

Bedingungen für den MyHammer-Schutzbrief

Im Folgenden informieren wir Sie im Einzelnen über die Bedingungen und Voraussetzungen der Leistungen des MyHammer-Schutzbriefts und deren Inanspruchnahme.

Wenn Sie Leistungen von MyHammer als Auftraggeber nutzen, akzeptieren Sie, dass Sie auch an die folgenden Regelungen gebunden sind, wenn sie eine Leistung aus dem MyHammer-Schutzbrief erhalten wollen. Sie akzeptieren ebenfalls, dass Sie die AGB von MyHammer zur Kenntnis genommen haben und diese anerkennen. Sollten Sie Fragen zu diesen Bedingungen und Voraussetzungen haben, wenden Sie sich bitte an den MyHammer Kundenservice. Verwenden Sie hierfür die Kontaktwege im Bereich Hotline & Kontakt (www.my-hammer.de/contact.php).

1 Gegenstand und Umfang des MyHammer-Schutzbriefts: Was ist der MyHammer-Schutzbrief?

Der MyHammer-Schutzbrief ist eine Kombination unterschiedlicher Serviceleistungen, die trotz einer ggf. mangelhaften oder unsachgemäßen Ausführung eines über MyHammer vergebenen Auftrages dessen ordnungsgemäße Vollendung bzw. die Beseitigung von Mängeln ermöglichen sollen.

Der MyHammer-Schutzbrief beginnt direkt mit der erfolgreichen Auftragsvergabe und endet 30 Tage nach Vollendung der vereinbarten Leistung (soweit innerhalb dieses Zeitraums keine Mängel angezeigt wurden). Er gilt für alle in Deutschland erbrachten Leistungen.

Der MyHammer-Schutzbrief umfasst folgende Leistungen:

- einen Reklamationsprozess gemäß Ziffer 4
- eine Mängelbeseitigung / Entschädigung gemäß Ziffer 5
- eine Übernahme der Rechtsverfolgungskosten gemäß Ziffer 6

Diese Leistungen beziehen sich stets auf die zwischen dem Auftraggeber und dem Handwerker oder Dienstleister im Rahmen der Auftragsvergabe über MyHammer.de vereinbarten Arbeitsleistungen. Andere gesetzliche Haftpflichtansprüche privatrechtlichen Inhalts, die Ihnen als Auftraggeber ggf. gegenüber einem Auftragnehmer zustehen, sind vom MyHammer-Schutzbrief nicht umfasst.

2 Allgemeine Voraussetzungen des MyHammer-Schutzbriefts: Wann greift der MyHammer-Schutzbrief ein?

Um Leistungen des MyHammer-Schutzbrieftes in Anspruch nehmen zu können, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- a) Sie sind als Auftraggeber bei MyHammer registriert,
- b) Sie haben die AGB von MyHammer zur Kenntnis genommen und anerkannt,
- c) Sie haben den Auftrag, bei dessen Ausführung die geltend gemachten Mängel aufgetreten sind, über MyHammer ausgeschrieben. Die Auftragsbeschreibung umfasste eindeutig (auch) die Leistungen, die Gegenstand des geltend gemachten Anspruchs sind.
- d) Sie haben den Auftrag während der Laufzeit des MyHammer-Schutzbriefts, also ab dem 01.10.2011 bei MyHammer an einen Auftragnehmer erteilt, d. h. eines der dort von einem Anbieter abgegebenen Angebote im Wege der Online-Vergabe angenommen.
- e) Der von Ihnen ausgewählte Handwerker oder Dienstleister muss angegeben haben, dass er über eine Betriebshaftpflichtversicherung verfügt.
- f) Sie haben den Mangel unverzüglich nach Feststellung, spätestens aber innerhalb von dreißig Tagen nach Vollendung der entsprechenden Leistungen sowie – soweit MyHammer das Angebot des MyHammer-Schutzbriefts vor Abschluss der Arbeiten einstellt – während oder innerhalb von drei Monaten nach Einstellung des MyHammer-Schutzbriefts in Textform (mindestens per E-Mail) an MyHammer gemeldet.

Bitte melden Sie jeden Schaden umgehend, damit wir zeitnah alle notwendigen Schritte einleiten können.

3 Ausschlüsse: Wann können Sie den MyHammer-Schutzbrief nicht in Anspruch nehmen?

Der MyHammer-Schutzbrief greift in den folgenden Fällen **nicht** ein:

- a) Bei Leistungen, die ohne ausdrücklichen Auftrag über MyHammer, d. h. ohne eine Online-Vergabe über den MyHammer-Marktplatz ausgeführt wurden;
- b) Bei Leistungen, die durch jemand anderen als den bei MyHammer beauftragten Handwerker oder Dienstleister oder einem von diesem beauftragten Dritten (Subunternehmer oder sonstiger Erfüllungsgehilfe) ausgeführt, abgeändert oder vollendet wurden;
- c) Ansprüche im Zusammenhang mit Gerätschaften, Werkzeugen oder Materialien, ungeachtet ob von Ihnen als Auftraggeber oder dem Auftragnehmer gestellt, im letzten Fall jedoch nur, soweit es sich nicht um fehlerhaft verwendete oder zerstörte Materialien wie z.B. Verschnitt handelt.
- d) Bei Leistungen, die von dem bei MyHammer ursprünglich eingestellten und vergebenen Umfang abweichen. Als Beurteilungsgrundlage dient die Auftragsbeschreibung einschließlich von Auftragsergänzungen im Bereich Fragen & Antworten; der Ausschluss greift dann ein, wenn die betreffenden Leistungen nicht eindeutig aus der Auftragsbeschreibung hervorgehen.
- e) Bei Leistungen von Immobilienmaklern;
- f) Bei Leihgeschäften jeglicher Art;
- g) Bei Überschreitung der Meldefristen nach Ziffer 2 Buchst. f)
- h) Bei Vergabe des Auftrags an einen Handwerker oder Dienstleister, der zum Zeitpunkt der Auftragsvergabe in seinem MyHammer Business-Partner-Profil keine Angaben zu Qualifikationen hinterlegt hatte, die für eine rechtmäßige Ausführung des Auftrags erforderlich sind, es sei denn, Sie weisen nach, dass der Handwerker oder Dienstleister zum Zeitpunkt der Auftragsausführung tatsächlich über die erforderlichen Qualifikationen verfügte.

- i) Leistungen des Schutzbriefs sind insoweit ausgeschlossen, als dadurch auf den gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen beruhende Ansprüche des Auftraggebers oder Rechte des Handwerkers oder Dienstleistung (z. B. zur Durchführung von Nachbesserungsversuchen) eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.
- j) Bei Schäden, die durch eine rechtzeitige Meldung hätten verhindert werden können, es sei denn, die verspätete Meldung haben Sie nicht zu vertreten.

4 Reklamationsprozess

4.1 Allgemeines

Die Leistungen des MyHammer-Schutzbriefes beginnen mit der Durchführung des Reklamationsprozesses. Der Reklamationsprozess umfasst folgende Elemente, die nacheinander oder parallel durchgeführt werden können:

- Mängelanzeige und Dokumentation gemäß Ziffer 4.2
- Durchführung eines Einigungsversuchs gemäß Ziffer 4.3
- Prüfung des angezeigten Mangels durch Dritte gemäß Ziffer 4.4

4.2 Mängelanzeige und Dokumentation

Zu Beginn des Reklamationsprozesses müssen die bei der Auftragsausführung aufgetretenen Mängel genau erfasst werden. Hierzu müssen Sie uns solche Mängel unverzüglich, spätestens **innerhalb von dreißig Tagen** nach Vollendung der entsprechenden Leistungen anzeigen.

Um den Prozess zügig durchführen zu können, benötigen wir alle mit den angezeigten Mängeln in Zusammenhang stehenden Nachweise, mindestens jedoch die folgenden Angaben:

- Name und Anschrift des Auftraggebers
- Name und Anschrift des Auftragnehmers
- MyHammer-Auftragsnummer
- Datum der Auftragsvergabe
- Beschreibung des aufgetretenen Mangels
- Nachweise über ergänzende Vereinbarungen, soweit vorhanden
- Vereinbarungen über Nachbesserungen
- Nachweise über evtl. geleistete Zahlungen

Die Dokumente sind im Original, als Kopie oder in elektronischer Form (Scan) einzureichen.

Mit Anzeige der Mängel erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir Ihre Anzeige an von uns mit der Durchführung der Leistungen des MyHammer-Schutzbriefs beauftragte Dritte, sowie zum Zwecke der Stellungnahme an den Auftragnehmer weiterleiten. Ferner erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir die von Ihnen übermittelten Informationen zum Zwecke der Bearbeitung sowie zu Auswertungszwecken speichern und mit anderen uns vorliegenden Informationen zusammenführen. Dies umfasst auch eine Information des Auftragnehmers über die vorliegende Reklamation mit dem Ziel, diesen ggf. zur Verbesserung seiner Arbeitsqualität aufzufordern.

4.3 Einigungsversuch

Im Anschluss an die Anzeige und Dokumentation des Mangels kann MyHammer über die Durchführung eines Einigungsversuchs entscheiden, um eine Einigung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer herbeizuführen. MyHammer wird die nach Ziffer 4.2 erfassten Informationen zu diesem Zweck an den Auftragnehmer übermitteln und diesen um eine Stellungnahme sowie um ein Angebot zur Beseitigung des Mangels bitten. Soweit der Auftragnehmer ein solches Angebot vorlegt, wird dieses an den Auftraggeber übermittelt.

Bei der Durchführung des Einigungsversuchs tritt MyHammer lediglich als neutraler Vermittler auf, der Erklärungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer übermittelt. Soweit MyHammer eigene Erklärungen abgibt, sind diese unverbindlich und begründen weder im Verhältnis zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer noch zwischen einer dieser Parteien und MyHammer irgendwelche Rechte oder Pflichten.

MyHammer ist nicht verpflichtet, den Einigungsversuch zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen. Der Einigungsversuch kann jederzeit abgebrochen werden, wenn der Auftraggeber oder der Auftragnehmer dies verlangt oder eine Fortführung nach Einschätzung von MyHammer nicht erfolgversprechend ist.

4.4 Prüfung des Mangels durch Dritte

Insbesondere dann, wenn bereits das Vorliegen oder der genaue Umfang eines Mangels streitig ist oder wenn bei Durchführung des Einigungsversuchs unüberbrückbare Differenzen zwischen den Parteien einer erfolgreichen Beilegung der Angelegenheit entgegenstehen, kann MyHammer einen **Fachbetrieb** mit der Begutachtung des Mangels beauftragen („Gutachter“). Die Kosten für diese Begutachtung werden dem Auftraggeber nicht belastet.

In diesem Fall obliegt es dem Auftraggeber, dem Gutachter eine Inaugenscheinnahme der mangelhaften Leistungen zu ermöglichen, ihm hierzu Zugang zu den betreffenden Örtlichkeiten zu gewähren sowie alle die zur Beurteilung des Sachverhalts erforderlichen Informationen vollständig und wahrheitsgemäß zur Verfügung zu stellen.

Wichtiger Hinweis: Kommt der Auftraggeber der vorgenannten Obliegenheit nicht nach, ist der Reklamationsprozess beendet und alle weiteren Ansprüche aus dem MyHammer-Schutzbrief erlöschen.

Der Gutachter stellt das Vorliegen eines Mangels und den zu dessen Beseitigung erforderlichen Aufwand verbindlich fest. Die Beurteilung des Gutachters kann als Grundlage für die Fortsetzung des Einigungsversuchs dienen.

Die Durchführung einer solchen Begutachtung steht allein im Ermessen von MyHammer; eine dahingehende Verpflichtung besteht nicht.

5 Mängelbeseitigung / Entschädigung

Wurde im Rahmen des Reklamationsprozesses innerhalb von 30 Tagen ab Eingang der ordnungsgemäßen Mängelanzeige und der zu deren Bearbeitung erforderlichen Informationen durch den Auftraggeber keine Einigung erzielt, wird auf Wunsch des Auftraggebers nach Wahl von MyHammer eine Mängelbeseitigung durchgeführt bzw. eine Barentschädigung geleistet.

Hierfür müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- a) Die allgemeinen Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des MyHammer-Schutzbriefs gemäß Ziffer 2 sind erfüllt.
- b) Es liegt kein Ausschlussstatbestand nach Ziffer 3 vor.
- c) Der Reklamationsprozess gemäß Ziffer 4 einschließlich der Mängelanzeige sowie einer ggf. veranlassten Prüfung des Mangels durch Dritte wurde ordnungsgemäß durchgeführt, ohne dass eine Einigung erzielt wurde.
- d) Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass ein anderer durch MyHammer vermittelter Auftragnehmer den Auftrag, bei dessen Ausführung der angezeigte Mangel aufgetreten ist, beendet oder den Mangel beseitigt.

Falls alle o.g. Bedingungen erfüllt sind, kann MyHammer in eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers entscheiden, ob ein von MyHammer vermittelter Auftragnehmer den Auftrag, bei dessen Ausführung der angezeigte Mangel aufgetreten ist, beendet oder den Mangel beseitigt, oder ob der Auftraggeber eine Barentschädigung in Höhe der zur Vornahme der Beendigung bzw. Mängelbeseitigung erforderlichen Kosten erhält.

Wählt MyHammer die erste Alternative, wird sie einen Auftragnehmer mit der Ausführung der entsprechenden Leistungen vermittelt. Die Mehrkosten für eine Mängelbeseitigung werden dem Auftraggeber nicht belastet, sofern sie den ursprünglichen Auftragswert nicht überschreiten. Soweit sie die ursprünglichen Kosten überschreiten, werden die Leistungen nur mit Einverständnis des Auftraggebers ausgeführt.

Wählt MyHammer die Leistung einer Barentschädigung, beläuft sich diese auf den nach den Feststellungen des Gutachters nach Ziffer 4.4 zur Beseitigung des Mangels erforderlichen Betrag. Soweit keine Begutachtung durchgeführt wurde, legt MyHammer den Entschädigungsbetrag im eigenen Ermessen fest. **Die Entschädigung beträgt maximal 500,- EUR, jedoch nicht mehr als die ursprünglich für die Ausführung des Auftrags vereinbarte Vergütung.**

Die Entschädigung wird Zug-um-Zug gegen Abtretung der Ansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer in Höhe des Entschädigungsbetrages geleistet.

6 Übernahme der Rechtsverfolgungskosten

Hat der Auftraggeber den Reklamationsprozess nach Ziffer 4 sowie den Mängelbeseitigungsprozess nach Ziffer 5 durchlaufen und besteht für ihn trotzdem weiterhin ein Schaden durch die beanstandete Arbeit des Handwerkers oder Dienstleisters, so trägt MyHammer die Kosten der Rechtsverfolgung nach Maßgabe der folgenden Regelungen.

- 6.1 Die Kostenübernahme umfasst die Verfolgung von Ansprüchen auf Mängelbeseitigung, die dem Grunde nach in den Anwendungsbereich des MyHammer-Schutzbriefs fallen, durch die im Rahmen des Mängelbeseitigungsprozesses gewährten Leistungen (Beseitigung durch anderen Auftragnehmer oder Entschädigung) jedoch nicht vollständig ausgeglichen wurden, etwa wegen Überschreitung der für die Barentschädigung geltenden Obergrenzen. Die Kostenübernahme gilt dagegen nicht für die Durchsetzung anderer Ansprüche des Auftraggebers oder einer dritten Person.
- 6.2 Die Kostenübernahme gilt bis zu einem Höchstbetrag von EUR 10.000,00 Euro je Fall. Für den Auftraggeber gilt eine Selbstbeteiligung von 250,- Euro. MyHammer übernimmt dabei

- die angemessene Vergütung für die Tätigkeit eines Rechtsanwaltes bis zur Höhe der gesetzlichen Vergütung.
- die Gerichtskosten einschließlich der Kosten für die Entschädigung von Sachverständigen und Zeugen.

Die Kostenübernahme schließt auch im Falle des Unterliegens die Kosten des gegnerischen Rechtsanwalts bis zur Höhe der gesetzlichen Vergütung ein.

- 6.3 MyHammer ist nicht verpflichtet, die Kosten der Rechtsverfolgung zu übernehmen, wenn

- der voraussichtliche Kostenaufwand unter Berücksichtigung in einem groben Missverhältnis zum angestrebten Erfolg steht
oder
- die Wahrnehmung der rechtlichen Interessen keine hinreichende Aussicht auf Erfolg hat.

Sofern MyHammer der Auffassung ist, dass aus den vorgenannten Gründen keine Verpflichtung zur Kostenübernahme besteht, kann ein von dem Auftraggeber beauftragter Rechtsanwalt eine begründete Stellungnahme abgeben, ob die Wahrnehmung rechtlicher Interessen in einem angemessenen Verhältnis zum angestrebten Erfolg steht und hinreichende Aussicht auf Erfolg verspricht. Diese Entscheidung ist für beide Teile bindend, es sei denn, dass sie offenbar von der wirklichen Sach- und Rechtslage abweicht.

- 6.4 MyHammer trägt ferner nicht

- Kosten, die der Auftraggeber ohne Rechtspflicht übernommen hat
oder
- Kosten, die bei einer einvernehmlichen Erledigung entstanden sind, soweit sie nicht dem Verhältnis des vom Auftraggeber angestrebten Ergebnisses zum erzielten Ergebnis entsprechen, es sei denn, dass eine hiervon abweichende Kostenverteilung gesetzlich vorgeschrieben ist.

6.5 Für den Fall, dass MyHammer die Kosten der Rechtsverfolgung getragen hat, treten Sie ihren Erstattungsanspruch gegenüber dem Handwerker oder Dienstleister in entsprechender Höhe ab.

7 Sonstiges

Der MyHammer-Schutzbrief gilt für unbestimmte Zeit. MyHammer ist jedoch berechtigt, den MyHammer-Schutzbrief ohne Einhaltung einer Frist zu beenden. **Auf die unter Ziffer 2 genannten Fristen für die Einbeziehung von nach Ablauf des MyHammer-Schutzbriefs ausgeführten Aufträgen und gemeldeten Mängel wird hingewiesen.**