

Qualitätssicherungsmaßnahmen

Einkaufsabwicklung

Insbesondere beim Handel über die Restwertbörsen ist es das oberste Ziel der BVUH-Mitglieder, den Kunden (Versicherungsnehmer und Fahrzeugeigentümer) zufrieden zu stellen. Beim Ankauf gilt deshalb folgendes:

Beim ersten Kontakt mit dem Kunden werden diesem der Ablauf der Abholung und die Zahlungsmodalitäten erläutert und soweit schon möglich ein Termin vereinbart. Mit der Übersendung des Kaufvertrages, der den Richtlinien des BVUH entspricht (keine einseitige Benachteiligung des Kunden) erhält er ein Merkblatt, aus dem hervorgeht, welche Unterlagen bei Abholung des Fahrzeuges vorliegen sollten, bzw. welche Dokumente und Accessoires (z.B. Brief, Schlüssel, Sender, Scheckheft sowie Radiocode) verpflichtend zum Lieferumfang gehören bzw. auf alle Fälle nachgeliefert werden müssen.

Das Gebot des BVUH-Mitgliedes ist bindend. Nachverhandlungen mit dem Kunden finden weder im Vorfeld der Abholung noch bei der Abholung selbst statt.

Einzige Ausnahme: Wenn am Fahrzeug gegenüber dem Zustand, in dem es in die Börse eingestellt wurde, Veränderungen vorgenommen wurden, die den Wert erheblich beeinträchtigen. Hierunter fällt z.B. **nicht** der Ausbau eines handelsüblichen Autoradios, wohl aber der eines Navigationsgerätes. Kommt es vor Ort nicht zu einer Einigung, ist der Gebotspreis unter Vorbehalt zu zahlen und das Fahrzeug mitzunehmen.

Sind schon in der Einstellung werterhebliche Faktoren falsch angegeben worden, werden diese, soweit ohne weiteres erkennbar, vor Ort gemeinsam mit dem Kunden dokumentiert. Im Regelfall wird der Gebotspreis akzeptiert, laut den getroffenen Zahlungsmodalitäten an den Kunden bezahlt und das Fahrzeug mitgenommen. Das weitere Verfahren richtet sich nach den Richtlinien des BVUH zu Falscheinstellungen. Preiskorrekturen auf Grund Falscheinstellung werden grundsätzlich mit den Einstellern verhandelt.

Bei Abholung von externen Standorten (Autohaus, Abschleppunternehmen) legt der Händler die dort angefallenen Kosten (Standgeld, Abschleppkosten) aus, wenn der Fahrzeughalter dies wünscht oder eine Abholung sonst nicht möglich ist. Diese Kosten werden mit dem Kaufpreis verrechnet bzw. dem Fahrzeughalter separat in Rechnung gestellt.

Die Abholung des Fahrzeuges erfolgt innerhalb maximal einer Woche nach Abschluss des Kaufvertrages. Verzögert sich die Abholung, sind dadurch entstehende Standgebühren vom BVUH-Mitglied zu übernehmen, es sei denn, die Verzögerung beruht auf einem Verschulden des Kunden (z.B. Verzögerung im Erteilen des Abholauftrages).