

# **Audatex AUTOonline**

## **Reklamationsrichtlinien**

Stand: April 2018

## Inhaltsverzeichnis

1 Unterscheidung von berechtigten und nicht berechtigten Reklamationen .....	3
1.1 Voraussetzungen für die Annahme von Reklamationen – erhebliche Abweichungen .....	3
1.2 Voraussetzungen für die Ablehnung von Reklamationen – unerhebliche Abweichungen .....	3
2 Grundsätzliche Regeln .....	4
2.1 Ablauf im Falle einer Reklamation.....	4
2.2 Haftungsausschluss für entgangenen Gewinn.....	4
2.3 Weiterverkauf/ vorgenommene Änderungen am Fahrzeug .....	4
2.4 Nachverhandlungen .....	4
2.5 Eigentümerwechsel .....	4
2.6 Veröffentlichungen auf anderen Internetplattformen .....	5
2.7 Fahrzeugpapiere .....	5
2.8 Fristsetzungen .....	5
2.9 Händlerfahrzeuge.....	5
2.10 Leerfahrten .....	5
2.11 Tippfehler .....	5
2.12 Standgebühren.....	6
3 Sonstiges.....	6
3.1 Prüfungsausschluss .....	6
3.2 Fahrzeugneueinstellung bei Nichtabholung/Nichtzahlung .....	6

## 1 Unterscheidung von berechtigten und nicht berechtigten Reklamationen

### 1.1 Voraussetzungen für die Annahme von Reklamationen – erhebliche Abweichungen

Berechtigte Reklamationen:

- Falschangaben über die Erstzulassung
- Abweichungen des Baujahres (um mehr als 1 Jahr Differenz)
- Falschangabe des Modells (Vormodell bei Modellwechsel innerhalb eines Jahres, wenn dies nicht erkennbar war)
- Falschangaben der Antriebsart (Benzin/ Diesel etc.)
- Nicht- oder Falschangabe über Vor- und Altschäden
- Getriebeart (Automatik/ Schaltung)
- Keine Klimaanlage/ manuelle Klimaanlage (wenn Klimaautomatik angegeben wurde)
- Abweichung der Ausstattungsmerkmale (ausgenommen Ausstattung in der schriftlichen Kalk. wenn auf den Bildern anders zu erkennen)
- Ausländische Zulassung
- Reimport, wenn es dadurch Abweichungen bei der Ausstattung gibt. Ein nicht deutsches Serviceheft oder Bordbuch ist kein Reklamationsgrund

### 1.2 Voraussetzungen für die Ablehnung von Reklamationen – unerhebliche Abweichungen

Ausschluss jeglicher Reklamationen:

- Verschleißteile
- Fehlende Zweitschlüssel (bei Fahrzeugen, die älter als 10 Jahre sind)
- Fehlendes oder nicht geführtes Servicescheckheft (unabhängig vom Fahrzeugalter)
- Bagatellschäden bei einer Wertminderung bis 300,- €
- Auf Fotos sichtbare Schäden
- Fehlende oder entwendete Fahrzeugpapiere (bei der Kontaktaufnahme mit dem Händler bitte nach Verfügbarkeit fragen und zu reklamieren beim Fahrzeughalter)
- Ausstattung die auf den Bildern nicht zu sehen ist z.B. Bereifung, LM-Felgen
- Abweichung in der angegebenen Anzahl der Vorbesitzer
- Entwendete Gegenstände oder ein veränderter Fahrzeugzustand welcher der Halter an sich genommen/verschuldet hat, sind beim Halter direkt zu reklamieren
- Bei Fahrzeugen, wo die Gebotsannahme außerhalb der Gebotsbindefrist angenommen wurde, können Reklamationen anschließend nicht reklamiert werden. Auch hier muss der Händler sich mit dem Halter selbstständig einigen und Audatex AUTOonline anschließend über den Ausgang informieren.

## 2 Grundsätzliche Regeln

### 2.1 Ablauf im Falle einer Reklamation

- Bei Abholung Prüfung des Fahrzeugs auf Abweichungen, unverzügliche Kontaktaufnahme zu Audatex AUTOonline innerhalb von 48 Stunden
- Detaillierte Dokumentation der Abweichungen auf dem Übergabeprotokoll, hinzufügen von Fotos oder Videos
- Einräumung zur Möglichkeit einer Nachbesichtigung (ggf. durch Kfz-Sachverständigen)

### 2.2 Haftungsausschluss für entgangenen Gewinn

- Diese Haftung ist generell ausgeschlossen

### 2.3 Weiterverkauf/ vorgenommene Änderungen am Fahrzeug

- Keine Annahme von Reklamationen bei bereits durchgeführtem Weiterverkauf
- Reklamationsausschluss bei:
- durchgeführten wesentlichen Änderungen am Fahrzeug durch Käuferseite
- wenn Nachbesichtigung (z.B. durch zwischenzeitlichen Weiterverkauf) nur unter erschwerten Bedingungen/ unverhältnismäßigem Aufwand möglich (Ausnahme: nachweislicher Verzicht auf das Recht zur Nachbesichtigung)

### 2.4 Nachverhandlungen

- Nachverhandlungen über den Kaufpreis sind zu jeder Zeit untersagt
- Nachverhandlungen können als wesentliche Vertragsverletzung betrachtet werden
- Minderungsansprüche sind Audatex AUTOonline zum Zeitpunkt der Abholung anzuzeigen

### 2.5 Eigentümerwechsel

- Bei Eigentümerwechsel ist das Fahrzeug dennoch zum Gebotspreis zu kaufen

## 2.6 Veröffentlichungen auf anderen Internetplattformen

- Keine Ablehnung des Fahrzeugkaufs, wenn dieses in Plattformen wie „mobile“, Autoscout 24 PKW.de“ o.ä. parallel angeboten werden. Auch Mehrfacheinstellungen bei Audatex AUTOonline sind nicht zu reklamieren. Es gilt immer der Gebotspreis, welcher bei der Objektnummer hinterlegt ist.

## 2.7 Fahrzeugpapiere

- Bei fehlenden Papieren zum Abholzeitpunkt: Ursache/ Lösung ist direkt mit dem Verkäufer abzustimmen
- Fahrzeugbrief bei finanzierender Bank sind hinterlegt: Kontaktaufnahme seitens Bieter direkt zur Bank (Voraussetzung: Zustimmung Halter). Der Halter muss das Überlassungsschreiben bei der finanzierenden Bank anfordern da er der Finanzierungsnehmer ist. Dieses Schreiben muss vorliegen. Erst dann hat der Händler die Möglichkeit den offenen Betrag an die finanzierende Bank zu überweisen. Standgelder müssen von Händlerseite erfragt und mit dem Halter abgesprochen werden.

## 2.8 Fristsetzungen

- Fristenverschiebung auf den folgenden Werktag (§193 BGB), wenn Ende Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag
- Zuschlagserteilung auch telefonisch gültig (Erstkontakt durch Halter ist maßgeblich)

## 2.9 Händlerfahrzeuge

- Reklamationen von Fahrzeuge die als Händlerfahrzeug in der SPEEDONLINE als solche gekennzeichnet sind (HF), sind von den beteiligten Parteien untereinander abzuwickeln.
- Wenn Fahrzeuge nicht als Händlerfahrzeuge gekennzeichnet sind, sind diese abzunehmen. (Siehe Punkt 2,5.)

## 2.10 Leerfahrten

- Kosten für entstandene Leerfahrten können Audatex AUTOonline nicht in Rechnung gestellt werden, auch nicht, wenn diese reklamationsbedingt entstanden sind.

## 2.11 Tippfehler

- Berufung auf Eingabefehler nach Ablauf der Gebotsfrist: Berücksichtigung, nur in Ausnahmefällen und bei Zustimmung des Einstellers (z.B. Versicherung)

- Alle Gebote sind innerhalb der Gebotsbindefrist verbindlich (nicht nur das Höchstgebot)
- Einreichung der Tippfehler innerhalb von 24 Stunden

## 2.12 Standgebühren

- Dürfen nur abgezogen werden, wenn die Zustimmung seitens Audatex AUTOonline vorliegt
- Nach Ablauf der Abholfrist (ab dem achten Tag) angefallene Standgebühren sind vom Bieter zu tragen

## 3 Sonstiges

### 3.1 Prüfungsausschluss

Audatex AUTOonline ist nicht zur Prüfung folgender Punkte verpflichtet:

- Richtigkeit und Vollständigkeit der in Bezug auf die angebotenen Gegenstände gemachten Angaben und Erklärungen
- die angebotenen Gegenstände als solche, sowie deren Verfügbarkeit
- das Verhalten, die Person und die Leistungsfähigkeit des anbietenden Dritten
- die Gesetzmäßigkeit der eingestellten Produkte und Beschreibungen

### 3.2 Fahrzeugneueinstellung bei Nichtabholung/ Nichtzahlung

- Der Kauf muss zum gebotenen Preis abgewickelt werden
- Bei Nichtabholung/-zahlung: erneute Fahrzeugeinstellung/ anderweitige Veräußerung seitens Audatex AUTOonline
- Wenn das neu ermittelte Höchstgebot kleiner ist, als das ursprüngliche Gebot: Auszahlung des ursprünglichen Gebotes an Halter, Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen über Differenz seitens Audatex AUTOonline an pflichtverletzenden Bieter
- Abtretung von Schadenersatzansprüchen seitens Verkäufer an Audatex AUTOonline ist zulässig (Berechtigung gilt auch für Zahlung von Standkosten, die durch Bieterschulden entstanden sind)