



Reklamationsrichtlinien

WOM WreckOnlineMarket GmbH

Stand: September 2022



Inhalt

1. Allgemeiner Ablauf.....	3
2. Voraussetzungen für eine Reklamationsanfrage	4
3. Sonstiges.....	5



1. Allgemeiner Ablauf

Vermeidung von unnötigen Kosten wie Leerfahrten, und allgemeine Schadenminderung haben für uns hohe Priorität. Daher möchten wir Sie bitten, folgende Informationen im Umgang mit eventuellen Reklamationen zu beachten, um eine schnelle Bearbeitung und Klärung in die Wege leiten zu können:

- a. Der Käufer oder mit der Abholung beauftragte Personen haben das Fahrzeug unmittelbar vor Ort auf erkennbare Abweichungen von den eingestellten Beschreibungen zu überprüfen. Weicht der tatsächliche Zustand des Fahrzeugs von den veröffentlichten Angaben bzw. den Angaben im Abholauftrag ab, so ist der Käufer verpflichtet, dies WOM **unverzüglich** mitzuteilen. Etwaige Reklamationsgründe sind in jedem Fall auf dem Übergabeprotokoll detailliert zu erfassen und nach Möglichkeit quittiert und unter Beifügung von Fotografien zu dokumentieren. Entsprechende Vordrucke werden im Zuge des Abwicklungsverfahrens automatisch zur Verfügung gestellt.

Mo – Fr 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (ausgenommen Feiertage)

Tel: +49 7248 / 9 31 31 – 07

Mobil: 0171 788 5213

E-Mail: regulierung@womauktion.com

- b. Reklamationen sind unverzüglich geltend zu machen; unverzüglich im Sinne dieser Bestimmung, heißt entweder unmittelbar bei Abholung oder für den Fall, dass das Fahrzeug durch Dritte abgeholt wird, unmittelbar nach Ankunft des Fahrzeugs beim Käufer. Dem Verkäufer ist dabei die Möglichkeit zur Nachbesichtigung einzuräumen.
- c. Eine Reklamation ist ausgeschlossen, wenn eine Nachbesichtigung z. B. durch den zwischenzeitlichen Weiterverkauf des Fahrzeugs nur unter erschwerten Bedingungen oder mit unverhältnismäßigem Aufwand erledigt werden kann. Dies gilt nicht, wenn der Verkäufer nachweislich auf sein Recht zur Nachbesichtigung verzichtet hat. Eine Reklamation ist ausgeschlossen, wenn durch den Käufer oder Dritte nach Übergabe des Fahrzeugs Änderungen am Fahrzeug vorgenommen wurden. Das beanstandete Fahrzeug muss während des gesamten Reklamationsprozesses bis zur Freigabe bereitgestellt werden und darf in seinem Zustand nicht verändert werden.
- d. Halten Sie stets die WOM ID und den Kaufvertrag bereit, damit der Vorgang schnell zugeordnet werden kann. Beachten Sie bitte, dass der Kaufvertrag von beiden Vertragspartnern zu unterzeichnen ist.



2. Voraussetzungen für eine Reklamationsanfrage

a. Unberechtigte Reklamationen (unerhebliche Abweichungen)

- Bagatellschäden (Wertminderung bis zu 250€)
- Auf Fotos sichtbare Schäden
- Schäden die in der Schadensbeschreibung aufgeführt sind
- Verschleißteile
- Fehlende Zweitschlüssel
- Fehlendes oder nicht geführtes Servicescheckheft
- Fehlendes deutsches Serviceheft oder Bordbuch bei Reimporten
- Ausstattung, die nicht auf den Bildern oder in der Beschreibung zu ersehen ist
- Abweichung in der angegebenen Zahl der Vorbesitzer

b. Berechtigte Reklamationen (erhebliche Abweichungen)

- Abweichung bei der Erstzulassung (≥ 6 Monate)
- Abweichung des Baujahres (> 1 Jahr Differenz) bzw. Abweichung zwischen Baujahr und Erstzulassung, wenn die Höhe der Differenz mehr als 1 Jahr beträgt
- Abweichung der Laufleistung ($\geq 10\%$)
- Falschangaben der Antriebs- und Getriebeart, wenn diese anhand der Fotoanlage oder anderen Anlagen nicht zu erkennen war. Das gleiche gilt auch für Klimaanlage / Klimaautomatik und Rechtslenker-Fahrzeuge
- Nicht- oder Falschangabe von Vor-/Altschäden und Nachschäden
- Keine Klimaanlage (wenn Klimaanlage angegeben wurde)
- Abweichung der Ausstattungsmerkmale (ausgenommen Ausstattung in der schriftlichen Kalkulation, wenn auf den Bildern anders zu erkennen)
- Ausländische Zulassung, die nicht angegeben ist
- Reimport, Mietwagen und Personenbeförderungsfahrzeuge, bei einer wertbeeinflussenden, belegbar abweichenden Fahrzeugausstattung
- Falschangabe des Modells (Vormodell bei Modellwechsel innerhalb eines Jahres, wenn dies nicht erkennbar war)
- Hinweise, die auf ein Elektronikproblem / einen Motorschaden hindeuten, soweit diese mit einem durch eine autorisierte Werkstatt 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



3. Sonstiges

a. Vereinbarungen bei Nichtabholung

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 WOM durchgeführt bei Nichtabholung oder nicht erfolgter Bezahlung
- Für die erneute Fahrzeugeinstellung / anderweitige Veräußerung wird eine Aufwandspauschale an den pflichtverletzenden Bieter berechnet (siehe aktuell gültige Preisliste)
- 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 WOM geltend gemacht.
- Die Abtretung von Schadenersatzansprüchen seitens Verkäufer an WOM ist zulässig (Berechtigung gilt auch für Zahlung von Standkosten, die durch Bieterverschulden entstanden sind).

b. Weitere Hinweise

- 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 führen.
- Bei Mehrfacheinstellungen behalten alle Gebote ihre Gültigkeit.
- Die Fristenverschiebung auf den folgenden Werktag (§193 BGB) ist zulässig, wenn die Gebotsfrist an einem Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag endet
- Die durch Leerfahrten entstehenden Kosten können der WOM 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