

Mailverkehr mit buycycle zur Reklamation von Schäden an dem am 10.10.24 von mir über die Plattform gekauften Cervelo R5

12.11.24

Die ursprüngliche Reklamation lief über die Webseite von buycycle. Meinen zugehörigen Text habe ich damals leider nicht dokumentiert. Folgende Fotos habe ich hochgeladen:



Reklamiert habe ich folgende Punkte:

- Riss im Sitzrohr
- Druckstellen am Lenker im Bereich der Vorbauklemmung
- Gebrochenes Schaltauge
- Ausgegnadelter Antrieb an der Klemmschraube der Vorderradbremse

- Starker Rost an den Flaschenhalterösen
- Insgesamt schlechter optischer Zustand

Antwort von buycycle am selben Tag:

Hey,

Your claim form was successfully handed in!

We are very sorry to hear that you have encountered problems with your bike.

Please keep the following buyer protection rules in mind:

Refrain from Unauthorized Repairs/Modifications: Until a final solution is found, please do not perform any repairs or buy any spare parts for the bike. The optimal solution might be returning the bike, and it needs to be in the same condition as when it arrived. Additionally, we cannot cover any repairs that were not discussed and approved by us in advance.

Do Not Ride the Bike: Once a return request is submitted, please refrain from using the bike until a final resolution is agreed upon. Riding the bike will decrease its value and may prevent us from facilitating a return.

We are determined to find the perfect solution for you.

Here are the next steps:

Review: Our bike experts will review your case.

Getting the full picture: We will contact all parties involved to gather more information.

Finding a solution: We will get back to you within our initial assessment within 3 working days.

Until a solution is found, we kindly ask you to hold on to the bike shipping box.

Keep in mind, finding the optimal solution can take time and requires a lot of coordination with all parties involved. We will do our best to solve your claim as quickly as possible and kindly ask for your patience along the way.

Thank you.

13.11.24 Mail von buycycle:

Hallo Paul,

Das Bike wurde im Zustand „Gut“ gelistet. Der Zustand wird wie folgt definiert:

- Rahmen, Gabel, Komponenten oder Zubehörteile haben kosmetische Makel.
- Metallrahmen können kleine, rein ästhetische Dellen aufweisen.
- Der Lack kann leicht verblasst, verfärbt oder zerkratzt sein.
- Es liegen keine größeren mechanischen Probleme vor, ein Tune-up wird jedoch empfohlen.

- Einige Teile könnten einen Austausch benötigen (nicht betroffen: Räder, Schalthebel, Schaltwerke, Bremssysteme, Kurbelgarnitur oder Kettenblätter).
- Teile, die möglicherweise ausgetauscht werden müssen: Reifen, Schläuche, Griffe/Lenkerband, Bremsbeläge, Bremshebelüberzüge, Kette, Kassette, Brems- und Schaltkabel, Hüllen, Bremsflüssigkeit.
- Bremsflächen können kleine Rillen oder Verfärbungen aufweisen.
- Bremsen und Schaltung könnten eine Wartung benötigen.

Wir haben deinen Claim und die beigefügten Bilder überprüft und bestätigen, dass der Zustand „Gut“ eine akkurate Darstellung des Zustands des Bikes ist. Dazu kommt, dass das Rad für nur 25% des original Preises verkauft wurde und aus dem Jahre 2017 stammt.

Viele Grüße.

Sebastian | Customer Care Team

Meine Antwort dazu am selben Tag:

Hallo Sebastian,

Vielen Dank für Deine Mail!

Den Inhalt empfinde ich allerdings als irritierend.

Der Rahmen des Rades hat einen strukturellen Schaden und der Lenker hat deutliche Spuren einer unsachgemäßen Montage.

Beide Schäden können zu strukturellen Versagen mit Sturzfolge führen, deshalb möchte ich das Rad in diesem Zustand nicht verwenden.

Ich möchte dringend um eine weitere Prüfung bitten.

Ich hatte das Rad über Eure Plattform gekauft um mich vor solchen Überraschungen zu schützen und die Leistung auch entsprechend bezahlt.

Das jetzt gezeigte Verhalten empfinde ich als große Enttäuschung.

Beste Grüße

Paul

15.11.24 Mail von mir:

Hallo liebes Support-Team von buycycle,

da ich leider bisher noch keine Rückmeldung von Euch zu o.g. Vorgang erhalten habe, möchte ich meine Stellungnahme zu der Ablehnung meiner Reklamation noch einmal präzisieren.

Ich stimme zu das die Punkte: Rost an den Flaschenhalterösen, defekte Schraube an der Vorderradbremse und verschmutzter Allgemeinzustand, tatsächlich zu den Kriterien Eures Zustands "gut" passen. Diese Punkte sehe ich damit als erledigt an.

Bei dem gebrochenen Schaltauge finde ich die Lage schon nicht mehr so klar, da jedoch ein Ersatzschaltauge beilag ist das für mich auch in Ordnung.

Bei den beiden verbleibenden Punkte ist die Lage für mich allerdings eindeutig.

Hier noch einmal ein Foto des Risses im Sitzrohr:



Bei diesem Mangel handelt es sich keinesfalls um "kosmetische Mängel" oder "verblassten, verfärbten oder zerkratzten Lack" sondern um einen substantziellen Schaden.

Und der Druckstellen im Klemmbereich des Lenkers:



Wie schwerwiegend dieser Schaden ist, ist zerstörungsfrei schwer einzuschätzen. Da ich einen Lenkerbruch jedoch keinesfalls riskieren will, möchte ich diesen Lenker nicht fahren. Auch hier ist der Schaden auf keinen Fall nur kosmetisch.

Bitte meldet Euch dringend bei mir um die weitere Abwicklung zu klären.

Bis dahin beste Grüße

Paul Düsterbeck

Antwort von buycycle am selben Tag:

Hallo Paul,

vielen Dank für deine Rückmeldung.

Leider kann ich auf den zur Verfügung gestellten Bildern keine strukturellen Schäden erkennen.

Kannst du mir bitte weitere Bilder weiterleiten, gerne bespreche ich diese mit unserer Werkstatt.

Viele Grüße

Sebastian | Customer Care Team

15.11.24 Mail von mir:

Hallo Sebastian,

vielen Dank für Deine schnelle Antwort!

Meiner Ansicht nach sind die Euch vorliegenden Fotos bereits aussagekräftig genug, aber gern schicke ich morgen noch weitere.

Vorab zur Begriffsklärung: eine Riss im Rohr eines Carbonrahmens würdet Ihr schon auch als strukturellen Schaden ansehen, oder?

Einkerbungen im Klemmbereich eines Lenker aus Carbon, verursacht durch zu hohe Anzugsdrehmomente an der Klemmung des Vorbaus, haltet Ihr schon auch für sicherheitstechnisch bedenklich, oder?

Vielen Dank für Rückmeldung dazu vorab und beste Grüße
Paul

17.11.24 Mail von mir:

Hallo liebes Support-Team von buycycle,

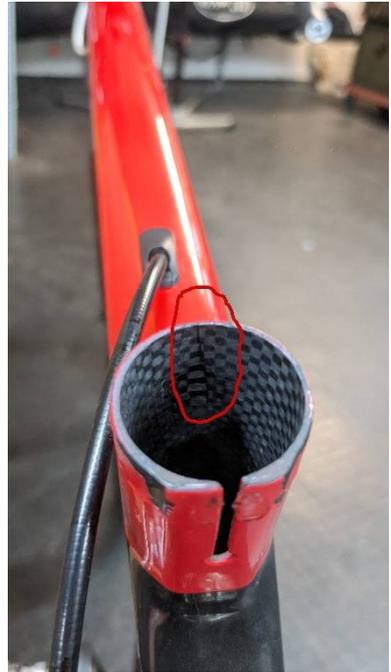
wie in Eurer Mail unten angefordert, sende ich Euch in der Anlage weitere Fotos der beschriebenen Schäden.

Außerdem habe ich an beiden betroffenen Stellen einen "Klopfest" durchgeführt, diese auf Video dokumentiert und diese ebenfalls angefügt.

Ich hoffe nun auf möglichst schnelle weitere Bearbeitung.

Vielen Dank dafür vorab und beste Grüße

Paul Düsterbeck



20.11.24 Mail von buycyle:

Hallo Paul,

vielen Dank für die Bilder. Ich bespreche den Fall mit unserer Wekrstatt und melde mich darauf bei dir zurück.

Viele Grüße

Sebastian | Customer Care Team

21.11.24 Mail von buycyle:

Dear Paul,

I hope this message finds you well.

Considering the fact that the bicycle is seven years old, is priced at only 25% of its original value, and was categorized as "good," I am able to offer you a refund of 100 Euros.

Best regards.

Sebastian | Customer Care Team

22.11.24 Mail von mir:

Guten Morgen Sebastian, liebes Buycycle Support Team,

vielen Dank für Deine Nachricht und das Angebot.

Auch ich halte den ursprünglich gezahlten Preis für fair, allerdings sollten bei dieser Einschätzung die starken Nutzungsspuren die das Rad hat, berücksichtigt werden.

Völlig davon abgesehen hat das Rad zwei Schäden, die mir beim Kauf nicht bekannt waren und die das Rad, in jetzigem Zustand, nicht benutzbar machen.

Hätte ich von diesen Schäden gewusst hätte ich das Rad, zu diesem Preis, nicht gekauft.

Um das Rad in einen fahrbaren Zustand zu versetzen müsste auf jeden Fall ein neuer Lenker montiert werden.

Der jetzt montierte (siehe Foto in der Anlage) ist nicht mehr lieferbar, ein gleichwertiges Alternativprodukt würde ca. 300€ kosten. (siehe z.B. hier: <https://www.bike24.de/p1378198.html?sku=1313813>)

Die Reparatur des Schadens am Sitzrohr habe ich bei einem entsprechenden Fachbetrieb angefragt (siehe Mail in der Anlage). Die geschätzten dort Kosten lagen bei ca. 300-400€.

Ob das Rad auch, z.B. mit einer Not-Reparatur per Sekundenkleber an dieser Stelle, möglicherweise gefahrlos weiterzufahren wäre, kann diskutiert werden.

Auf jeden Fall ist der Wert des Rahmen dadurch deutlich gemindert.

Mein Gegenvorschlag ist: entweder Rücknahme des Rades bei voller Erstattung des Kaufpreises oder die Rückzahlung von 500€ für den Kauf eines neuen Lenkers und Kompensation des Schadens am Sitzrohr.

Vielen Dank für Rückmeldung dazu vorab, beste Grüße und schönes Wochenende

Paul

26.11.24 Mail von buycycle:

Hallo Paul,

gerne bespreche ich den Fall mit unserer Werkstatt und melde mich danach bei dir zurück.

Viele Grüße

Sebastian | Customer Care Team

27.11.24 Mail von buycycle:

Hallo Paul,

nach eingehender interner Prüfung und unter Berücksichtigung der relevanten Faktoren sowie der übermittelten Bilder, muss ich dir bedauerlicherweise mitteilen, dass ich dir keine Erstattung anbieten kann.

Ich danke für dein Verständnis.

Viele Grüße

Sebastian | Customer Care Team

Meine Antwort dazu am selben Tag:

Hallo Sebastian, hallo Buycycle Support-Team,

vielen Dank für Deine Mail.

Da die Schäden am Rad eindeutig sind und von mir auch ausführlich dokumentiert wurden, kann ich Eure Position absolut nicht nachvollziehen.

Da mir das Rad gut gefällt, hätte ich mich gern mit Euch geeinigt.

Da dies nicht möglich zu sein scheint, möchte ich das Rad jetzt zurückgeben.

Bitte lasst mir entsprechende Instruktionen und die Versandunterlagen zukommen.

Beste Grüße
Paul

29.11.24 Mail von buycycle:

Hallo Paul,

vielen Dank für deine Nachricht und die ausführliche Schilderung deiner Sichtweise. Wir verstehen, dass die Situation für dich ärgerlich ist und du dir eine Einigung gewünscht hast. Nach sorgfältiger Prüfung müssen wir dir jedoch mitteilen, dass in diesem Fall eine Rückgabe des Rads leider nicht möglich ist. Bei einem Privatkauf, wie erwie diesem, gibt es kein gesetzliches 14-tägiges Rückgaberecht.

Das Fahrrad weist keine strukturellen Schäden auf, und der erhaltene Zustand entspricht sowohl den Angaben im Inserat als auch der angegebenen Laufleistung und dem vereinbarten Kaufpreis. Wir bitten dich daher um Verständnis, dass wir in dieser Angelegenheit keine Rücknahme veranlassen können.

Falls du weitere Fragen hast oder Unterstützung benötigst, stehen wir dir natürlich weiterhin gern zur Verfügung.

Vielen Dank für dein Verständnis und beste Grüße,

Sebastian | Customer Care Team

29.11.24 Mail von mir:

Hallo Sebastian, hallo Buycycle Support-Team,

vielen Dank für Deine Mail. Bevor ich auf deren Inhalt eingehe, möchte ich vorab noch folgendes klarstellen:

Es geht mir bei dieser Reklamation keinesfalls darum, den Kaufpreis des Rades noch nachträglich zu drücken. Im Gegenteil wäre es mir deutlich lieber gewesen, das Rad wäre ohne diese Schäden bei mir angekommen, dann hätte ich es, z.B. heute bei herrlichem Herbstwetter, schon nutzen können.

Da mir das Risiko, bei einem Gebrauchtkauf ohne die Möglichkeit der persönlichen Besichtigung, nicht offensichtliche Schäden mitzukaufen bewusst ist, empfand ich die Abwicklung über Eure Plattform, mit der Option genau solche Schäden dann reklamieren zu können, besonders attraktiv.

Das Ihr jetzt schreibt: "Das Fahrrad weist keine strukturellen Schäden auf" erstaunt mich da schon sehr.

Ich habe jetzt nochmal Fotos und ein Video (lade ich auch gern in besserer Auflösung nochmal irgendwo hoch) gemacht und angefügt, auf denen der Riss im Sattelrohr eindeutig zu erkennen ist.

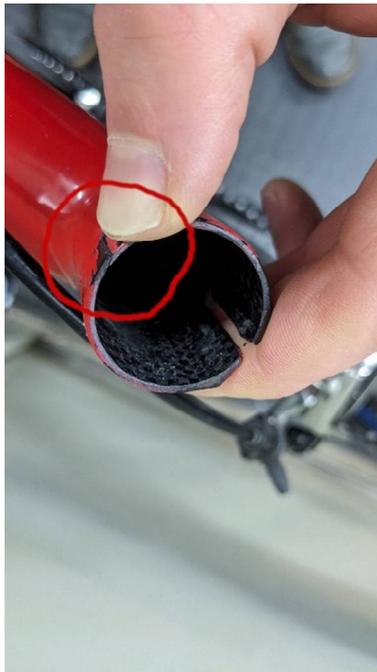
Der Lenker hat ebenfalls eindeutig zu erkennende Druckstellen, inwieweit darunter eine strukturelle Schädigung vorliegt, lässt sich für mich nicht prüfen. Das dumpfe Geräusch beim Klopfest in diesem Bereich reicht mir aber, es für wahrscheinlich zu halten und ihn insofern nicht benutzen zu wollen.

Um weitere Meinungen dazu einzuholen, habe ich die Fotos auch im Rennrad-News-Forum gepostet. Zur Frage ob der Lenker noch gefahrlos nutzbar ist, gab es dort durchaus unterschiedliche Meinungen, die Schäden an sich wurden aber von niemanden angezweifelt.

Ich möchte Euch bitten, Eure Einschätzung, in unser beidem Interesse, noch einmal zu überdenken.

Ich bin auch jederzeit gern für ein Telefongespräch dazu bereit.

Paul



04.12.24 Mail von buycyle:

Guten Morgen Paul,

ich danke dir für die weiteren Bilder sowie dein Feedback.

Ich werde nochmal unserer Werkstatt einbeziehen und den Verkäufer kontaktieren und dich auf dem Laufenden halten.

Viele Grüße

Sebastian | Customer Care Team

06.12.24 Mail von buycyle:

Hallo Paul,

vielen Dank für deine Hartnäckigkeit.

Der Verkäufer entschuldigt sich, da ihm dieser Mangel nicht bekannt war.

Er bietet dir einen Nachlass von 200 Euro oder eine Rücksendung an.

Aufgrund des Ticketverlauf würde ich dir deine Käufergebühr zu den 200 Euro dazu erstatten.

Ich freue mich auf deine Rückmeldung.

Sebastian | Customer Care Team

Meine Antwort dazu am selben Tag:

Hallo Sebastian,

vielen Dank für Deine Mail. Es freut mich das wir auf dem Weg sind eine einvernehmliche Lösung zu finden.

Da ich das Rad inzwischen behalten möchte, nehme ich die Entschuldigung des Verkäufers und das Angebot der Rückzahlung von 200€ gerne an.

Sollte die Erstattung von Euch die kompletten 219€ an gezahlten Gebühren beinhalten, nehme ich auch dieses Angebot gerne an und sehe mein Vertrauen in Euren Kundenservice wieder als vollständig hergestellt an.

Wenn diese Summe abweichend sein sollte, möchte ich Dich bitten mir die genaue Erstattungssumme mitzuteilen, damit ich zu einer Einschätzung kommen kann.

Beste Grüße und schönes Wochenende

Paul

10.12.24 Mail von buycycle:

Hallo Paul,

super, dass freut mich.

Zu der Zahlung des Verkäufers von 200 Euro habe ich dir würde ich dir noch wie angeboten die Käufergebühr von 80 Euro erstatten. Dies macht eine Gesamterstattung von 280,- Euro. Ich freue mich auf deine Rückmeldung.

Viele Grüße

Sebastian | Customer Care Team

Meine Antwort dazu am selben Tag:

Hallo Sebastian,

vielen Dank für Deine Mail! Angesichts von, nicht in der Beschreibung angeführten Schäden an dem Rad, in Höhe von ca. 600€ (wie in meinen vorherigen Mails ausführlich dargelegt), stellen die angebotenen 280€ Entschädigung natürlich eher eine Enttäuschung dar.

Da ich das Rad jedoch gern behalten (und endlich fahren) möchte, akzeptiere ich Euer Angebot.

Erstattet Ihr die Summe an mein Paypal-Konto oder benötigt Ihr weitere Informationen?

Beste Grüße

Paul

11.12.24 Mail von buycycle:

Hallo Paul,

deine Rückerstattung wird innerhalb der nächsten 2-5 Werktage auf deine ursprüngliche Zahlungsmethode zurückgebucht.

Bitte beachte, dass dein buycycle-Käuferschutz für diese Bestellung vollständig genutzt wurde und keine weiteren Ansprüche mehr für diese Bestellung eingereicht werden können.

Wenn du noch Fragen hast, kannst du dich gerne bei uns melden!

Liebe Grüße,

Sebastian | Customer Care Team