftware, of het systeem van een collega-autobedrijf. Ook een uitdraai van een leasemaatschappij is hiervoor toegestaan, mits dit aantoont dat de auto op tijd het juiste onderhoud heeft genoten. Kun je dit niet achterhalen, of is het niet sluitend dan heb je helaas niet te maken met een 100% onderhouden auto.

**Onlogische
kilometer-
stand** >

Mag ik een auto met een onlogische kilometerhistorie een label toekennen?

Nee

**Schade-
verleden** >

heeft het schadeverleden van een auto invloed op het label?

Nee, tenzij de 100% Expert het schadeverleden zodanig acht dat dit de bedrijfszekerheid beïnvloedt kan hij besluiten geen keurmerk toe te kennen, bijvoorbeeld als een auto te water is geweest.

Airco >	Wat doe ik met airco-onderhoud?	Airco-onderhoud wordt door vrijwel geen autofabrikant voorgeschreven volgens het fabrieksschema. Daarom mag je het voor het toekennen van het 100% kwaliteitslabel buiten beschouwing laten. Het verdient wel voorkeur om dit voor aflevering zonnig uit te voeren en/of de klant te wijzen op noodzakelijk onderhoud aan de airco in de toekomst.
Gebruikte onderdelen >	Ik weet dat de auto met gebruikte onderdelen gerepareerd is. Wat betekent dit voor mijn beslissing om een 100% kwaliteitslabel toe te kennen?	Voor het onderhoud moeten nieuwe onderdelen gemonteerd worden die voldoen aan de fabrieksvoorschriften of minimaal gelijkwaardig (zogenaamd matching quality). Reparatie valt buiten het te beoordelen gebied voor 100% onderhouden. Bij reparatie is het monteren van goede gebruikte onderdelen gewoon toegestaan.
Onderhoudsboekje >	Wat geldt precies als een onderhoudsboekje, waar moet dat aan voldoen?	Een onderhoudsboekje is een boekje dat specifiek bij de auto hoort en waarin een reeks van onderhoudsbeurten bijgehouden wordt. Dat kan zowel een papieren boekje zijn als een digitaal exemplaar.
Software-update >	Een auto heeft niet alle software-updates gekregen. Mag ik wel het 100% kwaliteitslabel toekennen?	Ja dat mag, tenzij de software-update een onderdeel is van het fabrieksonderhoudsschema.

DEEL B Over het onderhoud

Longlife onderhoud >	Hoe ga je om met longlife onderhoud (bijv. VW).	Longlife onderhoud gaat uit van het gebruik van speciale longlife olie. Als deze olie gebruikt is, kun je dit terugvinden in het onderhoudsboekje. Als de beurt binnen de maximale tijdsperiode (bijv. 1 of 2 jaar) heeft plaatsgevonden mag je ervan uitgaan dat dit goed is.
--------------------------------	---	--

**Digitaal
onderhouds-
boekje >**

De auto heeft geen papieren boekje maar een digitaal boekje achter een toegangscode. Wat moet ik doen om 100% toe te kennen?

Raadpleeg het digitale onderhoudsboekje. Is de auto van een “vreemd” merk vraag dit dan bij jouw collegadealer, of vraag een DSR-toegang bij de fabrikant. Zie meer informatie over DSR op de website van 100% onderhouden.

**Achteraf
stempelen >**

Het serviceboekje is onvolledig ingevuld, maar ik heb reden om aan te nemen dat het onderhoud wel is uitgevoerd. Mag ik achteraf het boekje invullen en stempelen?

Dat is alleen toegestaan als het betreffende onderhoud in jullie eigen bedrijf is uitgevoerd. Anders is achteraf aanvullen of corrigeren van het boekje NIET toegestaan en wordt dit als fraude gezien!

**Distributie-
riem >**

Hoe kan ik zeker zijn dat de distributieriem vervangen is?

Het boekje of een authentieke sticker onder de motorkap moet hierover uitsluitel geven. Maar bij twijfel is het belangrijk dat je bij zo'n cruciaal onderdeel als de distributieriem 100% zekerheid hebt. Check bij twijfel dus altijd met andere bronnen of de riem echt vervangen is, of laat de werkplaats dit beoordelen aan de auto.

**Interieur-
filter >**

Het interieurfilter is niet vervangen terwijl dit wel had moeten.

Als het interieurfilter onderdeel is van het fabrieksonderhoud en het is aantoonbaar niet vervangen tijdens de onderhoudsbeurt, dan kan de auto de 100% onderhouden status verliezen. Je kunt natuurlijk ook het interieurfilter voor de zekerheid vervangen.

**Zwaar gebruik
(afwijkend
schema) >**

Sommige auto's (bijv. Citroën) hebben aangepaste schema's voor zware gebruiksomstandigheden. Als dit van toepassing is, is dit aangekruist in het onderhoudsboekje.

Pas de intervaltabel van zwaar gebruik toe als dit in het boekje is aangekruist.

Service indicator >

De auto heeft een elektronische serviceindicator die zelf aangeeft als er weer onderhoud nodig is. Hoe weet ik dat dit is uitgevoerd en op tijd?

Bekijk de stempels en de kilometerstanden en bepaal of de auto binnen de maximale tijd onderhoud heeft gekregen. Soms kun je dit ook in de boordcomputer van de auto terugvinden. Als dit het geval is, mag je uitgaan dat het onderhoud op tijd heeft plaatsgevonden.

Uitdraai dms/gsw >

Het boekje is niet goed ingevuld, maar wij hebben hem zelf onderhouden. Mag ik een uitdraai maken van ons dms- of garagesoftwarestelsel?

Ja, dat mag. Als jij beoordeelt dat dit genoeg bewijs is voor de juiste beurten en op tijd volgens fabrieksschema, dan kun je een 100% onderhouden label toekennen. Voeg een kopie van de uitdraai toe in de 100% onderhouden map.

Extreem weinig jaar-kilometers >

Wat als een klant extreem weinig kilometers rijdt met zijn/haar auto? Kan ik dan niet adviseren met minder onderhoud te volstaan?

Zo'n advies kun je natuurlijk best geven, maar het is alleen geen 100% onderhouden auto meer. Auto's waarmee weinig gereden wordt hebben al een afwijkend schema, namelijk op tijd in plaats van kilometers. Alleen als dit volgens fabrieksopgave uitgevoerd wordt, kan de auto 100% onderhouden blijven. De receptionist in de werkplaats kan dit prima uitleggen aan de klant.

Minder onderhoud op verzoek van klant >

Wat als de klant gevraagd heeft bij een onderhoudsbeurt alleen het hoognodige te doen?

Als daardoor onderhoud is overgeslagen dat werd voorgeschreven volgens de fabrikant, dan is er geen sprake meer van een 100% onderhouden auto.

Onderhouds-factuur >

Bij de auto heb ik nog één of meer onderhoudsfacturen gevonden. Mag ik deze als aanvullend bewijs beschouwen voor het toekennen van een label?

Ja, als je niet twijfelt aan de integriteit van deze factuur dan mag je die aanmerken als aanvullend bewijs. Bewaar een kopie in de 100% onderhouden map.

Boord-computer >

Een auto registreert ook in de boord-computer het onderhoud. Hoe kan ik de gegevens daarvan gebruiken als bewijs voor het label?

Door een foto van de betreffende beurt die niet in het papieren boekje staat te maken en bij te voegen als aanvullend bewijs.

Onderhoudsboekje >

Wat zien jullie als een onderhoudsboekje, waar moet dat aan voldoen?

Een onderhoudsboekje is een boekje dat specifiek bij de auto hoort en waarin een reeks van onderhoudsbeurten bijgehouden wordt. Dat kan zowel een papieren boekje zijn als een digitaal exemplaar.

DEEL C Organisatie

Werkplaats-receptie >

Welke rol speelt de werkplaats-receptionist hierin?

De receptionist heeft een belangrijke taak om mensen met betrekking tot onderhoud te wijzen op het fabrieksschema en de gevolgen als ze hiervan willen afwijken. Tevens is het belangrijk om klanten tijdig uit te nodigen voor onderhoud zodat ze niet buiten de 30% kilometeroverschrijding komen.

Verkoper (of andere collega) >

Wat mag een verkoper zelf doen?

Belangrijk is dat degene die 100% toekent bij de advertentie weet wat de normen zijn. Een verkoper mag in overleg met de 100% Expert en onder verantwoordelijkheid van de 100% Expert labels toekennen, echter alleen in de gevallen waarin alle drie de vragen met ja beantwoord kunnen worden.

100% Expert >

Wat is de taak van een 100% Expert?

De 100% Expert draagt de verantwoordelijkheid voor het correct toekennen van 100% onderhouden labels binnen het bedrijf. Hij/zij zorgt dat het aanvullende bewijs beschikbaar is in geval van een controle.

Administratie >

Wat moet ik bijhouden als ik labels ga toekennen aan mijn auto's?

In principe niets extra's, ervan uitgaande dat je voor elke occasion de onderhoudshistorie toch al bij de hand hebt. Als jullie controle krijgen, wil de controleur die onderhoudshistorie inzien.

DEEL D Aanvullingen

Aanvulling op normen 100% onderhouden.

A1 Plaats van de auto > Moet de auto aanwezig zijn op de vestiging die deelneemt aan 100% onderhouden?

Ja, in verband met een adequate controle moet een auto die geadverteerd wordt met het 100% onderhouden label aanwezig zijn op de vestiging die geregistreerd staat als deelnemer aan 100% onderhouden. Zolang de auto nog niet aanwezig is in het bedrijf kun je dus ook niet met het keurmerk adverteren.

A2 Toe aan een beurt > Een auto heeft de 100% status nog niet verloren en komt volgens de normen in aanmerking voor het label. Hij is wel binnenkort toe aan een volgende onderhoudsbeurt. Hoe moet ik hiermee omgaan?

Als een auto binnen 30% van de interval toe is aan een volgende onderhoudsbeurt, moet je de beurt uitvoeren voor aflevering aan de klant. Als je daarvoor niet kiest, kun je niet met het label adverteren. De klant verwacht namelijk een auto die 100% onderhouden is en verwacht dus dat het nodige onderhoud is uitgevoerd.

A3 Toch naar de handel > Een auto staat geadverteerd met een 100% onderhouden label en is aan een beurt toe. Ik wil de beurt uitvoeren bij aflevering aan de klant, maar door omstandigheden neem ik nu het besluit dat de auto naar de handel gaat. Wat moet ik doen?

Je hebt een voorschot genomen op de beurt die je nog uit gaat voeren bij aflevering door de auto met 100% onderhouden te adverteren. Je hebt de keus: of toch de beurt uitvoeren, of een e-mail sturen met het verzoek om het 100% label terug te trekken om reden van verkoop aan de handel, voorzien van Kenteken, datum en kilometerstand.
Deze mail stuur je aan info@100procentonderhouden.nl o.v.v. **Terugtrekken label.**

A4 Nog geen beurt nodig > De auto is zo jong en heeft nog zo weinig gereden dat nog geen onderhoudsbeurt nodig is. Mag ik toch het 100% onderhouden label toekennen?

Ja dat mag, maar houd rekening met de **30% regel**. Als het onderhoud binnen 30% van de interval wel nodig is, moet je de auto voor aflevering aan de klant die onderhoudsbeurt alvast geven.

Meer informatie en Q&A:

Zie het deelnemersportaal van 100% onderhouden:

www.100procentonderhouden.nl/deelnemers