

Ärger auf Rädern

Digitalwirtschaft Das Start-up Auto1 wird von Investoren gefeiert. Doch etliche Händler, die dem Unternehmen Pkw abgekauft haben, sehen sich getäuscht. Dutzende haben Klage eingereicht.



DOMINIK BUTZMANN



HARRY WIEBER / DER SPIEGEL

Gründer Bertermann und Koç, Händler Habrich: Ein Berliner Wunder?

Shmuel Chafets sitzt in der Lobby des Berliner Hilton-Hotels und spricht von einem Wunder. „A Berlin miracle“ sei die Geschichte von Auto1, dem Gebrauchtwagenportal aus der deutschen Hauptstadt. Die beiden Gründer, Hakan Koç und Christian Bertermann, seien „brillant“, „das beste Team, mit dem ich je gearbeitet habe“.

Die Firma des Israeli, der Wagniskapitalgeber Target Global, hat mehrere Millionen Euro in das Unternehmen investiert. Knapp ein Jahr ist das her. Auch damals war Auto1 schon ein Einhorn. So heißen Start-ups mit einer Bewertung von einer Milliarde Dollar, die nicht an der Börse sind.

Mitte Januar gab der Fonds des japanischen Technologiekonzerns Softbank bekannt, mit 460 Millionen Euro bei Auto1 einzusteigen. Seitdem ist das Unternehmen ein Super-Einhorn. Nach Berechnung der Investoren ist es 2,9 Milliarden Euro wert. Auf der Rangliste der wertvollsten Start-ups in Europa ist Auto1 auf Platz zwei vorgerückt. Nur Spotify aus Schweden wird höher bewertet.

Seine Bekanntheit verdankt das Start-up aus dem 21. Jahrhundert einem Medium des 20. Jahrhunderts: dem Fernsehen, wo Auto1 unter der Marke Wirkaufendeinauto.de auftritt. In TV-Spots berichten Kunden, wie „schnell, einfach und unkompliziert“ sie ihre Wagen über die Plattform losgeworden seien. Mehr als 300 000 Fahrzeuge hat das Unternehmen 2016 nach eigenen Angaben von Privatleuten erworben und an Autohändler weiterverkauft, in 30 Ländern.

Es sei ein Modell, von dem alle Parteien profitierten, sagte Mitgründer Koç im Juni 2017 auf der Bühne der Start-up-Konferenz Noah, bei einem seiner seltenen öffentlichen Auftritte. Die Kunden sparten sich Feilscherei und Papierkram. Und die Händler könnten auf Gebrauchtwagen in ganz Europa zugreifen. Mit diesem Prinzip sei Auto1 innerhalb von fünf Jahren zum europäischen Marktführer aufgestiegen.

Tatsächlich ist die Beziehung zwischen dem Unternehmen und dem Autohandel wohl nicht reibungslos. Etliche Händler fühlen sich von Auto1 getäuscht. Ihre Berichte ergeben zusammen mit internen E-Mails und Gerichtsdokumenten ein Bild, das nicht so recht zusammenpassen will mit der Story vom rasant wachsenden und makellosen Start-up aus Deutschland.

Es geht um kaputte Autos, verschwundene Lieferungen und die Frage, wie ge-

nau das Unternehmen die Gebrauchtwagen prüft, die es weiterverkauft.

Auf seiner Website wirbt Auto1 mit der „umfassenden Dokumentation des Fahrzeugzustands“. Alle Autos würden von Fachleuten begutachtet, mögliche Schäden festgehalten. Auf diese Weise sei sichergestellt, dass die Händler wissen, worauf sie sich einlassen, wenn sie einen Wagen über das Onlineportal von Auto1 erwerben.

Erfahrungen von Autohändlern legen nahe, dass Auto1 diese Absprache mehr als gelegentlich verletzt und den Händlern Fahrzeuge mit Mängeln verkauft, von denen in der „umfassenden Dokumentation des Fahrzeugzustands“ keine Rede ist.

Die Zahl der Beschwerden sei „auffällig hoch“, heißt es beim Bundesverband der freien Kfz-Händler, der Interessenvertretung des Gewerbes, das Verhalten bei Reklamationen „unbefriedigend“.

Dutzende Händler haben deshalb Klage gegen das Unternehmen eingereicht. An den beiden primär zuständigen Gerichten, dem Landgericht Berlin und dem Amtsgericht Tempelhof-Kreuzberg, gibt es mindestens 90 laufende oder abgeschlossene erstinstanzliche Verfahren gegen Auto1. Die meisten Kläger verlangen eine Entschädigung für Defekte, von denen sie nach ihrer Darstellung beim Kauf nichts wussten.

Kai-Uwe Habrich kam im November 2016 mit Auto1 ins Geschäft. Ein Kunde des Gebrauchtwagenhändlers aus Berlin-Pankow war auf der Suche nach einer Mercedes C-Klasse. Auf der Seite von Auto1 fand Habrich ein silberfarbenes Modell. Die Probefahrt sei „ohne Beanstandung“ verlaufen, hieß es online. Habrich rechnete mit einem Wagen, der abgesehen von ein paar Kratzern und Gebrauchsspuren in gutem Zustand war.

Doch als er den Mercedes einige Tage später abholte, bemerkte er sofort ein lautes Schleifgeräusch. Habrich ließ das Auto in einer Werkstatt untersuchen, die einen Defekt am Hinterachsdifferenzial diagnostizierte. 2600 Euro würde die Reparatur nach Berechnung der Werkstatt kosten.

Weil Auto1 ihm auch nach vielen Beschwerdemails und -briefen nur eine Entschädigung von 200 Euro anbot, klagte Habrich im April 2017 gegen das Unternehmen. Das Urteil steht noch aus, aber Habrich glaubt, dass er gute Chancen hat. Grund dafür ist ein Dokument vom Oktober 2016: die Rechnung der letzten Inspektion des Mercedes, gut drei Wochen bevor Auto1 den Wagen angekauft hatte. Bei dieser Inspektion waren „Fahrgeräusche aus dem Differenzial Hinterachse“ aufgefallen. Warum tauchte das im Exposé auf der Seite von Auto1 nicht auf?

Vor Gericht berief sich Auto1 darauf, von der Untersuchung nichts gewusst zu

haben. Der Vorbesitzer des Mercedes sagte hingegen aus, dass er Auto1 die Inspektionsrechnung vorgelegt habe. Warum das im Übergabeprotokoll nicht vermerkt wurde, wisse er nicht.

Die Frage ist, warum Auto1 solch gravierende und eigentlich leicht festzustellende Schäden offenbar durchrutschten.

Durch das Geld seiner Investoren war Auto1 in der Lage, innerhalb kurzer Zeit eine enorme Infrastruktur aufzubauen. Seit 2012 hat das Unternehmen in Deutschland mehr als hundert sogenannte Ankaufstellen eröffnet. Anfangs reisten die Gründer noch selbst umher, suchten nach Flächen und kümmerten sich um die Ausstattung. Noch immer sind manche der Ankaufstellen in Plastikzelten untergebracht. Hebebühnen, die notwendig sind, um manche Mängel überhaupt zu entdecken, gibt es dort selten.

Vor Gericht sagte der Ankauf, der den defekten Mercedes von Kai-Uwe Habrich begutachtet hatte, dass er täglich zwischen 15 und 20 Autos prüfe und mit jedem eine Probefahrt von zwei bis fünf Minuten mache. Um den Zustand eines Wagens beurteilen zu können, müsse man schon eine Viertelstunde mit ihm Probe fahren, sagt der Geschäftsführer des Volkswagen und Audi Partnerverbands, Dirk Weddingen von Knapp.

Hinzu kommt, dass der Ankauf in diesem Streitfall gelernter Automobilkaufmann war, also kein Techniker und schon gar kein Kfz-Meister oder Ingenieur, wie die Prüfer bei der Dekra. Nach Aussage von ehemaligen Mitarbeitern ist das keine Ausnahme. Da man für die immer neuen Ankaufstellen immer mehr Personal gebraucht habe, soll Auto1 auch Leute ohne fachliche Qualifikation genommen haben. „Bei uns kann ein Schimpanse Ankaufwerder werden“, soll der Chef der Verkaufsabteilung die Einstellungspolitik von Auto1 gegenüber Mitarbeitern kommentiert haben.

Sind am Ende also Zeitdruck und fehlender Sachverstand verantwortlich für die Beschwerden der Händler? Sind sie die Folgen eines zu schnellen Wachstums?

Es sei „sehr schwierig, auf pauschale Gerüchte und Einzelaussagen im Detail einzugehen“, teilt Auto1 zu diesen und anderen Vorwürfen mit. „Natürlich können Fehler passieren, aber die europäische Erfolgsgeschichte, mehr als 35 000 Partnerhändler und mehr als 40 000 Fahrzeuge im Bestand sprechen dafür, dass wir im Markt etwas sehr richtig machen und vielen Marktteilnehmern einen Mehrwert bieten können.“

Auto1 vermittelt aber nicht nur zwischen Verkäufern und Händlern. Um die Fahrzeuge von den einen zu den anderen zu bringen, betreibt das Unternehmen gemeinsam mit Partnern ein Logistiknetzwerk, das sich von Finnland bis Spanien erstreckt.

In einem der Logistikzentren kam es im Januar 2017 zu einem Vorfall, der für einen Händler aus Hessen unangenehme Folgen hatte. Einige Wochen zuvor hatte der Mann drei Fahrzeuge bei der italienischen Auto1-Tochter gekauft und einen Spediteur mit dem Transport beauftragt. Als der Spediteur in der Nähe von Mailand ankam, waren die Autos nicht mehr da. Ein ehemaliger Geschäftspartner des deutschen Händlers, mit dem er im Streit auseinandergewandert war, hatte sie abholen lassen – mit einer gefälschten

Vollmacht. Dass der Mitarbeiter des Geschäftspartners drei Tage vor dem vereinbarten Termin auftauchte, wunderte vor Ort offenbar niemanden.

Auto1 stellte Strafanzeige und erklärte, dass die „notwendigen Sicherheitsvorkehrungen im Logistikzentrum nicht eingehalten wurden“. Später nahm das Unternehmen die Aussage zurück: Man habe seine Sorgfaltspflicht nicht verletzt.

Der Händler aus Hessen sagt, dass Auto1 ihm das Geld für die drei Fahrzeuge bis heute nicht erstattet habe. Er will seine Forderungen, rund 56 000 Euro, nun gerichtlich durchsetzen.

Viele Händler sind nicht nur über die Qualität der

Fahrzeugexposés verärgert, sondern auch darüber, wie das Unternehmen mit Reklamationen umgeht.

Der Dortmunder Gebrauchtwagenhändler Frank Lecki tritt sich im Sommer 2017 mit Auto1 um einen Maserati. Lecki musste noch vor der Abholung die Batterie und unmittelbar danach das Zündschloss sowie den Anlasser erneuern lassen. Und das, obwohl die Probefahrt laut Onlinebeschreibung ohne Auffälligkeiten verlaufen war. Den Kostenvoranschlag für die Reparatur, den Lecki einreichte, befand ein Auto1-Mitarbeiter trotzdem für „fragwürdig“. „Aus Kulanz“ erhalte Lecki aber einen Gutschein in Höhe von 1250 Euro, den er beim Kauf von drei weiteren Fahrzeugen einlösen könne.

Der Mitarbeiter hatte noch ein anderes Anliegen: Ob Lecki seine schlechte Bewertung zu Auto1 aus dem Internet löschen könne? Ein Händler aus Bayern berichtet, dass jemand von Auto1 ihn



gedrängt habe, seinen negativen Eintrag aus dem Netz zu entfernen. Sollte er sich weigern, werde man seinen Account sperren.

Auto1 sei es gelungen, den Handel mit Gebrauchtwagen zu professionalisieren, sagt Shmuel Chafets, der israelische Investor. Eine Branche, in der Visitenkarten hinter Scheibenwischer geklemmt werden und die bislang alles andere als digital war. Wenn Auto1 unseriös arbeiten würde, wären nicht „einige der smartesten Wagniskapitalgeber der Welt“ dort eingestiegen, beteuert Chafets.

Neben Goldman Sachs oder dem Softbank-Fonds hat das Unternehmen auch einen der ehemals mächtigsten Männer der deutschen Wirtschaft für sich eingenommen: Gerhard Cromme, bis diese Woche Chefaufseher bei Siemens. Cromme sah eine Präsentation der Auto1-Gründer und war interessiert. Daraufhin fuhr Hakan Koç mit Cromme zu einer Ankaufsstelle in Berlin-Pankow. Und er überzeugte ihn, den Aufsichtsrat von Auto1 zu leiten. Auf Anfrage wollte sich Cromme nicht zu seinem Engagement bei dem Start-up äußern.

Die Investoren drängen das Unternehmen, noch schneller noch größer zu werden. Dafür plant es den Einstieg ins Finanzgeschäft. Auto1 soll vom reinen Zwischenhändler zum Kreditgeber und Softwaredienstleister für Händler werden. Ein Pilotprojekt, bei dem Händler von Auto1 Kredite zur Finanzierung ihrer Fahrzeugkäufe erhalten, ist kürzlich gestartet.

Der Softbank-Fonds, dessen Geld größtenteils aus der arabischen Welt stammt, hat noch mehr mit Auto1 vor. Er könne sich eine Kooperation mit Uber oder Alibaba vorstellen, sagte Rajeev Misra, der Chef des Fonds, vergangene Woche in einem Interview mit dem „Handelsblatt“. Bei Uber hat sich Softbank erst im Dezember eingekauft.

Konkrete Pläne, wie eine Zusammenarbeit aussehen könne, gibt es aber noch nicht. Grundsätzlich sei vieles vorstellbar, heißt es bei Auto1, solange das Start-up seine Eigenständigkeit wahre und bei seinem Kerngeschäft bleibe.

Softbank will Auto1 vom europäischen Marktführer zum Global Player machen. Wenn die Deutschen tatsächlich mit den Einhörnern der internationalen Technologieszene mithalten wollten, daran ließ Rajeev Misra keinen Zweifel, müssten sie noch „aggressiver“ wachsen.

Ann-Kathrin Nezik

Mail: ann-kathrin.nezik@spiegel.de



**Video: Mängel jenseits
der Toleranzschwelle**

spiegel.de/sp062018auto
oder in der App DER SPIEGEL