

Veel gestelde vragen / FAQ

Hieronder hebben wij de meest gestelde vragen over ons product beantwoord. Staat uw vraag er niet bij? Neemt u dan contact op met [Carmen Lease](#).

Algemeen

Welke modellen zijn er beschikbaar bij Carmen Lease?

Het actuele aanbod van Carmen Lease is hier te vinden.

Is Carmen Lease aangesloten bij Stichting Keurmerk Private Lease?

Ja. Een Private Lease contract via Carmen Lease voldoet aan alle eisen en normen zoals opgesteld door Stichting Keurmerk Private Lease.

Hoe herken ik dat het product voldoet aan de eisen vanuit Stichting Keurmerk Private Lease?

Wanneer het product voldoet aan alle eisen en normen zoals opgesteld door Stichting Private Lease vindt u de logo's van het keurmerk terug op alle offerte- en contract documenten. Wanneer het product van de aanbieder is gecertificeerd door de Stichting Keurmerk Private Lease, kent deze aanbieder een deelnemerspagina op de website van de stichting. Daarnaast ontvangt u bij elk Private Lease aanbod de Algemene Voorwaarden Private Lease zoals opgesteld door Stichting Keurmerk Private Lease. Deze voorwaarden vindt u [hier](#).

Wat doet Stichting Keurmerk Private Lease?

Het Keurmerk Private Lease hoort bij Stichting Keurmerk Private Lease.



Private Lease wil de consument beschermen. Dankzij het keurmerk weet u bij welke partij u veilig en verantwoord een auto kunt leasen. Wij maken graag heldere afspraken. Zodat u precies weet waar u aan toe bent. Het keurmerk geeft dit weer. Wij zijn ervan overtuigd dat het belangrijk is dat u als consument tevreden bent. Samen zorgen we ervoor dat u veilig, verantwoord én vertrouwd kunt rijden in uw private leaseauto!

Meer informatie over Stichting Private Lease kunt u [hier](#) terugvinden.

Bestelling en levering

Kan ik een proefrit maken met een vergelijkbaar model?

Ja, dit is mogelijk. Carmen Lease helpt u graag verder.

Welke opties zijn beschikbaar op mijn gekozen model?

De beschikbare opties verschillen per model en uitvoering. Selecteer hier uw gewenste model en zie welke opties er zijn. Staan de door u gewenste opties er niet bij? Neem dan contact op met Carmen Lease en wij helpen u graag verder met een offerte op maat.

In welke kleuren zijn de Carmen Lease modellen beschikbaar?

Carmen Lease werkt niet met vooraf bestelde modellen. **Wij bestellen de auto van uw keuze bij de door u gewenste Volvo-dealer.** Uw dealer helpt u dan ook graag met uw keuze en kan u adviseren welke combinaties op korte termijn beschikbaar zijn.

Op welke naam wordt het kenteken geregistreerd?

Het kenteken wordt middels RTL-registratie op uw persoonlijke gegevens geregistreerd (indien u als contractant vermeldt staat). Hiervoor hebben wij een kopie van uw geldige Nederlands rijbewijs nodig. Iedereen dient voorzichtig om te gaan met zijn of haar identiteit. Wij willen u er graag op wijzen dat het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een app heeft ontwikkeld om een veilige kopie van uw identiteitsbewijs te maken. Download de app "KopieID" in de App Store, Play Store of de Windows Phone Store. Let op dat u alleen uw BSN-nummer verwijderd. Uw rijbewijsnummer dient zichtbaar te blijven.

Is het mogelijk mijn huidige auto in te ruilen?

Carmen Lease gaat graag met u in gesprek over de inruil mogelijkheden van uw huidige auto.

Kan ik opties of accessoires toevoegen?

Ja, dat kan bij Carmen Lease. Wij adviseren u graag over alle mogelijkheden op het gebied van opties en accessoires.

Is Private Lease ook mogelijk voor bedrijven?

Carmen Lease biedt Private Lease contracten aan voor particulieren. Zoekt u een oplossing voor uw medewerkers of uw bedrijf? Neemt dan contact op met Carmen Lease.

Ik heb nog niets vernomen, maar ik heb wel alle documenten opgestuurd ter beoordeling van mijn aanvraag. Kan ik met iemand in contact komen of de huidige status?

Heeft u vragen over de status van uw beoordeling dan kunt u contact opnemen met EDR Credit Services via telefoonnummer 070 – 452 5310 of per e-mail teaminformatie@edrcs.nl. EDR Credit Services is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.30 tot 17.00 uur. Voor overige vragen kunt u contact opnemen met Carmen Lease.

Zit ik meteen vast aan het leasecontract na ondertekening?

Nee, op het moment dat u de leaseovereenkomst tekent heeft u een bedenktijd van 14 dagen. Na het verstrijken van deze bedenktijd, **bestelt Carmen Lease uw nieuwe auto bij de Volvo-dealer van uw keuze.**

Hoeveel tijd zit er tussen de bestelling en aflevering van de auto?

Na goedkeuring van uw aanvraag en het verstrijken van de wettelijke bedenktijd, bestelt Carmen Lease uw nieuwe auto bij de Volvo-dealer van uw keuze. Uw dealer informeert u graag verder over levertijden en maakt met u een afspraak voor aflevering van uw nieuwe auto.

Wat als ik snel over mijn nieuwe auto wil beschikken?

Er kunnen natuurlijk altijd redenen zijn waarom u uw nieuwe auto op korte termijn nodig hebt. Mocht u zeker weten dat u geen 14 dagen bedenktijd nodig hebt, dan kunt u een aanvullende verklaring ondertekenen bij Carmen Lease.

Waar kan ik de auto ophalen?

Carmen Lease bestelt uw nieuwe auto bij de Volvo-dealer van uw keuze. Uw dealer zal met u een geschikt moment plannen voor de aflevering van uw nieuwe auto.

Hoe vraag ik een parkeervergunning aan voor mijn Private Lease auto?

U kunt contact opnemen met Carmen Lease en wij helpen u graag verder met een machtiging. Met deze machtiging kunt u zelf een parkeervergunning aanvragen in uw gemeente.

Contract en voorwaarden

Kan ik nadat ik het leasecontract heb ondertekend nog van het leasecontract afzien?

Ja, dat kan. U heeft namelijk 14 dagen bedenktijd. Dit betekent dat u een leasecontract kosteloos kunt ontbinden tot 14 dagen nadat Carmen Lease het door u ondertekende leasecontract heeft ontvangen.

Zitten er winterbanden in mijn Carmen Lease contract?

Winterbanden zijn niet standaard opgenomen in een Private Lease contract bij Carmen Lease. Wel kunt u deze optioneel bijbestellen. Carmen Lease adviseert u hier graag over. Zie ook 'Waar kan ik heen voor het wisselen van de winterbanden?'

Mogen er andere personen in mijn Private Lease auto rijden?

Iedereen met een geldig Nederlands rijbewijs en toestemming van de contractant mag in de auto rijden.

Kan het Private Lease contract verlengd worden?

Ja, verlengen is mogelijk tot een maximale looptijd van 48 maanden. Neem hiervoor contact op met Carmen Lease.

Is het mogelijk het contract tussentijds te beëindigen?

Ja, dat is mogelijk. Dit kan na het verstrijken van de eerste 12 maanden van uw overeenkomst en hier zijn kosten aan verbonden. Deze kosten bedragen 40% van de resterende termijnen van uw contract. Hoe hoog deze kosten exact zijn, hangt af van uw specifieke situatie. Carmen Lease brengt u namelijk nooit meer kosten in rekening dan in het geval u bij aanvang van het contract voor deze kortere looptijd had gekozen. Wij gebruiken hiervoor de volgende formule:

$$\text{Reeds betaalde termijnen} + 40\% \text{ beëindigingskosten} \leq \text{Aantal maanden} \times \text{oorspronkelijk tarief}$$

Een voorbeeld:

U heeft gekozen voor een looptijd van 48 maanden. De overeengekomen leaseprijs bedraagt €349,00 inclusief BTW. Stel, u wil na 42 maanden het leasecontract voortijdig beëindigen. Het oorspronkelijke maandbedrag, behorende bij een looptijd van 42 maanden, was bij het afsluiten van het contract €359,00 geweest.

De rekensom ziet er dan als volgt uit:

$$\text{Reeds betaalde termijnen: } 42 \text{ maanden} \times \text{€}349,00 = \text{€}14.658,00$$

$$\text{Beëindigingskosten zijn dan: } 40\% \text{ van } (6 \text{ maanden eerder inleveren} \times \text{€}349,00) = \text{€}837,60$$

$$\text{Is totaal:} = \text{€}15.495,60$$

Indien u voor aanvang van het contract voor 42 maanden had gekozen, dan had u betaald:

$$42 \text{ maanden} \times \text{€}359,00 = \text{€}15.078,00$$

De reeds betaalde termijnen + de beëindigingskosten mogen dus niet meer bedragen dan deze €15.078,00

Uitwerking:

$$\begin{aligned} (42 \times \text{€}349,00) + (40\% \text{ van } 6 \times \text{€}349,00) &> 42 \text{ mnd} \times \text{€}359,00 = \text{€}15.078,00 \\ \text{€}15495,60 &> \text{€} 15.078,00 \end{aligned}$$

U was dus € 417,60 gunstiger uit geweest indien u direct voor 42 maanden had gekozen en dit wordt met de beëindigingskosten verrekend. Deze bedragen dus €837,60 - €417,60 = €420,00.

Naast deze beëindigingskosten rekenen wij uw meer of minder gereden kilometers met u af, waarbij wij rekening houden met eerdere verrekeningen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Zie hiervoor ook onze algemene voorwaarden.

Is Private lease via Carmen Lease een financiering?

Nee, het leasen van een auto wordt volgens de huidige wet- en regelgeving niet gezien als een vorm van huur. Carmen Lease blijft dan ook eigenaar van de auto.

Kan het maandbedrag tijdens de looptijd wijzigen?

Het maandbedrag zal niet veranderen, tenzij er fiscale wijzigingen optreden (bijvoorbeeld een wijziging van de houderschapsbelasting, btw, de assurantiebelasting of de invoering van een nieuwe belasting). Dit geldt overigens ook als u een auto koopt. Het bedrag op de offerte is het maandbedrag gedurende de gehele looptijd.

Wel kan het gebeuren dat u meer of minder kilometers rijdt dan u van tevoren had verwacht. Dit kan dan aanleiding geven het jaarkilometrage in uw overeenkomst te wijzigen. In onze algemene voorwaarden vindt u alles tot in detail terug.

Wat is inbegrepen bij de leaseprijs?

De volgende componenten zijn inbegrepen bij de maandelijkse leaseprijs:

- Houderschapsbelasting
- Reparaties, onderhoud en zomerbanden
- Schadeherstel en glasreparatie
- WA Casco verzekering met een eigen bijdrage op Casco van €300,00
- Ongevallen inzittenden verzekering
- Rechtsbijstandsverzekering
- 24-uurs internationale pechdienst
- Vervangend vervoer na 48 uur
- BTW

De kosten van brandstof dient u wel zelf te betalen. Ook kosten voor parkeren, wassen van het voertuig, connectiviteitsabonnementen en updates van het navigatiesysteem (indien aanwezig in het voertuig en niet vergoed door de fabrikant), bekeuringen en tolgelden zijn voor uw eigen rekening. Dit kan in bepaalde gevallen ook gelden voor het tussen beurten door vervangen of aanvullen van olie, ruitenwisservloeistof en ruitenwissers. Neemt u in deze gevallen contact op met Carmen Lease.

[De volledige voorwaarden vindt u hier.](#)

Hebben wijzigingen op het gebied van (houderschap-)belasting invloed op het maandbedrag?

Het maandbedrag kan veranderen als gevolg van fiscale wijzigingen. Fiscale oorzaken zijn bijvoorbeeld wijzigingen van de houderschapsbelasting, assurantiebelasting of de btw. De houderschapsbelasting kan ook wijzigen wanneer u verhuist naar een andere provincie. Dit geldt overigens ook wanneer u een auto koopt. In onze algemene voorwaarden vindt u alles tot in detail terug.

Hoe hoog is mijn Eigen Bijdrage bij schade?

Uw Eigen Bijdrage bij Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) is €0,00 en uw Eigen Bijdrage bij Casco bedraagt €300,00. Wanneer er schade is ontstaan bij een tegenpartij welke door u is veroorzaakt, dan geldt er in dat geval een Eigen Bijdrage WA van €0,00. Mocht er daarnaast schade aan uw eigen auto zijn ontstaan, dan geldt er een Eigen Bijdrage Casco van €300,00. Indien het schadebedrag lager is dan uw Eigen Bijdrage, betaalt u alleen het bedrag van de schade en niet de volledige Eigen Bijdrage. Doordat er een Eigen Bijdrage is, kunnen wij de premie laag houden. Bij excessief schadebeeld (meer dan 2 verwijtbare schades per jaar) is Carmen Lease gerechtigd de hoogte van het eigen risico voor de resterende looptijd van de overeenkomst naar boven bij te stellen.

[De volledige voorwaarden vindt u hier.](#)

Wordt er een leeftijdsgrens gehanteerd voor het afsluiten van een Private Lease contract?

Ja, dit product is bedoeld voor mensen van 18 jaar en ouder en in het bezit van een geldig Nederlands rijbewijs. Bij Carmen Lease geldt geen maximum aanvangsleeftijd voor dit product.

Hoe wordt er beoordeeld of het aangaan van een Private Lease contract voor mij financieel haalbaar is?

Wij willen uiteraard voorkomen dat iemand maandelijkse verplichtingen aangaat die niet passen bij zijn of haar persoonlijke situatie. Om te bepalen of het aangaan van een Private Lease contract financieel verantwoord is werkt Carmen Lease samen met EDR Credit Services. Zij voorzien ons van een advies op basis van uw persoonlijke situatie. Dit doet EDR door het toepassen van de leennorm zoals vastgesteld door Stichting Keurmerk Private Lease en toetsing bij het Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Op deze wijze weet u en weten wij dat u een verantwoorde keuze maakt voor het Private Lease product.

Ik ben werkloos, kom ik in aanmerking voor Private Lease via Carmen Lease?

Iedere aanvraag voor Private Lease wordt individueel beoordeeld. De financiële beoordeling hangt af van uw specifieke situatie en zal uitwijzen of u wel of niet in aanmerking komt voor Private Lease via Carmen Lease.

Waarom heb ik geen bijtelling bij een contract via Carmen Lease?

Bijtelling is alleen van toepassing wanneer uw werkgever u een auto beschikbaar stelt en hiervoor de kosten op zich neemt. Omdat u het contract als privé persoon afsluit en de leasekosten zelf betaalt, is er dus geen sprake van bijtelling.

Kan iemand anders dan de contractant garant staan?

Nee, dat is niet mogelijk. Wel is het mogelijk om samen met uw partner een aanvraag te doen.

Moet er een borg betaald worden bij het aangaan van een Private Lease contract?

Nee, op dit private lease product is geen borg van toepassing.

Is een aanbetaling vereist / mogelijk?

Nee, een aanbetaling is niet vereist en ook niet mogelijk. Volgens het Keurmerk Private Lease mag er niet met een leaseprijs verlagende aanbetaling gewerkt worden op een privé lease overeenkomst.

Moet ik aan het einde van de contractperiode een slottermijn voldoen?

Nee, er is bij Carmen Lease geen sprake van een slottermijn. Slechts de meer of minder gereden kilometers worden met u afgerekend en schades die niet onder reguliere gebruikersschades vallen. **Een toelichting op aanvaardbare gebruikersschades vind u hier.**

Er staat een BKR codering achter mijn naam, kom ik in aanmerking voor Carmen Lease?

Iedere aanvraag voor Private Lease wordt individueel beoordeeld. Het BKR kent verschillende coderingen, ook positieve registraties. Het hangt af van de aard van de codering(en) en de financiële beoordeling van uw aanvraag of u wel of niet in aanmerking komt voor Carmen Lease.

Word ik geregistreerd bij het BKR?

Bij het BKR worden alle particuliere kredieten hoger dan €250,00 en met een minimale looptijd van één maand geregistreerd. De kans is dus groot dat u al geregistreerd staat, bijvoorbeeld vanwege een hypotheek. Ondanks dat Private Lease geen krediet is, zal ook een Private Lease product worden geregistreerd bij het BKR onder een aangepaste code. Zo ook wanneer u een overeenkomst afsluit bij Carmen Lease.

Uw overeenkomst wordt geregistreerd in het CKI-register (Centraal Krediet Informatiesysteem) van het BKR te Tiel. Registratie zal plaats vinden onder de code OA (operationele autolease). Vanuit stichting Keurmerk Private Lease is de hoogte van de registratie vastgesteld op 65% van de som van de leasetermijnen.

Voorbeeld berekening:

Stel, uw maandtermijn bedraagt €349,00 per maand gedurende 36 maanden.

Het bedrag wat bij BKR geregistreerd wordt bedraagt in dit geval:

$$\begin{aligned} 65\% \text{ van } €349,00 &= €226,85 \\ €226,85 \times 36 \text{ maanden} &= €8.166,60 \end{aligned}$$

Kijk voor meer informatie op www.bkr.nl.

Moet er een borg betaald worden bij het aangaan van een Private Lease contract?

1. Nadat u een aanvraag hebt gedaan via Carmen Lease zal deze worden doorgestuurd naar onze partner EDR Credit Services. U ontvangt hierna een bevestiging van de aanvraag per e-mail.
2. EDR voert de (verplichte) financiële beoordeling uit. Om het u gemakkelijk te maken krijgt u toegang tot uw persoonlijke pagina in de portal van EDR.
3. Nadat u alle gegevens heeft aangeleverd, zal EDR telefonisch contact met u opnemen. Wanneer de toetsing is afgerond informeert EDR u en Carmen Lease over de uitslag.
4. Na een positieve terugkoppeling ontvangt u de overeenkomst, welke u kunt tekenen en terugsturen.
5. Wanneer de door u getekende overeenkomst is ontvangen door Carmen Lease, bestellen wij de auto nadat de 14 dagen bedenktijd is verstreken.
6. Wij nemen contact met u op om de afspraak voor aflevering van uw nieuwe auto te maken.

Wat zijn de algemene voorwaarden van Carmen Lease?

[De algemene voorwaarden van Carmen Lease staan hier.](#)

Reparatie en onderhoud

Mijn auto moet gerepareerd worden. Waar kan ik naar toe?

[U kunt uw auto ter reparatie aanbieden bij Carmen Lease.](#)

Mijn auto heeft een onderhoudsbeurt nodig. Waar kan ik naar toe?

[U kunt een afspraak voor onderhoud plannen bij Carmen Lease.](#)

Heb ik recht op vervangend vervoer bij onderhoud en/of reparatie?

Indien de reparatie van uw auto langer dan 48 uur in beslag neemt en u uw auto dus al langer niet kunt gebruiken, biedt Carmen Lease u vanaf dat moment vervangend vervoer aan zonder bijkomende kosten.

Zijn alle kosten voor onderhoud en reparatie inbegrepen in het maandtarief?

Al het reguliere onderhoud volgens onderhoudsschema en reparaties die u niet had kunnen voorzien of voorkomen, zijn inbegrepen. Het tussentijds vervangen of aanvullen van olie, ruitenwisservloeistof en ruitenwissers kan in bepaalde gevallen niet inbegrepen zijn. Neemt u in deze gevallen contact op met Carmen Lease.

[Voor meer informatie vindt u alle voorwaarden hier.](#)

Waar kan ik heen voor reparatie van een lekke band?

[U kunt uw auto ter reparatie aanbieden bij Carmen Lease.](#)

Waar kan ik heen voor het wisselen van de winterbanden?

Wanneer u winterbanden heeft opgenomen in uw Private Lease contract dan kunt u een afspraak maken bij Carmen Lease. Heeft u geen winterbanden in uw contract en bent u benieuwd naar de mogelijkheden? Neem dan contact op met Carmen Lease.

Verzekering en schade

Hoe hoog is mijn Eigen Bijdrage bij schade?

Uw Eigen Bijdrage bij Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) is €0,00 en uw Eigen Bijdrage bij een verwijtbare Casco schade bedraagt €300,00. Wanneer er schade is ontstaan bij een tegenpartij welke door u is veroorzaakt, dan geldt er in dat geval een Eigen Bijdrage WA van €0,00. Mocht er daarnaast schade aan uw eigen auto zijn ontstaan, dan geldt er een Eigen Bijdrage Casco van €300,00.

Indien het schadebedrag lager is dan uw Eigen Bijdrage betaalt u alleen het bedrag van de schade en niet de volledige Eigen Bijdrage. Doordat er een Eigen Bijdrage is, kunnen wij de premie laag houden.

Bouw ik schadevrije jaren op wanneer ik een auto lease bij Carmen Lease?

Ja. Indien u geen verwijtbare schades rijdt gedurende uw overeenkomst zal Carmen Lease uw opgebouwde schadevrije jaren bijhouden.

Heb ik recht op vervangend vervoer bij onderhoud of schade?

Indien de reparatie van uw auto langer dan 48 uur in beslag neemt en u uw auto dus al langer niet kunt gebruiken, biedt Carmen Lease u vanaf dat moment vervangend vervoer aan zonder bijkomende kosten.

Is mijn auto overal verzekerd?

Uw leaseauto is bijna in alle Europese landen verzekerd. Welke landen dit zijn vindt u terug op uw verzekeringsbewijs, ook wel bekend als de groene kaart. Meer informatie betreft de verzekering vindt u in onze verzekeringsvoorwaarden.

Er is schade aan mijn auto ontstaan. Wat nu?

U kunt de schade melden door Carmen Lease binnen 48 uur een volledig ingevuld Europees Schadeformulier te sturen. **Schadeherstel vindt altijd plaats via uw Volvo-dealer of indien gewenst bij een door Carmen Lease aan te wijzen leverancier.**

Heeft u dringend hulp nodig voor bijvoorbeeld schade of pech, dan kunt u Carmen Lease 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereiken via ons alarmnummer.

Het alarmnummer en meer informatie vindt u in de berijdershandleiding.

Wat gebeurt er bij total-loss?

Bij total-loss wordt het contract beëindigd. Indien de schade niet bij een tegenpartij te verhalen is, wordt de eigen bijdrage Casco in rekening gebracht. Daarnaast wordt er een eindafrekening gemaakt met betrekking tot de meer of minder gereden kilometers. Uiteraard gaan wij met u in overleg hoe wij u in deze situatie zo goed mogelijk kunnen helpen.

Er zit een ster/barst in mijn ruit. Wat nu?

Voor glasherstel kunt u contact opnemen met Carmen Lease.

Wat gebeurt er met mijn contract bij diefstal van de auto?

Bij diefstal dient u hier zo spoedig mogelijk melding van te maken bij Carmen Lease en aangifte te doen bij de politie. Het contract wordt beëindigd indien de auto niet binnen 30 dagen na vermissing is teruggevonden. In dat geval wordt er een eindafrekening gemaakt met betrekking tot de meer of minder gereden kilometers. Uiteraard gaan wij met u in overleg hoe wij u in deze situatie zo goed mogelijk kunnen helpen. Voor alle details vindt u onze verzekeringsvoorwaarden hier

Einde contractperiode en inname

Wat gebeurt er als ik de auto inlever met schade?

De staat van de auto en de aanwezigheid van inleverschades wordt vastgelegd in een inname rapport, opgesteld bij Carmen Lease. Eventueel kan er op uw verzoek door een onafhankelijk expertise bureau (aangewezen door Carmen Lease) een aanvullend inname rapport worden opgesteld. Reguliere gebruikersschades zijn acceptabel. Hiervoor ontvangt u geen factuur. Bij grotere schades die niet onder reguliere gebruikersschade vallen geldt de Eigen Bijdrage per schadegeval. Alle details vindt u terug in de inleverhandleiding.

Moet ik aan het einde van de contractperiode een slottermijn voldoen?

Nee, er is bij Carmen Lease geen sprake van een slottermijn. Slechts de meer of mindergereden kilometers worden met u afgerekend en schades die niet onder reguliere gebruikersschades vallen. Een toelichting op aanvaardbare gebruikersschades vindt u hier.

Wordt de auto aan het einde van de contracttermijn mijn eigendom?

Nee. Carmen Lease blijft eigenaar van de auto.

Is het mogelijk de auto aan het einde van het contract te kopen?

Nee, dit is niet mogelijk. Uiteraard kunt u aan het einde van de contracttermijn een nieuw Private Leasecontract aangaan.

Waar lever ik mijn auto in aan het einde van het contract?

De auto kunt u bij Carmen Lease inleveren.

Waar en wanneer vindt de definitieve inname van mijn auto plaats?

De definitieve inname van uw auto vindt altijd plaats bij uw Carmen Lease. Bij de definitieve inname wordt de staat van uw auto en aanwezigheid van schades bepaald. Dit gebeurt door uw dealer of indien gewenst door een onafhankelijk expertise bureau (keuze Carmen Lease), die u en Carmen Lease voorziet van een onafhankelijk inname rapport. Op deze wijze weet u zeker dat u een onafhankelijk oordeel ontvangt over de staat van uw auto op het moment van inname.

Kan ik bij inname aanwezig zijn?

Ja, u heeft het recht om bij inname en beoordeling van uw auto aanwezig te zijn. Hiervoor kunt u contact opnemen met Carmen Lease voor het maken van een afspraak.

Tijdens de contractperiode

Heb ik recht op pechhulp?

Ja, pechhulp is inbegrepen bij Carmen Lease. Bij aflevering van uw nieuwe auto ontvangt u een berijdershandleiding met alle belangrijke (pechhulp) contactgegevens.

Ik rijd meer / minder dan afgesproken, en nu?

Het kan natuurlijk voorkomen dat u meer of minder kilometers rijdt dan dat u in uw Private Lease contract op heeft laten nemen. Carmen Lease vindt het belangrijk dat u niet onnodig met onverwachte kosten wordt geconfronteerd. Om deze reden benaderen wij u eenmaal per jaar met het verzoek uw kilometerstand door te geven. Wanneer u meer of minder kilometers heeft gereden dan in het contract is opgenomen, dan worden deze jaarlijks met u afgerekend tegen de prijs die op uw contract staat vermeld. Wanneer uw situatie wijzigt door bijvoorbeeld verhuizing of het wijzigen van werklocatie en u voorziet hierdoor een structurele wijziging in het aantal kilometers, dan kunt u contact opnemen met Carmen Lease. In overleg zullen wij u voorzien van een aangepast voorstel om onnodige kosten achteraf te voorkomen.

Mag ik onbeperkt rijden met mijn auto?

Ja, echter houdt u er rekening mee dat jaarlijks de meer gereden kilometers met u afgerekend worden. Wij adviseren u uw kilometerstand regelmatig te controleren en deze jaarlijks op ons verzoek aan ons door te geven. Zie ook: Ik rijd meer / minder dan afgesproken, en nu?

Ik verhuis naar het buitenland. Kan ik mijn auto meenemen?

Nee, dit kan helaas niet. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient u in Nederland woonachtig te zijn. Wij verzoeken u contact op te nemen met Carmen Lease.

Waar gaan mijn bekeuringen heen?

Omdat het kenteken van de auto geregistreerd wordt op naam van de bestuurder c.q. contractant worden bekeuringen rechtstreeks naar de bestuurder verstuurd.

Hoe kan ik mijn maandtermijn betalen aan Carmen Lease?

Betalingen worden altijd voldaan via automatische incasso.

Moet ik het maandtermijn vooraf of achteraf betalen?

Het maandtermijn wordt altijd vooraf geïncasseerd.

Mijn eerste factuur is hoger dan het maandtermijn op mijn overeenkomst. Hoe kan dit?

Bij Carmen Lease betaalt u altijd één maandtermijn vooruit. Dit betekent dus dat u betaalt voor de komende maand. Het kan zijn dat op de eerste factuur ook een resterend aantal dagen van de huidige maand van aflevering verwerkt staat. Uw eerst volgende maandfactuur zal dus overeenkomen met het maandtermijn op uw overeenkomst.

Wat moet ik doen wanneer mijn inkomen wijzigt?

Bij een positieve wijziging in uw inkomen hoeft u niets te doen. Mocht uw inkomen negatief wijzigen, dan verzoeken wij u contact met ons op te nemen.

Wat gebeurt er wanneer ik kom te overlijden?

Bij overlijden van de contractant wordt het contract kosteloos beëindigd. Indien de nabestaanden de overeenkomst wensen voort te zetten, dan kunnen zij contact opnemen met Carmen Lease. Deze aanvraag zal op dat moment opnieuw financieel beoordeeld worden en voortzetting van de overeenkomst zal afhankelijk zijn van de uitslag van deze beoordeling.

Ik heb een vraag over mijn betalingen

Neem gerust contact met ons op. We zijn van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tijdens kantooruren.

Ik heb een brief ontvangen over een betalingsachterstand

We rekenen erop dat u alsnog uw betalingsverplichting aan ons nakomt. Kunt u de betalingsachterstand niet in één keer betalen? Neemt u dan vandaag nog contact met ons op, dan zoeken we samen naar een passende oplossing.

Overige vragen

Welke modellen zijn er beschikbaar bij Carmen Lease?

Het actuele aanbod van Carmen Lease is hier te vinden.



Hoe gaat Carmen Lease om met mijn persoonlijke informatie?

Hier kunt u onze privacyverklaring terug vinden.

Ik heb een vraag welke ik hier niet terug kan vinden

Wanneer u contact opneemt met Carmen Lease staan wij u graag te woord

Ik ben niet tevreden en wil een klacht uiten. Hoe doe ik dat?

Carmen Lease streeft ernaar om iedere klant de best mogelijke service te bieden. Mocht het toch zo zijn dat u ergens niet tevreden over bent, dan kunt u hier onze klachtenregeling terug vinden. Wij dragen er zorg voor dat wij uw klacht serieus, vertrouwelijk en zo spoedig mogelijk in behandeling nemen. Daarnaast maken wij u er graag op attent dat wij zijn aangesloten bij Stichting Keurmerk Private Lease. Vanuit deze stichting is er een geschillencommissie waar u terecht kunt met uw klacht, wanneer u van mening bent dat Carmen Lease u niet naar tevredenheid heeft kunnen helpen. Meer informatie over de geschillencommissie van het keurmerk vindt u hier.

Voor de volledigheid willen wij u aangeven dat alle informatie aangaande ons product beschikbaar is op een ander gedeelte van deze website. Voor alle informatie en voorwaarden verwijzen wij u graag naar de volgende documenten:

Algemene voorwaarden Stichting Keurmerk Private Lease
Aanvullende voorwaarden Carmen Lease
Verzekeringsvoorwaarden
Berijdershandleiding
Inleverhandleiding

De informatie vanuit deze FAQ heeft betrekking op overeenkomsten die zijn afgesloten vanaf 2 februari 2016 en tot stand zijn gekomen onder voorwaarden Stichting Keurmerk Private Lease. Overeenkomsten die afgesloten zijn voor deze datum, behouden de voorwaarden zoals u deze heeft ontvangen bij uw overeenkomst. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Carmen Lease.