

# Claim policy

## Vorwort

OPENLANE Europe NV ist eine Online-Auktionswebsite für den Fahrzeughandel, genau genommen den Handel mit Gebrauchtfahrzeugen. Da es sich bei den Fahrzeugen um Gebrauchtfahrzeuge handelt, weisen sie Spuren normaler Abnutzung auf. Berücksichtigen Sie als professioneller Autohändler dies stets beim Kauf von Fahrzeugen auf unserer Plattform – neben anderen Faktoren wie Laufleistung, Restwert und Alter des Fahrzeugs.

Wenngleich wir häufig auf Informationen und Beschreibungen von Dritten angewiesen sind, sind wir bestrebt, den tatsächlichen Zustand der von uns versteigerten Fahrzeuge zu veröffentlichen. Dennoch können Irrtümer unterlaufen und/oder es kann zu Unterschieden in der Interpretation kommen. Da wir wissen, dass sich dies auf Ihre Profitabilität auswirken kann, haben wir uns als kundenorientiertes Unternehmen der Vertretung Ihrer Interessen verschrieben, ohne dabei die unseren aus den Augen zu verlieren. Vor diesem Hintergrund haben wir unsere Richtlinie für Beanstandungen entwickelt, die ein praktischer Leitfaden für Beanstandungen ist und eine Ergänzung unserer AGB darstellt.

## Unser Bestreben

„Wir sind bestrebt, auf faire, entgegenkommende, zeitnahe und kundenfreundliche Weise auf gerechtfertigte Beanstandungen zu reagieren. Eine gerechtfertigte und nachvollziehbar belegte Beanstandung kann innerhalb bestimmter Grenzen zu einer Entschädigung führen, die von der Höhe Ihrer direkten Kosten abhängt

## ÜBERSICHT DER KRITERIEN

	Karoserieschäden	Technische Defekte	Fehlende Ausstattung	Falsche Informationen	Sonstiges	
<b>BESCHRÄNKUNGEN</b>	<b>Der Fahrzeugwert liegt über 3000 € und die Laufleistung unter 200.000 km</b>	Bei einem Beanstandungswert von unter 200 € wird die Beanstandung nicht angenommen	Bei einem Beanstandungswert von unter 200 € wird die Beanstandung nicht angenommen	Die maximale Entschädigung beträgt 10 % des Fahrzeugwerts	Die maximale Entschädigung beträgt 10 % des Fahrzeugwerts	Die maximale Entschädigung beträgt 100 €
	<b>Der Wert des Fahrzeugs beträgt 3000 € oder weniger oder die Laufleistung liegt über 200.000 km</b>	Beanstandungen werden nicht angenommen	Beanstandungen werden nicht angenommen	Die maximale Entschädigung beträgt 10 % des Fahrzeugwerts	Die maximale Entschädigung beträgt 10 % des Fahrzeugwerts	Die maximale Entschädigung beträgt 100 €
	<b>Beschädigte Fahrzeuge</b>	Beanstandungen werden nicht angenommen	Beanstandungen werden nicht angenommen	Beanstandungen werden nicht angenommen	Die maximale Entschädigung beträgt 10 % des Fahrzeugwerts	Die maximale Entschädigung beträgt 100 €
<b>AUSGESCHLOSSENE SCHÄDEN</b>	<b>Schäden, die nicht beanstandet werden können</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kleine Kratzer</li> <li>▪ Kleine Dellen</li> <li>▪ Kratzer an Felgen</li> <li>▪ Schmutziger Innenraum</li> <li>▪ Abnutzung</li> <li>▪ ...</li> </ul> > Vollständige Liste siehe unten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Defekte Kupplung</li> <li>▪ Defektes Schwungrad</li> <li>▪ Defektes AGR-Ventil</li> <li>▪ Flüssigkeitslecks</li> <li>▪ Beschädigter DPF</li> <li>▪ ...</li> </ul> > Vollständige Liste siehe unten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gepäckrolle</li> <li>▪ Antenne</li> <li>▪ Kompressor</li> <li>▪ Serviceheft</li> <li>▪ Navigations-CD/-DVD/-SD-Karte</li> <li>▪ ...</li> </ul> > Vollständige Liste siehe unten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Umgerüstete Fahrzeuge</li> <li>▪ ...</li> </ul> > Vollständige Liste siehe unten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verzögerung beim Transport</li> <li>▪ Verzögerung der PuA (Abholvollmacht)</li> </ul> > Vollständige Liste siehe unten
	<b>FRIST</b>	<b>Frist für Übermittlung einer Beanstandung</b>	Innerhalb von 3 Arbeitstagen ab Lieferdatum Weniger als 100 km seit der Auktion mit dem Fahrzeug gefahren wurde	Innerhalb von 3 Arbeitstagen ab Lieferdatum Weniger als 100 km seit der Auktion mit dem Fahrzeug gefahren wurde	Innerhalb von 3 Arbeitstagen ab Lieferdatum Weniger als 100 km seit der Auktion mit dem Fahrzeug gefahren wurde	Innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Erhalt der Original-Fahrzeugpapiere
<b>BEWEISE</b>	<b>Benötigte Beweise und Informationen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CMR-Frachtbrief für Ablieferung und endgültiger CMR-Frachtbrief (*) oder Lieferschein</li> <li>▪ OPENLANE Europe NV-Schadensbericht (sofern vorhanden)</li> <li>▪ Tachostand (*) siehe Anmerkung auf der nächste Seite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnosebericht von Werkstatt oder Vertragshändler</li> <li>▪ Identifizierungsnummer von Ersatzteilen</li> <li>▪ Preise von Ersatzteilen</li> <li>▪ Tachostand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CMR-Frachtbrief für Ablieferung und endgültiger CMR-Frachtbrief (*) oder Lieferschein</li> <li>▪ Tachostand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tachostand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tachostand</li> </ul>
	<b>Zusätzliche Beweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotos oder Videos</li> <li>▪ Externer Bericht von Werkstatt oder Vertragshändler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CMR-Frachtbrief/Schadensbericht</li> <li>▪ Fotos oder Videos</li> <li>▪ Bericht von technischem Prüfunternehmen (z. B. Dekra)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotos oder Videos</li> <li>▪ Externer Bericht von Werkstatt oder Vertragshändler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotos oder Videos</li> <li>▪ Externer Bericht von Werkstatt oder Vertragshändler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nicht anwendbar</li> </ul>

(\*) Für OPENLANE Europe NV ist es ausschlaggebend zu ermitteln, ob der beanstandete Schaden zum Zeitpunkt der Abholung bestand. Es gibt 2 Szenarien:

1. Wenn der Schaden/die fehlende Ausstattung auf dem Ablieferungs-CMR vermerkt ist, bestand der Karoserieschaden bereits vorher. In diesem Fall ergibt sich ein Entschädigungsanspruch gegenüber OPENLANE Europe NV, wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind.
2. Wenn der Schaden/die fehlende Ausstattung nicht auf dem Ablieferungs-CMR vermerkt ist, sondern nur auf dem endgültigen CMR-Frachtbrief, wird er/sie als Transportschaden betrachtet. Wenn der Transport von OPENLANE Europe NV organisiert wurde, ergibt sich ein Entschädigungsanspruch gegenüber OPENLANE Europe NV, wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind. Wenn Sie den Transport im Namen von OPENLANE Europe NV organisiert haben, haftet OPENLANE Europe NV nicht, denn dann gilt die Annahme, dass Ihr Transportunternehmen für den Schaden/die fehlende Ausstattung verantwortlich ist.

## 1 Karoserieschäden

### 1.1 Definition

Schäden aller Art an der Fahrzeugkarosserie (innen/außen), die in der Fahrzeugbeschreibung oder im Schadensbericht nicht angegeben wurden oder auf den von OPENLANE Europe NV veröffentlichten Fotos nicht deutlich erkennbar sind, können ein Grund zur Beanstandung sein.

### 1.2 Beschränkungen und Grenzwerte

<b>Fahrzeugwert</b>	Beanstandungen werden nur für Fahrzeuge mit einer maximalen Laufleistung von 200.000 km angenommen. Beanstandungen in Bezug auf Karoserieschäden können nur für Fahrzeuge mit einem Wert von mehr als 3.000 € (erfolgreiches Gebot ohne MwSt. und Gebühren) geltend gemacht werden.
<b>Beanstandungswert</b>	Eine Beanstandung mit einem Wert von unter 200 € wird nicht angenommen.
<b>Frist</b>	Eine Beanstandung muss spätestens 3 Arbeitstage nach dem Abholdatum (Lieferschein) oder dem Lieferdatum (CMR-Frachtbrief) eingehen. Beanstandungen, die nach Verstreichen dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.
<b>Laufleistung</b>	Bei Übermittlung der Beanstandung muss OPENLANE Europe NV die aktuelle Laufleistung mitgeteilt werden (wir benötigen einen eindeutigen Nachweis des Tachostands). Wenn die Laufleistung die bei der Auktion angegebene Laufleistung um mehr als 100 km übersteigt, sind die Absicht des Kunden und die Rechtmäßigkeit der Beanstandung nicht zweifelsfrei erkennbar. Daher wird die Beanstandung in diesem Fall nicht angenommen.

### 1.3 Ausschlüsse

<b>Ausgeschlossene Karoserieschäden</b>	Normale Abnutzung (unter Berücksichtigung des Zustands, der Laufleistung und/oder des Alters des Fahrzeugs)	Platte oder beschädigte Reifen, geringfügige Schäden an Alufelgen
	Kleine Kratzer innen/außen	Abnutzungsschäden im Fahrzeuginnenraum
	Kleine Dellen	Beschädigte oder fehlende Autoteppiche
	Kratzer an Außenspiegeln	Kleine Schäden durch Steinschlag an Fenstern
	Kratzer an Leichtmetallfelgen	Defekte Glühlampen
	Schmutziger Fahrzeuginnenraum	Beschädigter Kühlergrill
<b>Ausgeschlossene Fahrzeuge oder Sachlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beanstandungen für Fahrzeuge, die verspätet abgeholt wurden (mehr als 14 Arbeitstage nach Ausstellung der Abholvollmacht durch OPENLANE Europe NV)</li> <li>• Beanstandungen für beschädigte Fahrzeuge und Autowracks: Fahrzeuge mit der Angabe „Technische und Karoserieschäden“, „Spezifische Karoserieschäden“, „Autowrack“ oder „Unfallfahrzeug“.</li> <li>• OPENLANE Europe NV nimmt keine Beanstandungen hinsichtlich der Qualität von Reparaturen/Instandsetzungen entgegen, die vorher an dem Fahrzeug ausgeführt wurden (in Bezug auf die Fahrzeuglackierung: Lackschichtdicke).</li> </ul>	

## 1.4 Zwingend erforderliche Beweise für Karosserieschäden

<b>Ablieferung CMR-Frachtbrief (DCMR) oder endgültiger CMR- Frachtbrief (FCMR)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Abholung durch ein Transportunternehmen müssen Sie oder Ihr Fahrer den Schaden/Defekt entweder bei der Abholung vermerken (und von einem autorisierten Mitarbeiter des Abholplatzes bestätigen lassen) oder bei der Anlieferung angeben. Es ist wichtig, dass bemerkte Schäden sofort auf dem CMR-Frachtbrief vermerkt werden, da zwei Situationen eintreten können:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wenn der Karosserieschäden auf dem Ablieferungs-CMR vermerkt ist, bestand der Karosserieschäden bereits vorher. In diesem Fall ergibt sich ein Entschädigungsanspruch gegenüber OPENLANE Europe NV, wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind.</li> <li>2. Wenn der Karosserieschäden nicht auf dem Abliefer-CMR vermerkt ist, sondern nur auf dem endgültigen CMR-Frachtbrief, gilt er als Transportschaden.                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn der Transport von OPENLANE Europe NV organisiert wurde, ergibt sich ein Entschädigungsanspruch gegenüber OPENLANE Europe NV, wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind.</li> <li>• Wenn Sie den Transport im Namen von OPENLANE Europe NV organisiert haben, haftet OPENLANE Europe NV nicht, denn dann gilt die Annahme, dass das Transportunternehmen für den Karosserieschäden verantwortlich ist.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>• Wenn das Fahrzeug von Ihnen oder Ihrem Vertreter mit dem Lieferschein abgeholt wird, muss der Schaden auf dem OPENLANE Europe NV-Schadensbericht vermerkt und von einem autorisierten Mitarbeiter des Abholplatzes bestätigt werden.</li> </ul>
<b>Schadensbericht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn OPENLANE Europe NV einen eigenen Schadensbericht erstellt hat, muss dieser als Beweis für die Beanstandung beigefügt werden. Der Schadensbericht verschafft einen umfassenden Überblick über den Zustand des Fahrzeugs zum Zeitpunkt der Auktion: Alle Felder in dem Dokument müssen ausgefüllt sein. Alle in Bezug auf eine Beanstandung relevanten Anmerkungen sind bei der Abholung hinzuzufügen. Das Dokument muss von einem autorisierten Mitarbeiter des Abholplatzes abgestempelt, datiert und unterschrieben werden.</li> </ul>
<b>Tachostand</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein deutliches Bild des Tachos muss beigefügt werden.</li> </ul>

## 1.5 Zusätzliche Beweise für Karosserieschäden

<b>Fotos oder Videos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deutliche Fotos und Videos, die Mängel zeigen, können einer Beanstandung als Beweismittel hinzugefügt werden.</li> </ul>
<b>Externer Bericht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Untermauerung einer Beanstandung kann der Anspruchsteller offizielle Diagnoseberichte oder externe Berichte einer Vertragswerkstatt oder eines Vertragshändlers beifügen, die eine Standardbeschreibung enthalten.</li> <li>• Die Identifikationsnummern und Preise von eventuell erforderlichen Ersatzteilen sind in den Bericht aufzunehmen.</li> <li>• Alle externen Berichte müssen uns innerhalb von einer Woche nach Übermittlung der Beanstandung erreichen. OPENLANE Europe NV erstattet keine Kosten für die Beschaffung zusätzlichen Beweismaterials.</li> </ul>
<b>Zusätzliche Prüfung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OPENLANE Europe NV ist berechtigt, ein externes europäisches Prüfunternehmen (z. B. Dekra) auf eigene Kosten mit der Prüfung des Fahrzeugs und der gelieferten Beweise zu beauftragen, um eine Zweitmeinung einzuholen. In diesem Fall dürfen an dem Fahrzeug keine Veränderungen vorgenommen werden, bevor die Prüfung durch das externe Unternehmen erfolgt ist.</li> </ul>

## 2 Technische Defekte

### 2.1 Definition

Eine Beanstandung kann aufgrund eines technischen Defekts oder Schadens bezüglich der technischen Funktionsweise eines Fahrzeugs erfolgen, wenn dieser Defekt/Schaden bei der Auktion nicht in der Fahrzeugbeschreibung angegeben war. Bei technischen Schäden ist ein externer Diagnosebericht zwingend erforderlich.

### 2.2 Beschränkungen und Grenzwerte

<b>Fahrzeugwert</b>	Beanstandungen werden nur für Fahrzeuge mit einer maximalen Laufleistung von 200.000 km angenommen. Beanstandungen in Bezug auf technische Defekte können nur für Fahrzeuge mit einem Wert von mehr als 3.000 € (erfolgreiches Gebot ohne MwSt. und Gebühren) geltend gemacht werden.
<b>Beanstandungswert</b>	Eine Beanstandung mit einem Wert von unter 200 € wird nicht angenommen.
<b>Frist</b>	Eine Beanstandung muss spätestens 3 Arbeitstage nach dem Lieferdatum (Lieferschein/CMR-Frachtbrief) eingehen. Beanstandungen, die nach Verstreichen dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.
<b>Laufleistung</b>	Bei Übermittlung der Beanstandung muss OPENLANE Europe NV die aktuelle Laufleistung mitgeteilt werden (wir benötigen einen eindeutigen Nachweis des Tachostands). Wenn die Laufleistung die bei der Auktion angegebene Laufleistung um mehr als 100 km übersteigt, sind die Absicht des Kunden und die Rechtmäßigkeit der Beanstandung nicht zweifelsfrei erkennbar. Daher wird die Beanstandung in diesem Fall nicht angenommen.

### 2.3 Ausschlüsse

<b>Ausgeschlossene technische Defekte</b>	Defekte Kupplung (und Lager)	Leere/schwache Batterie
	Defektes Zweimassenschwungrad	Fehlerhafte Einspritzventile
	Fehlerhafter Luftmassenmesser	Defekte Radlager
	Auslaufende Klimaanlageflüssigkeit	Flüssigkeitslecks
	Schadhafte Bremsen und/oder Handbremse	Beschädigter Dieselpartikelfilter (DPF)
	Defektes Abgasrückführungsventil (AGR-Ventil)	Fehlerhafter Klimakompressor
	Defekte Stoßdämpfer	Defektes Radio
<b>Ausgeschlossene Fahrzeuge oder Sachlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beanstandungen für Fahrzeuge, die verspätet abgeholt wurden (mehr als 14 Arbeitstage nach Ausstellung der Abholvollmacht durch OPENLANE Europe NV)</li> <li>• Beanstandungen für beschädigte Fahrzeuge und Autowracks: Fahrzeuge mit der Angabe „Technische und Karosserieschäden“, „Spezifische Karosserieschäden“, „Technische Schäden“, „Autowrack“ oder „Unfallfahrzeug“.</li> <li>• Umgerüstete Fahrzeuge: Beanstandungen für Fahrzeuge, die aus steuerlichen oder anderen Gründen umgerüstet wurden, meist um sicherzustellen, dass (örtliche) CO<sub>2</sub>-Abgasvorschriften eingehalten werden</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wir nehmen keine Beanstandungen hinsichtlich der Qualität von Reparaturen/Instandsetzungen entgegen, die vorher an dem Fahrzeug ausgeführt wurden (in Bezug auf die Fahrzeuglackierung: Lackschichtdicke).</li> </ul>
--	--

## 2.4 Zwingend erforderliche Beweise für technische Defekte

<b>Diagnoseberichte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Anspruchsteller muss offizielle Diagnoseberichte einer Vertragswerkstatt oder eines Vertragshändlers beifügen, die eine Standardbeschreibung enthalten.</li> <li>Die Identifikationsnummern und Preise von eventuell erforderlichen Ersatzteilen sind in den Bericht aufzunehmen.</li> <li>Alle externen Berichte müssen uns innerhalb von einer Woche nach Übermittlung der Beanstandung erreichen. OPENLANE Europe NV erstattet keine Kosten für die Beschaffung zusätzlichen Beweismaterials.</li> </ul>
<b>Tachostand</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein deutliches Bild des Tachos muss beigefügt werden.</li> </ul>

## 2.5 Zusätzliche Beweise für technische Defekte

<b>CMR-FRACHTBRIEF/SCHADENSBERICHT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technische Defekte, die auf dem CMR-Frachtbrief/Schadensbericht vermerkt wurden und deren Vermerk vom Personal des Abholplatzes abgestempelt wurde, haben eine höhere Beweiskraft.</li> </ul>
<b>Fotos oder Videos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deutliche Fotos und Videos, die Mängel zeigen, können einer Beanstandung als Beweismittel hinzugefügt werden.</li> </ul>
<b>Zusätzliche Prüfung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OPENLANE Europe NV ist berechtigt, ein externes europäisches Prüfunternehmen (z. B. Dekra) auf eigene Kosten mit der Prüfung des Fahrzeugs und der gelieferten Beweise zu beauftragen, um eine Zweitmeinung einzuholen. In diesem Fall dürfen an dem Fahrzeug keine Veränderungen vorgenommen werden, bevor die Prüfung durch das externe Unternehmen erfolgt ist.</li> </ul>

### 3 Fehlende Ausstattung

#### 3.1 Definition

Fehlende Ausstattung bezieht sich auf alle Ausstattungsteile, die bei der Auktion in der Fahrzeugbeschreibung aufgeführt waren, aber im Fahrzeug fehlen.

#### 3.2 Beschränkungen und Grenzwerte

<b>Beanstandungswert</b>	Entschädigungen wegen Beanstandungen aufgrund fehlender Ausstattung sind auf 10 % des Fahrzeugwerts (erfolgreiches Gebot ohne MwSt. und Gebühren) beschränkt.
<b>Frist</b>	Eine Beanstandung muss spätestens 3 Arbeitstage nach dem Abhol-/Lieferdatum (Lieferschein/CMR-Frachtbrief) eingehen. Beanstandungen, die nach Verstreichen dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.
<b>Laufleistung</b>	Bei Übermittlung der Beanstandung muss OPENLANE Europe NV die aktuelle Laufleistung mitgeteilt werden (wir benötigen einen eindeutigen Nachweis des Tachostands). Wenn die Laufleistung die bei der Auktion angegebene Laufleistung um mehr als 100 km übersteigt, sind die Absicht des Kunden und die Rechtmäßigkeit der Beanstandung nicht zweifelsfrei erkennbar. Daher wird die Beanstandung in diesem Fall nicht angenommen.

#### 3.3 Ausschlüsse

<b>Ausgeschlossene fehlende Ausstattung</b>	Fehlende Antenne	Fehlende Motorabdeckung (oder andere Abdeckungen)
	Fehlende Radkappen	Fehlendes Serviceheft
	Fehlende Ersatzreifen	Fehlender Radiocode
	Fehlendes Fahrzeughandbuch	Fehlende Gepäckrolle
	Fehlende Navigations-CD/-DVD/-SD-Karte usw.	Kein Kraftstoff im Tank
	Fehlende Winter-/Sommerreifen und andere nicht fest installierte Gegenstände (z. B. Automatten, Headsets, tragbares Navigationssystem usw.)	Fehlender Kompressor für Reifen Fehlende Aufkleber und/oder Kennzeichnungen Fehlende Schlüssel von Komponenten (Dachgepäckträger, Abschleppstange usw.)
<b>Ausgeschlossene Fahrzeuge oder Sachlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beanstandungen für Fahrzeuge, die verspätet abgeholt wurden (mehr als 14 Arbeitstage nach Ausstellung der Abholvollmacht durch OPENLANE Europe NV)</li> <li>• Beanstandungen für beschädigte Fahrzeuge und Wracks, wenn eine offensichtliche Beziehung zwischen dem vorbestehenden Schaden und der fehlenden Ausstattung besteht. Dies gilt für Fahrzeuge mit der Angabe „Technische und Karosserieschäden“, „Spezifische Karosserieschäden“, „Technische Schäden“, „Autowrack“ oder „Unfallfahrzeug“.</li> </ul>	

## 3.4 Zwingend erforderliche Beweise für fehlende Ausstattung

<p><b>Ablieferungs-CMR-Frachtbrief (DCMR) oder endgültiger CMR-Frachtbrief (FCMR)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Abholung durch ein Transportunternehmen müssen Sie oder Ihr Fahrer die fehlende Ausstattung entweder bei der Abholung vermerken (und von einem autorisierten Mitarbeiter des Abholplatzes bestätigen lassen) oder bei der Anlieferung angeben. Es ist wichtig, dass bemerkte fehlende Ausstattung sofort auf dem CMR-Frachtbrief vermerkt wird, da zwei Situationen eintreten können:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wenn die fehlende Ausstattung auf dem Ablieferungs-CMR vermerkt ist, fehlte sie bereits vorher. In diesem Fall ergibt sich ein Entschädigungsanspruch gegenüber OPENLANE Europe NV, wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind.</li> <li>2. Wenn die fehlende Ausstattung nicht auf dem Ablieferungs-CMR vermerkt ist, sondern nur auf dem endgültigen CMR-Frachtbrief, wird sie als Transportverlust betrachtet.                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn der Transport von OPENLANE Europe NV organisiert wurde, ergibt sich ein Entschädigungsanspruch gegenüber OPENLANE Europe NV, wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind.</li> <li>• Wenn Sie den Transport im Namen von OPENLANE Europe NV organisiert haben, haftet OPENLANE Europe NV nicht, denn dann gilt die Annahme, dass die Ausstattung während des Transports verloren gegangen ist.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>• Wenn das Fahrzeug von Ihnen oder Ihrem Vertreter mit dem Lieferschein abgeholt wird, muss die fehlende Ausstattung auf dem OPENLANE Europe NV-Schadensbericht vermerkt und von einem autorisierten Mitarbeiter des Abholplatzes bestätigt werden.</li> </ul>
<p><b>Tachostand</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein deutliches Bild des Tachos muss beigefügt werden.</li> </ul>

## 3.5 Zusätzliche Beweise

<p><b>Fotos oder Videos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deutliche Fotos und Videos, die Mängel zeigen, können einer Beanstandung als Beweismittel hinzugefügt werden.</li> </ul>
<p><b>Externer Bericht</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Untermauerung einer Beanstandung kann der Anspruchsteller offizielle Diagnoseberichte oder externe Berichte einer Vertragswerkstatt oder eines Vertragshändlers beifügen, die eine Standardbeschreibung enthalten. OPENLANE Europe NV erstattet keine Kosten für die Beschaffung zusätzlichen Beweismaterials.</li> <li>• Die Identifikationsnummern und Preise von eventuell erforderlichen Ersatzteilen sind in den Bericht aufzunehmen.</li> <li>• Alle externen Berichte müssen uns innerhalb von einer Woche nach Übermittlung der Beanstandung erreichen.</li> </ul>

## 4 Falsche Informationen

### 4.1 Definition

Falsche Informationen sind Angaben über den Zustand des Fahrzeugs, die vom tatsächlichen Zustand abweichen, jedoch weder Karoserieschäden noch technische Mängel oder fehlende Ausstattung darstellen. Falsche Informationen sind in der Regel unbestreitbar nachweisbar.

### 4.2 Beschränkungen und Grenzwerte

<b>Beanstandungswert</b>	Entschädigungen für falsche Informationen sind auf 10 % des Fahrzeugwerts beschränkt.
<b>Frist</b>	Eine Beanstandung muss spätestens 3 Arbeitstage nach der Zustellung der Original-Fahrzeugpapiere eingehen. Beanstandungen, die nach Verstreichen dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.

### 4.3 Ausschlüsse

<b>Ausgeschlossene falsche Informationen</b>	Falsche Informationen in Bezug auf umgerüstete Fahrzeuge sind ausgeschlossen. Umgerüstete Fahrzeuge sind Fahrzeuge, die aus steuerlichen oder anderen Gründen umgerüstet wurden, meist um sicherzustellen, dass (örtliche) CO <sub>2</sub> -Abgasvorschriften eingehalten werden.
--	---

### 4.4 Zwingend erforderliche Beweise

<b>Fahrzeugpapiere</b>	Eine Kopie der Original-Fahrzeugpapiere (und ggf. der Übereinstimmungsbescheinigung) muss übermittelt werden.
------------------------	---

### 4.5 Zusätzliche Beweise

<b>Fotos oder Videos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deutliche Fotos und Videos, die Mängel zeigen, können einer Beanstandung als Beweismittel hinzugefügt werden.</li> </ul>
<b>Externer Bericht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Untermauerung einer Beanstandung kann der Anspruchsteller offizielle Diagnoseberichte oder externe Berichte einer Vertragswerkstatt oder eines Vertragshändlers beifügen, die eine Standardbeschreibung enthalten.</li> <li>• Die Identifikationsnummern und Preise von eventuell erforderlichen Ersatzteilen sind in den Bericht aufzunehmen.</li> <li>• Alle externen Berichte müssen uns innerhalb von einer Woche nach Übermittlung der Beanstandung erreichen. OPENLANE Europe NV erstattet keine Kosten für die Beschaffung zusätzlichen Beweismaterials.</li> </ul>
<b>Zusätzliche Prüfung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OPENLANE Europe NV ist berechtigt, ein externes europäisches Prüfunternehmen (z. B. Dekra) auf eigene Kosten mit der Prüfung des Fahrzeugs und der gelieferten Beweise zu beauftragen, um eine Zweitmeinung einzuholen. In diesem Fall dürfen an dem Fahrzeug keine Veränderungen vorgenommen werden, bevor die Prüfung durch das externe Unternehmen erfolgt ist.</li> </ul>

## 5 Sonstiges

### 5.1 Definition

Die Kategorie „Sonstiges“ besteht aus allen Elementen, die nichts mit dem Fahrzeug als solches zu tun haben, sondern mit den von uns erbrachten Dienstleistungen zusammenhängen.

Die Entschädigung liegt in dieser Beanstandungskategorie bei maximal 100 €, es sei denn, die Dienstleistung wird stark verspätet erbracht oder andere bedeutende Unregelmäßigkeiten treten auf. Sofern ausreichende Beweise übermittelt werden, wird der Entschädigungsbetrag je nach erlittenem Schaden entsprechend angepasst.

### 5.2 Beschränkungen und Grenzwerte

<b>Beanstandungswert</b>	Entschädigungen für Ansprüche im Zusammenhang mit dem Bereich „Sonstiges“ sind auf 100 € begrenzt.
<b>Frist</b>	Eine Beanstandung muss spätestens 3 Arbeitstage nach Anlieferung des Fahrzeugs eingehen. Beanstandungen, die nach Verstreichen dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.

### 5.3 Ausschlüsse

<b>Sonstige Ausschlüsse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verzögerung beim Transport</li><li>• Verzögerung bei Ausstellung der Abholvollmacht</li></ul>
<b>Ausgeschlossene Fahrzeuge oder Sachlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufwendungen im Zusammenhang mit Vereinbarungen zwischen einem Käufer und Dritten (z. B. Erstattungen an Endkunden, Parkplatzgebühren usw.) sind ausgeschlossen.</li></ul>

### 5.4 Zwingend erforderliche Beweise

Nicht anwendbar

## 6 Wie kann ich eine Beanstandung geltend machen?

### **Schritt 1: Überprüfen Sie, ob die Beanstandung unseren AGB entspricht**

### **Schritt 2: Übermitteln Sie Ihre Beanstandung**

Zur Übermittlung einer Beanstandung muss der Anspruchsteller sich zunächst mit seinem persönlichen Benutzerkonto in Mein Benutzerkonto anmelden und „*Beanstandung übermitteln/aktualisieren*“ auswählen. Der Anspruchsteller muss anschließend die erforderlichen Informationen eingeben und die Dateien und Beweise zur Untermauerung seiner Beanstandung hochladen. Die hauptsächliche Form des Fahrzeugschadens wählt der Anspruchsteller aus der Drop-down-Liste aus. Weitere Schäden oder Anmerkungen können im Feld „Beschreibung“ eingegeben werden.

**Wichtiger Hinweis** Auf Englisch verfasste Beanstandungen können schneller bearbeitet werden.

### **Schritt 3: Das Team für Beanstandungen beginnt innerhalb von 2 Arbeitstagen mit der Bearbeitung Ihrer Beanstandung**

Wenn die Beanstandung den AGB von OPENLANE Europe NV entspricht, wird sie vom OPENLANE Europe NV-Team sorgfältig und effizient bearbeitet.

### **Schritt 4: Ihre Beanstandung wird von unseren Experten geprüft**

Während dieses Vorgangs kann der Anspruchsteller den Fortschritt der Bearbeitung in Mein Benutzerkonto unter „Meine Beanstandungen“ verfolgen.

Die OPENLANE Europe NV-Fahrzeugexperten prüfen Beanstandungen auf der Grundlage der Forderungen und der vom Anspruchsteller vorgelegten Beweise.

### **Schritt 5: Das Team für Beanstandungen teilt Ihnen das Ergebnis mit**

Sie erhalten eine E-Mail, in der die Entscheidung über Ihre Beanstandung und die Gründe dafür dargelegt werden.

### **Schritt 6: Sie haben 5 Tage Zeit, um das Angebot anzunehmen**

Anspruchsteller haben maximal 5 Arbeitstage Zeit, um ein Angebot von OPENLANE Europe NV anzunehmen. Die Frist beginnt mit Zusendung des OPENLANE Europe NV-Angebots. Anspruchsteller müssen die Bankverbindung ihrer Firma angeben, um eine eventuelle Entschädigung zu erhalten.

Nimmt der Anspruchsteller das Schlichtungsangebot innerhalb dieser Frist an, wird der Gesamtbetrag der Entschädigung ausgezahlt.

**Wichtiger Hinweis** Durch die Annahme des OPENLANE Europe NV-Angebots stimmt der Anspruchsteller zu, keine weiteren rechtlichen Schritte einzuleiten und keine weitere Entschädigung zu verlangen.

### **Schritt 7: Die Beanstandung wird 5 Tage nach Mitteilung des Ergebnisses geschlossen**

Sollte der Anspruchsteller innerhalb des oben angegebenen Zeitraums nicht antworten oder seine Bankverbindung nicht mitteilen, wird die Beanstandung als erledigt angesehen und automatisch geschlossen.

## 7 Allgemeiner Haftungsausschluss

- Im Rahmen der Auktion werden Fotos und Schadensberichte von Drittparteien auf der Seite mit den Fahrzeugdaten hinzugefügt. Sie sollen zusätzlichen Nutzen für die Kunden bringen. Jedoch ist die von OPENLANE Europe NV bereitgestellte Fahrzeugbeschreibung maßgeblich. Daher können Unklarheiten aufgrund von Unterschieden zwischen der OPENLANE Europe NV-Fahrzeugbeschreibung und dem Zustandsbericht eines Dritten nicht Gegenstand einer Beanstandung sein.  
Bei Unstimmigkeiten sollte der Interessent Kontakt zu einem Kundenbetreuer aufnehmen und die Fahrzeugangaben vor Abgabe eines Gebots überprüfen.
- OPENLANE Europe NV verkauft Gebrauchtfahrzeuge. Daher werden Erstattungen von Kosten für Ersatzteile anhand von Gebrauchtfahrzeugwerten berechnet, die den Wertverlust der Fahrzeuge berücksichtigen.
- OPENLANE Europe NV erstattet keine Lohnkosten für Fahrzeugreparaturen und keine Mehrwertsteuer.
- OPENLANE Europe NV haftet nicht für Kosten oder Verzögerungen, die durch den Eintrag eines Fahrzeugs in bestimmte Behördendatenbanken wie SIS II, SIRENE usw. bedingt sind.