

## Richtlinien (Ergänzung zu den gültigen AGB)

# Handelsplattform der net.casion GmbH

## 1 Inhalt dieses Dokuments

1 Inhalt dieses Dokuments .....	2
2 Erklärung .....	2
3 Grundsätzliche Informationen .....	3
3.1 Reklamationsablauf .....	3
4 Voraussetzungen für eine Reklamation .....	4
4.1 Unberechtigte Reklamationen (unerhebliche Abweichungen) .....	4
4.2 Berechtigte Reklamationen (erhebliche Abweichungen) .....	5
5 Sonstiges.....	6
5.1 Vereinbarungen bei Nichtabholung   Nichtzahlung .....	6
5.2 Weitere Vorgehensweisen .....	7

## 2 Erklärung

Für das vorhandene Auftragsvolumen ist es nicht vermeidbar, dass Beanstandungen entstehen können. Allerdings ist unsere Erwartungshaltung die, dass Beanstandungen, soweit es geht, zu vermeiden sind. Jede eingereichte Anfrage wirft in erster Instanz ein schlechtes Licht auf unser Händlernetz und schlussendlich auch auf net.casion. Egal ob die Reklamation begründet oder unbegründet ist.

Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit stets aufrecht zu erhalten und Informationen für die künftige Vermeidung solcher Reklamationen zu erlangen. Sollte es aber, trotz alledem, mal zu einer Reklamation kommen, werden wir Sie als faire Börse nicht im Regen stehen lassen und kümmern uns, wie gewohnt, um Ihre Anliegen.

Für eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung haben wir für Sie die Service App eingeführt. Darüber hinaus steht Ihnen unser Kundendienst und Händlerservice zu den Geschäftszeiten mit Rat und Tat zur Seite.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass jegliche Haftung gegenüber der net.casion GmbH generell ausgeschlossen ist.

Damit wir Ihre Anfragen richtig bearbeiten und einschätzen können, sind hierzu die nachfolgenden Punkte zu beachten:

### 3 Grundsätzliche Informationen

#### 3.1 Allgemeiner Ablauf

Eine Beanstandung setzt die Verwendung der car.casion Service App voraus. Wenn Sie die folgenden Punkte beachten, sind wir in der Lage Ihre Anfrage zeitnah auf den richtigen Weg zu bringen.

- Bei Abholung erfolgt eine unverzügliche Überprüfung des Fahrzeugs. Werden Abweichungen zum Gutachten festgestellt, möchten wir Sie um eine direkte Kontaktaufnahme zum net.casion Kundendienst bitten, wenn möglich noch vor Ort.
- Detaillierte Dokumentation der Abweichungen über die car.casion ServiceApp (Text , Fotos oder Videos) durch Sie als Händler.
- Ermöglichung einer Nachbesichtigung (ggf. durch Kfz- Sachverständigen).
- Zwingend erforderlich sind die Angaben zur geforderten Erstattungshöhe/Wertminderung und dem Grund der Reklamation.
- Ohne diese Angaben erfolgt keine weitere Bearbeitung und der Vorgang wird nach 6 Werktagen geschlossen.

#### 4 Voraussetzungen für eine Anfrage

##### 4.1 Unberechtigte Reklamationen (unerhebliche Abweichungen)

Bevor Sie eine Anfrage an uns senden, überprüfen Sie bitte die Art der Abweichung. Kommt einer der folgenden Punkte zum Tragen, müssen wir leider Ihre Anfrage ablehnen.

- Grundsätzlich sind Auffälligkeiten im Bereich von Bagatellschäden (Wertminderung bis 250,00 €) ausgeschlossen.
- Fehlender Zweitschlüssel (Fahrzeugalter > 10 Jahre).
- Grundsätzlich sind Verschleißteile, wie z.B. Reifen, Bremsen, etc. ausgeschlossen.
- Ausstattung, die auf den Bildern nicht zu sehen ist (z. B. Leichtmetallfelgen, Bereifung).
- Fehlendes oder nicht geführtes Serviceheft.
- Fehlendes deutsches Serviceheft oder Bordbuch bei Reimporten.
- Für eine Nachbesichtigung muss immer die Möglichkeit bestehen, dass der Zugang zum Fahrzeug gegeben ist. Wurde ein Fahrzeug bereits ins Ausland verbracht, ist eine Bearbeitung lediglich möglich, indem der Restwertaufkäufer das Fahrzeug auf eigene Kosten zum ursprünglichen Standort verbringt.
- Alle auf den Fotos sichtbaren und lichtbildtechnisch festgehaltenen Schäden sind nicht zu beanstanden.
- Abweichung in der angegebenen Anzahl von Vorbesitzern.
- Bei Fahrzeugen, bei welchen die Gebotsannahme außerhalb der Gebotsbindefrist angenommen wurde, nehmen wir keine Reklamationen entgegen.

Hinweis: Hier muss der Händler sich mit dem Fahrzeughalter selbstständig einigen und die net.casion GmbH anschließend über den Ausgang informieren.

## 4.2 Berechtigte Reklamationen (erhebliche Abweichungen)

Bei den nun folgenden Punkten möchten wir Sie bitten, diese bei der Zusendung ausreichend zu dokumentieren, damit wir Ihre Beanstandungen an den Einsteller weiterleiten können

- Abweichung der im Gutachten angegebenen Laufleistung um mehr als 10%.
- Abweichung bei der angegebenen Erstzulassung um mehr als 6 Monate.
- Falschangaben der Motor- oder Getriebeart, wenn diese anhand der Fotoanlage oder anderen Anlagen nicht zu erkennen war. Das gleiche gilt auch für Klimaanlage / Klimaautomatik und Rechtslenker-Fahrzeuge.
- Fehlende Klimaanlage, obwohl Klimaanlage angegeben wurde.
- Falsch- oder Nichtangabe von wertbeeinflussenden Vor- und Altschäden.
- Abweichungen des Baujahres (> 1 Jahr Differenz) bzw. Abweichung zwischen Baujahr und Erstzulassung, wenn die Höhe der Differenz mehr als 1 Jahr beträgt.
- Fahrzeug verfügt über eine ausländische Zulassung, auf die nicht hingewiesen wurde.
- Falschangabe des Modells (Vormodell bei Modellwechsel innerhalb eines Jahres, wenn dies nicht erkennbar war).
- Abweichung der Ausstattungsmerkmale (ausgenommen Ausstattung in der schriftlichen Kalkulation, wenn auf den Bildern anders zu erkennen).
- Reimport bei einer wertbeeinflussenden, belegbar abweichenden Fahrzeugausstattung bei Fahrzeugen, welche älter als 8 Jahre sind.
- Hinweise, die auf ein Elektronikproblem / einen Motorschaden hindeuten, soweit diese mit einem durch eine Vertragswerkstatt erstellten vollumfänglichen Fehlerprotokoll belegt werden und sofern nicht der Einsteller bereits in der Kalkulation auf einen Fehler hingewiesen hat bzw. auf Folgeschäden oder ein Restrisiko aufmerksam gemacht hat.

## 5 Sonstiges

### 5.1 Vereinbarungen bei Nichtabholung | Nichtzahlung

Generell wird eine Nichtabholung oder Nichtzahlung bei der Verkaufsabwicklung ohne anerkannte Beanstandung ausgeschlossen.

- Der volle Kaufpreis ist zu entrichten.
- Eine erneute Fahrzeugeinstellung / anderweitige Veräußerung wird seitens der net.casion GmbH durchgeführt bei Nichtabholung oder nicht erfolgter Bezahlung. Für die erneute Fahrzeugeinstellung / anderweitige Veräußerung wird eine Aufwandspauschale in Höhe von 100,00 Euro zzgl. der gesetzlichen MwSt. an den pflichtverletzenden Bieter berechnet.
- Entsteht eine Differenz zwischen dem neu ermittelten Höchstgebot und dem ehemaligen Höchstgebot, so erfolgt die Auszahlung des ursprünglichen Gebotes an den Halter. Schadenersatzansprüche über den

Differenzbetrag trägt der pflichtverletzende Bieter, diese Kosten werden von net.casion geltend gemacht.

- Die Abtretung von Schadenersatzansprüchen seitens Verkäufer an die net.casion GmbH ist zulässig (Berechtigung gilt auch für Zahlung von Standkosten, die durch Bieterschulden entstanden sind).

## 5.2 Weitere Vorgehensweisen

Weiterhin möchten wir Sie auf folgende Punkte hinweisen:

- Keine Annahme von Reklamationen bei bereits durchgeführtem Weiterverkauf.
- Bei durchgeführten Änderungen / Veränderungen am Fahrzeug durch die Käuferseite gilt ein allgemeiner Ausschluss.
- Nachverhandlungen über den Kaufpreis sind gegenüber dem Fahrzeughalter /-besitzer stets untersagt und können aufgrund der Vertragsverletzung zum Ausschluss der Bieterplattform(en) führen.
- Bei Mehrfacheinstellungen behalten alle Gebote ihre Gültigkeit.
- Fehlende Papiere zum Abholzeitpunkt; die Lösung und Ursache sind direkt mit dem Verkäufer abzustimmen.
- Fahrzeugbrief bei finanzierender Bank 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.
- Die Fristenverschiebung auf den folgenden Werktag (§193 BGB) ist zulässig, wenn die Gebotsfrist an einem Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag endet.
- Anfragen von Fahrzeugabweichungen, welche in der win.casion eingestellt sind, werden von den beteiligten Parteien untereinander geklärt (B2B Geschäft).
- Die durch Leerfahrten entstehenden Kosten können der net.casion GmbH nicht in Rechnung gestellt werden, auch nicht, wenn diese reklamationsbedingt entstanden sind.
- Eingabe- / Gebotsfehler können nach Beendigung der Insertionsfrist nur dann berücksichtigt werden, wenn die unterschriebene Gebotskorrektur vorliegt. Dies gilt nur in Ausnahmefällen und bei Zustimmung des Einstellers (z.B. Versicherung).
- Alle auf eine Insertion abgegebenen Gebote sind innerhalb der Gebotsbindefrist verbindlich (nicht nur das Höchstgebot).
- Nach Ablauf der Abholfrist (ab dem siebten Werktag) müssen angefallene Standgebühren vom Bieter getragen werden.
- Beim Eigentümerwechsel ist das Fahrzeug dennoch zum Gebotspreis zu kaufen.
- Keine Ablehnung des Fahrzeugkaufs, weil dieses in Plattformen wie „PKW.de“ Mobile.de“ oder „Autoscout“ angeboten wird.