

Reklamationsrichtlinien

Restwert & Flotte

Stand: Mai 2024

Inhalt

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	4
2.7	Fahrzeugpapiere	5
2.8	Angebotsannahme / Gebotsbindefrist.....	5
2.9	Händlerfahrzeuge.....	5
2.10	Leerfahrten	5
2.11	Tippfehler bei der Gebotsabgabe.....	5
2.12	Standgebühren	5
2.13	Zahlungen (nur bei Flottenfahrzeugen)	6
2.14	Abholung	6
3	Sonstiges	6
3.1	Prüfungsausschluss	6
3.2	Fahrzeugneueinstellung bei Nichtabholung/-zahlung.....	6
3.3	AGB	6

1 Unterscheidung von berechtigten und nicht berechtigten Reklamationen

1.1 Voraussetzungen für die Annahme von Reklamationen – erhebliche Abweichungen

Berechtigte Reklamationen:

1. Abweichung der Erstzulassung von mindestens 6 Monaten
2. Falschangabe des Modells (z.B. Vormodell bei Modellwechsel innerhalb eines Jahres, wenn dies nicht erkennbar war)
3. Falschangaben der Antriebs-/Kraftstoffart (Benzin, Diesel, etc.) oder Getriebeart (Automatik/Schaltung)
4. Nicht- oder Falschangabe über wesentliche Vor- und Altschäden, die nicht auf den Bildern erkennbar sind (z.B. Schäden, die den Betrieb oder die Sicherheit beeinträchtigen)
5. Wesentliche Abweichung der Ausstattungsmerkmale, z.B. fehlende Klimaanlage, Navigationssystem, Ladekabel bei E-Fahrzeugen, etc. obwohl diese angegeben waren (Ausnahme sind Ausstattungsabweichungen, die auf den Bildern klar erkennbar sind)
Bilder sind vorrangig
6. Ausländische Zulassung, so dies nicht angegeben war
7. Re-Import, wenn es dadurch Abweichungen bei der Ausstattung gibt (ein nicht deutsches Serviceheft oder Bordbuch ist kein Reklamationsgrund)
8. Bei Flottenfahrzeugen: Fehlende oder entwendete Fahrzeugpapiere (Zulassungsbescheinigung Teil I + II)

1.2 Voraussetzungen für die Ablehnung von Reklamationen – unerhebliche Abweichungen

Unberechtigte Reklamationen:

1. Fehlende/abgenutzte Verschleißteile, Bordwerkzeuge oder Pannensets
2. Fehlende Zweitschlüssel bei Fahrzeugen, die älter als 10 Jahre sind, so deren Vorhandensein nicht angegeben war
3. Fehlendes oder nicht geführtes Servicescheckheft (unabhängig vom Fahrzeugalter)
4. Bagatellschäden mit einer Wertminderung bis insgesamt 500,- € netto
5. Auf Fotos sichtbare Schäden oder Abweichungen zur schriftlichen angegebenen Ausstattung – **Bilder sind vorrangig**
6. Fehlende oder entwendete Fahrzeugpapiere (bei der Kontaktaufnahme bitte nach Verfügbarkeit fragen und beim Fahrzeughalter reklamieren)
7. Ausstattung, die auf den Bildern nicht zu sehen ist, z.B. Bereifung, LM-Felgen
8. Abweichung in der angegebenen Anzahl der Vorbesitzer
9. Entwendete Gegenstände oder ein veränderter Fahrzeugzustand, welcher der Halter an sich genommen/verschuldet hat, sind beim Halter/Verkäufer direkt zu reklamieren
10. Abweichender oder fehlerhafter Wiederbeschaffungswert
11. Bei Fahrzeugen, wo die Gebotsannahme außerhalb der Gebotsbindefrist angenommen wurde, können Reklamationen anschließend nicht reklamiert werden. Auch hier muss der Käufer sich mit dem Halter selbstständig einigen und Audatex AUTOonline GmbH (im Folgenden *AUTOonline* genannt) anschließend über den Ausgang informieren

2 Grundsätzliche Regeln

2.1 Ablauf im Falle einer Reklamation

1. Reklamationen sind **ausschließlich** an *AUTOonline* zu melden (innerhalb von **48 Stunden** nach Abholung oder Anlieferung des Fahrzeuges) über die Funktion „Reklamation“ im Archiv der Website www.speedonline.autoonline.com.
2. Bei Abholung ist das Fahrzeug umgehend auf Abweichungen zu prüfen; bei Speditionsbeauftragungen ist eine unverzügliche Prüfung nach Anlieferung zu leisten.
3. Eine detaillierte Beschreibung der Abweichungen (Ausnahme: versteckte Mängel) ist auf einem Übergabeprotokoll zu vermerken inkl. Fotos oder Videos.
4. Die Möglichkeit zur Nachbesichtigung (ggf. durch einen Kfz- Sachverständigen) muss eingeräumt werden.

2.2 Haftungsausschluss für entgangenen Gewinn

1. Die Haftung des Verkäufers bzw. *AUTOonline* für entgangenen Gewinn (wie auch für weitere Folgeschäden) ist generell ausgeschlossen.

2.3 Weiterverkauf/vorgenommene Änderungen am Fahrzeug

1. Keine Annahme von Reklamationen
 - bei bereits durchgeführtem Weiterverkauf,
 - bei durchgeführten wesentlichen Änderungen (z.B. Reparaturen etc.) am Fahrzeug durch den Käufer,
 - wenn Nachbesichtigung (z.B. durch zwischenzeitlichen Weiterverkauf) nur unter erschwerten Bedingungen / unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

2.4 Nachverhandlungen

1. Nachverhandlungen über den Kaufpreis **sind grundsätzlich untersagt** und werden als **wesentliche Vertragsverletzung** betrachtet.
2. Minderungsansprüche sind *AUTOonline* zum Zeitpunkt der Abholung anzuzeigen.

2.5 Eigentümerwechsel

1. Bei Eigentümerwechsel ist das Fahrzeug dennoch zum Gebotspreis zu kaufen.

2.6 Veröffentlichungen auf anderen Internetplattformen

1. Eine Ablehnung des Fahrzeugkaufs ist nicht zulässig, auch wenn das Fahrzeug parallel in Plattformen wie „mobile“, „Autoscout 24 PKW.de“ o.ä. angeboten wird/wurde.
2. Mehrfacheinstellungen bei *AUTOonline* sind nicht zu reklamieren; es gilt immer der Gebotspreis, welcher zu der jeweiligen Objekt Nummer abgegeben wurde.

2.7 Fahrzeugpapiere

1. Bei fehlenden Papieren (ZB I, ZB II) zum Abholzeitpunkt ist die Ursache/Lösung direkt mit dem Verkäufer bzw. bei Flottenfahrzeugen mit *AUTOonline* abzustimmen.
2. Wenn der Fahrzeugbrief (ZB II) bei der finanzierenden Bank hinterlegt ist, hat die Kontaktaufnahme durch den Käufer direkt mit der Bank stattzufinden (Voraussetzung: der Halter hat dem zugestimmt). Der Halter muss das Überlassungsschreiben bei der finanzierenden Bank anfordern, da er der Finanzierungsnehmer ist. Dieses Schreiben muss vorliegen. Erst dann hat der Käufer die Möglichkeit, den offenen Betrag an die finanzierende Bank zu überweisen. Standgelder müssen vom Käufer erfragt und mit dem Halter abgesprochen werden.
3. Nur bei Flottenfahrzeugen: Wenn die Fahrzeugpapiere innerhalb von **21 Kalendertagen** nach Reklamationsmeldung nicht bereitgestellt werden können, ist der Käufer zur Rückabwicklung berechtigt (so nicht anders in der Auktion angegeben).

2.8 Angebotsannahme / Gebotsbindefrist

1. Die Angebotsannahme ist sowohl telefonisch als auch schriftlich gültig; der Käufer trägt die Verantwortung für die Erreichbarkeit über seine bei *AUTOonline* hinterlegten Kontaktdaten.
2. Es gelten die in unseren [AGB](#) hinterlegten Gebotsbindefristen ([12.5.1.2](#)) und Fristverlängerungen ([12.3](#)).
3. Die Kontaktaufnahme des Käufers zum Verkäufer hat innerhalb von **2 Werktagen** nach Erhalt der Angebotsannahme zu erfolgen.
4. Sollte der Verkäufer dem Käufer trotz bestätigter Angebotsannahme mitteilen, dass er vom Verkauf an ihn zurücktritt, so hat der Käufer den Verkäufer per E-Mail (CC an *AUTOonline*) oder SMS aufzufordern, ihm dies auf gleichem Wege mitzuteilen.

2.9 Händlerfahrzeuge

1. Reklamationen bzgl. Händlerfahrzeugen sind grundsätzlich zwischen den beteiligten Parteien abzuwickeln.

2.10 Leerfahrten

1. Reklamationen zu Leerfahrten müssen umgehend bei *AUTOonline* eingereicht und begründet werden.
2. Kosten für entstandene Leerfahrten können *AUTOonline* nicht in Rechnung gestellt werden.
3. *AUTOonline* stimmt diese Reklamation mit dem Einsteller ab.

2.11 Tippfehler bei der Gebotsabgabe

1. Tippfehler müssen innerhalb von **24 Stunden** bei *AUTOonline* eingereicht werden innerhalb unserer Geschäftszeiten (08:00 - 17:00).
2. Eine Berufung auf Eingabefehler nach Ablauf der Gebotsfrist wird nur in Ausnahmefällen und bei Zustimmung des Einstellers berücksichtigt.
3. Alle Gebote, nicht nur das Höchstgebot, sind innerhalb der Gebotsbindefrist verbindlich.

2.12 Standgebühren

1. Nach Ablauf der Abholfrist (ab dem **8. Werktag** nach Angebotsannahme bzw. bei Flottenfahrzeugen nach Erhalt der AHV) angefallene Standgebühren sind vom Käufer zu tragen.

2.13 Zahlungen (nur bei Flottenfahrzeugen)

1. Gestellte Fahrzeugrechnungen sind, wenn nicht anders angegeben, sofort fällig.
2. Ein Zahlungsrückstand von mehr als **10 Tagen** berechtigt *AUTOonline* zur
 - Neueinstellung des Fahrzeugs sowie Berechnung anfallender Kosten (Differenz, Standgebühren, etc.) an den säumigen Käufer,
 - Sperrung des Käufers bis zur Bezahlung oder bei Wiederholung darüber hinaus.

2.14 Abholung

1. Restwert:
 - Das betreffende Fahrzeug ist innerhalb von **7 Werktagen** nach Angebotsannahme abzuholen, bei finanzierten/geleasten Fahrzeugen innerhalb von **7 Werktagen** nach Erhalt des Ablöseschreibens/der Abholvollmacht.
2. Flotte:
 - Nach Erhalt der Abholvollmacht ist innerhalb von max. **3 Werktagen** ein Abholtermin mit dem Verkäufer / Fahrzeugstandort zu vereinbaren.
 - Eine Abholung hat innerhalb von **8 Werktagen** nach Erhalt der Abholvollmacht zu erfolgen.

3 Sonstiges

3.1 Prüfungsausschluss

1. *AUTOonline* übernimmt für die vom Einsteller bzw. Verkäufer gemachten Angaben keine Gewähr.

3.2 Fahrzeugneueinstellung bei Nichtabholung/-zahlung

1. Der Kauf muss zum gebotenen Preis abgewickelt werden.
2. Bei Nichtabholung/-zahlung ist eine erneute Fahrzeugeinstellung/anderweitige Veräußerung seitens *AUTOonline* zulässig; wenn das neu ermittelte Höchstgebot kleiner ist als das ursprüngliche Gebot:
 - Auszahlung des ursprünglichen Gebotes an den Verkäufer,
 - Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen über die Differenz seitens *AUTOonline* an den pflichtverletzenden Käufer.
3. Die Abtretung von Schadenersatzansprüchen seitens des Verkäufers an *AUTOonline* ist zulässig (die Berechtigung gilt auch für die Zahlung von Standkosten, die durch Käuferverschulden entstanden sind).

3.3 AGB

1. Ansonsten gelten unsere [AGB](#) in der aktuell gültigen Fassung.