

apac presse gmbh

Chefredakteur Peter Weiß verantwortlich i.S.d.P.
www.apac.de mail@apac.de

apac presse gmbh - Postfach 1551 - 74172 Neckarsulm

Per email

Ford Werke

z. Hd. Frau Mari Calderon
Spezialistin
Fachbereich Sonderfragen
Ford Kundenzentrum

Ihr Zeichen: MY/216-55 mc 1-146929351



Postfach 1551 , 74172 Neckarsulm
Tel: +49(0)7132 452111

Neckarsulm, 28.10.2010

Ihr Schreiben vom 21.10.2010

Sehr geehrte Frau Calderon,

wir wollen Ihren Brief kommentieren !

Schon die Bemerkung auf dem Briefumschlag

**Vertraulich
Nur vom Empfänger zu öffnen**

mit Ihrer Bemerkung am Ende des Schreibens „ **Eine Kopie dieses Schreibens übermitteln wir an das Autohaus Deininger zur Kenntnisnahme** “ beißt sich !!

Auf der einen Seite wollen Sie, dass dieses Schreiben nicht in fremde Hände fällt, jedoch im Autohaus weiß jeder Bescheid !

Und so hat mich auch Herr Lorenz versucht mit „Engelszungen“ zu überzeugen, dass in diesem speziellen Falle, nur der von Ihnen „angewiesene“ - unsere freie Interpretation - Weg geht. Diese Vermutung liegt nahe, wenn man neuerdings seinen Worten lauscht.

Auch Herr Ruff stimmt mit Engelszungen ein.

Leider, denn das erhöht das Misstrauen, das sich bisher **nur** gegenüber der Verhaltensweise von Ford Köln aufgebaut hat, ins Unermessliche !

Your letter dated 10/21/2010

Dear Ms. Calderon,

we want to comment your letter!

Even the remark on the envelope

**Confidential
Only to be opened by recipients**

with your comments at the end of the letter "A copy of this letter will be forwarded to the dealership Deininger for information" , bites!

On the one hand, you want this letter does not fall into foreign hands, but with the dealership everyone knows now !

And so Mr. Lorenz try to convince me with "tongues of angels" that in this particular case, only the "instructed" way by you - our free interpretation - works. This assumption has to be made if you recently listened to his words.

Mr. Ruff also joins with the tongues of angels.

Unfortunately, this increases the distrust built up so far against Ford Cologne, immeasurably!

Auch die Ermahnung „ Eine direkte Kontaktaufnahme – speziell mit der Geschäftsführung unseres Hauses – ist nicht zielführend“, die wir mit „nicht wünschenswert“ übersetzen, sind wir nicht gewohnt !

Wenn erst eine Reaktion der Fordwerke Deutschland erfolgt, nachdem eine **Rüge** im deutschen Hause Ford von der amerikanischen Abteilung „ Diversity “ vorliegt, ist dies für uns, als äußerst kundenfeindlich, auszulegen und sollte publik gemacht werden.

Wir sind hier alle überzeugt, dass Herr Stephen Odell, Vorsitzender des Aufsichtsrates, gar keine Nachricht erhalten hat, denn wir haben ihm bisher keine übermittelt. Wir haben uns bisher nur um seine Email Adresse bemüht und wir haben Frau Beate Falk gebeten: „

„In diesem Sinne wären wir dankbar, wenn Sie unser Anliegen Herrn Odell vortragen könnten“, was unserer Meinung nach nicht geschehen ist und Ihr Schreiben bestärkt uns in dieser Annahme. Ich kenne die Reaktion von Amerikanern zu genüge, da ich fortbildungsmäßig sehr oft in USA verweilte, ich schon seit meiner Jugendzeit Freunde in den Staaten habe.

Es ist nicht gut, wenn der „Boss“ Herr Odell von all dem kein „ Feedback “ erhält, was in seinem Verantwortungsbereich sich einschleicht.

Deshalb hatten wir Herrn Fleming angeschrieben, den wir damals als Verantwortlichen im Internet ermittelt haben, unter der amerikanischen Fax Nummer: 001 313 323 2777 .

➤ **Ihr Schreiben 2. Seite 3. Absatz:**

„ Des Weiteren sind Ihre Ausführungen hinsichtlich der Ersatzteilverfügbarkeit für den 2,2l TDCI Duratorq Motor nicht korrekt. ... Demzufolge ist Ihre Aussage, ein Schaden an diesem Motortyp würde unabhängig vom Umfang stets mit einem Austausch des gesamten Motors einhergehen, nicht zutreffend.“

wurde von uns in keinem Schreiben kundgetan.

Wir zitieren auszugsweise aus unseren Schreiben:

1. (2010 Auflistung Motoren Ford Werke GmbH) **„Auflistung, für welche Motoren es noch Ersatzteile gibt, für welche nur Teile- oder Austauschmotoren“**

Wir haben bisher keine Antwort von Ford erhalten, jedoch von andern Volumenhersteller !

2. (2010.09.28 Anfr. Fleming) **„ Für den 2,2 l Duratorq 130 PS bekommt man keine Teile für den Motor mehr, was bedeutet Ford legt sie an ihre Kette, bis sie das Auto losgeworden sind.“**

Als Anlage erhielt er (~ Chronologischer Ablauf Euramobil), wo er die Präzisierung unserer Ausführung entnehmen konnte: **„Für den 2,2l Duratorq gibt es nur einen Teile- oder einen Austauschmotor, was bedeutet Ford legt sie an die Kette, wenn sie sich diesen durch Kauf ausliefern.“**

3. (2010.10.13 Anfr. Presseabteilung Fiat) **„ Anfrage für welche Motoren aus Ihrem Hause gibt es noch Ersatzteile, wie zum Beispiel Kolben, Kolbenringe usw. und für welche gibt es nur einen Teilemotor oder Austauschmotor ?“**

Wieder finden Sie Ihre Aussage nicht bestätigt. Diese Anfrage ging übrigens an alle Volumenhersteller. Bisher haben wir nur die Bestätigungen erhalten, dass es Ersatzteile gibt ! Wenn es seit Ihrem Schreiben urplötzlich doch Ersatzteile geben sollte, hätten wir unser Ziel erreicht !

The admonition to "Direct contact - especially with the management of our house - is not effective," which we translate as "not desirable", we are not used!

If there is only a reaction of the Ford Werke Germany, after a complaint the American "diversity" is present, this looks like to be a very customer-hostile attitude and should be made public.

We know that Mr. Stephen Odell, Chairman of the Supervisory Board, has received no news, because we have not sent him yet. We have so far only asked for his email address and we have asked Mrs Beate Falk:

"In this sense, we would be grateful if you are talking about our concerns to Mr. Odell," which has not happened , and your letter encourages us. I know the reaction of Americans, as I very often stayed in the U.S. and I have friends in the States.

It is no good, when the "boss" Mr. Odell gets no "feedback" of all, what creeps in his responsibility area.

Therefore, we wrote Mr. Fleming to his U.S. fax number: 001 313 323 2777, as we then identified him responsible for ford germany, looking in the Internet,

➤ your letter Page 2 Paragraph 3:

"Furthermore, your statement regarding the availability of spare parts for the 2.2 liter Duratorq TDCi engine is not correct. ... Accordingly, your claim, that the damage to this engine type was always independently associated with an exchange of the entire engine, is not correct, "

was made by us in no letter.

We quote from our letters:

1. (2010 Auflistung Motoren Ford Werke GmbH) **"list, for which motors, there are spare parts available, for which only a half motor or replacement engines"**

We have received so far no response from Ford, but from other volume manufacturers!

2. (2010.09.28 Anfr. Fleming) **"For the 2.2 liter Duratorq 130 PS you do not get spare parts for the engine, and this means Ford hog-ties you until you get rid of that car."**

As an attachment, he received (~ Chronologischer Ablauf Euramobil), where he could see the clarification of our operation: **"For the 2.2 liter Duratorq there is only available a half motor or a replacement engine, which means Ford hog-ties you, when you buy their cars "**

3. (2010.10.13 Anfr. Presseabteilung Fiat) **"request for what engines are still spare parts such as pistons, piston rings, etc., and for which there is only a half motor or engine replacement engine available ? "**

Again, check your statement is not confirmed. This request was made to all volume manufacturers. So far we have only received confirmation that there are spare parts! If there should be since your letter, be suddenly spare parts at ford available, as you wrote to the motorhome manufacturers, we have achieved our goal !

4. (2010.10.14 Anfr. Eura w. Mangelnder Kundenaufkl.) „Bei Ford kann der Motor nur noch instand gesetzt werden durch einen Teile- oder Austauschmotor, da zumindest für die Motoren der Serie

2,2 l TDCI Duratorq	2198 ccm	96(130)
2,2 l TDCI Duratorq	2198 ccm	103(140)

keine Einzelteile zur Reparatur von Ford angeboten werden.“

5. (~ Chronologischer Ablauf Euramobil) Für den 2,2l Duratorq gibt es nur einen Teilemotor oder einen Austauschmotor, was bedeutet Ford legt sie an die Kette, wenn sie sich diesen durch Kauf ausliefern.

Sie sehen - Originalschreiben liegen bei - dass Sie uns etwas unterstellen wollten, was wir nie gesagt haben. Ich glaube jetzt sind Sie auf dem gleichen Erkenntnis-Level, wie wir und wir haben eine gemeinsame Diskussionsgrundlage. Wir haben nie behauptet,

„ein Schaden an diesem Motortyp unabhängig vom Umfang stets mit einem Austausch des gesamten Motors einhergehen“

Wir haben sogar in der Umfrage an die anderen Volumenhersteller explizit aufgeführt: Kolben und Kolbenringe.

„Anfrage für welche Motoren aus Ihrem Hause gibt es noch Ersatzteile, wie zum Beispiel Kolben, Kolbenringe usw. und für welche gibt es nur einen Teilemotor oder Austauschmotor?“

Wenn Sie uns weismachen wollen, dass

„bei bestimmten Motor-Ersatzteilen machen es konstruktive Gegebenheiten notwendig, diese ausschließlich als Bausatz zu liefern“,

wie z. B. ein Teile- oder Austauschmotor, anstatt Kolben und Kolbenringe, ist dies ein Novum und weicht so gravierend von der gewohnten Norm anderer Hersteller ab, was wir aus den bisherigen Umfrageergebnissen ableiten können, dass dies ein von Ford eingeführtes Novum darstellt, was dem Kunden – unserer Meinung nach - vor dem Kauf zwingend mitgeteilt werden müsste.

Die Erkenntnisse, die wir durch unseren Motorschaden sowie durch unsere Umfrage-recherche gewonnen haben, sind so gravierend, dass sie nach Aufklärung der Öffentlich-keit schreien, mit der **Fragestellung:**

warum können es die anderen und warum kann das Ford nicht ?

Übrigens aus unserer Tabelle ist erkennbar, dass die Kundendienstintervalle für andere Wohnmobilmotoren wesentlich größer sind und dennoch so konstruiert werden können, dass ein Motor noch repariert werden kann, ohne ihn durch einen Teile- oder Austauschmotor ersetzen zu müssen.

Für uns ist das nicht mehr nachvollziehbar und bestimmt für auch für den größten Teil der Bevölkerung.

➤ Zu Ihrem letzten Absatz der zweiten Seite: „Ferner können...“

Ich habe mich in Ihr Serviceheft vertieft und bin auf Seite 23 fündig geworden

4 (2010.10.14 Anfr. Eura w. Mangelnder Kundenaufkl.) "At Ford, the motor can be set only fixed by a half motor or replacement engine, as at least for the engines of the series

2,2 l Duratorq TDCI 2198 cc 96 (130)
2,2 l Duratorq TDCI 2198 cc 103 (140)

no spare parts are parts are available. "

5. (~ Chronologischer Ablauf Euramobil) for the 2.2 liter Duratorq engine there are only offered half a motor or a replacement engine, which means Ford hog-ties you when you by their cars.

You see - original letters are in - you assume what we have never said so. I think now you are on the same cognitive level as us and we have a common basis for discussion. We have never claimed

"A damage to the engine type, regardless of size of the damage can be only solved by changing the entire engine. "

We have even explicitly listed in the survey to the other volume manufacturers: pistons and piston rings.

"There inquiry for which motors from your home, there still spare parts such as pistons, piston rings, etc., and for which there is only a half motor or engine replacement engine?"

If you want to convince us that

"On certain engine parts make it constructive conditions necessary to deliver such only as a kit,"

such as a half motor or replacement engine, instead is pistons and piston rings, this is a novelty, and differs so serious from the customary norm of other manufacturers, we can deduce from the previous survey results, that this is an imported Ford novelty what the customer - in our opinion - would necessarily be informed before he buys.

The knowledge we have gained through our engine failure and through our survey research, is so serious that it screams to be published, with the question:

why can the other and why can not Ford?

By the way, from the chart above shows that the service intervals are much larger for other motor home chassis and still be designed so that an engine can even be repaired without having to replace it with a half engine or replacement engine.

For us this is no longer understandable as well for most of the population.

➤ To your last paragraph of the second page: "Furthermore,"

I have immersed myself in your service book and have found on page 23

Transit Connect, und Tourneo Connect (Diesel), Transit Diesel (ausser 140 PS)	Wartung 1. Jahr 25 000 km 2.Jahr 50 000 km
Transit (Diesel 140 PS)	Variables Service Intervall bis zu 2 Jahren oder 50 000 km
Zum Vergleich Fiat	45 000 km !

Die Internetrecherche ergab dann:

	Gesamtgewicht		Wartungsintervall
Transit Connect Tourneo Connect kleine Brüder	2110 -2330 kg	1,8 l Duratorq TDCI Motoren	25 000 km
Transit Frontantrieb	3000 kg	2,2 l Duratorq TDCI Motoren 130 PS	25 000 km
Transit Heckantrieb	3300 kg	2,4 l Duratorq TDCI Motoren 140 PS	50 000 km

Allein schon diese Tabelle spricht Bände !

Die Frage ist, warum traut man dem 2,4l 140 PS 50 000 km, dem 2,2l Motor 130 PS nur 25 000 km zu ?

Sie glauben doch nicht uns weißmachen zu können, dass die Spezialisten Ihres Hauses allen Ernstes zugeben würden, dass diese schwachen Komponenten für ein Wohnmobil mit der Dauerbelastung von fast 3,5 Tonnen **nicht** gewachsen wären.

Ich war bisher immer der Überzeugung, dass Harakiri nur in Japan und nur von Samurai ausgeübt würde.

Leider kommen wir immer mehr zu der Erkenntnis, dass die 2,2l Motoren des Typs Duratorq TDCI 130 PS für eine Dauerbelastung von fast immer 3,5 Tonnen nicht geeignet sind. Ebenso ist die Kupplung zu schwach ausgelegt.

Angebracht wäre der 2,4 l Motor, sowie dessen Kupplungskomponenten.

➤ **Des Weiteren steht auf Seite 5:**

„GARANTIE FÜR REPARIERTE ODER ERSETZTE TEILE“

„Für alle Ford Originalteile, die im Rahmen einer Mängelbeseitigung während der Ford Partner-Garantie eingebaut wurden, gilt die Ford Partner-Garantie bis zum Ablauf der Ford Partner-Garantie des Fahrzeuges.“

Spätestens jetzt kommt der Mangel der Aufklärung zum tragen: Die Kiste unterliegt einem solchen Wertverfall, da dem Käufer gesagt werden muss, es gibt nur Teile- oder Austauschmotoren !

Und in weiteren 6 Monaten ist die Garantie zu Ende!

Deshalb ist es unabdingbar notwendig, dass ein potenzieller Käufer über einen solchen Aufklärungsmangel informiert wird, noch bevor er „auf die Schnauze fällt“.

Transit Connect, und Tourneo Connect (Diesel), Transit Diesel (ausser 140 PS)	Maintenace 1.Year 25000 km 2.Year 50 000 km
Transit (Diesel 140 PS)	Maintenace Service Intervall bis zu 2 Jahren oder 50 000 km
For instance Fiat	45 000 km !

Die Internet says:

	Total weight		Maintenace
Transit Connect Tourneo Connect Little brothers	2110 -2330 kg	1,8 l Duratorq TDCI Motoren	25 000 km
Transit Frontwheel drive	3000 kg	2,2 l Duratorq TDCI Motoren 130 PS	25 000 km
Transit Back wheel drive	3300 kg	2,4 l Duratorq TDCI Motoren 140 PS	50 000 km

Even this table speaks volumes!

The question is why Ford trust the 2.4 l 140 PS 50 000 km, the 2.2 liter engine 130 HP only 25,000 km ?

You don't believe you could convince us that the specialists of your house would admit, that these weak components, could not stand a motorhome, having nearly 3.5 tonnes all the time.

I had always been convinced that hara-kiri is only in Japan and would be exercised only by Samurai.

Unfortunately, we are increasingly recognizing that the 2.2 liter engines of the type Duratorq TDCi 130 PS is not made for this heavy load ! Similarly, the clutch is too weak too.

Attached would be the 2.4 liter engine, and its clutch components.

➤ **In addition, is on page 5:**

"WARRANTY FOR REPAIRED PARTS OR REPLACED PARTS "

"For all Ford original parts that are exchanged by ford warranty expires within the warranty of the vehicle."

At least now the lack of facts work out: The car has such a decline in value, because the buyer has to be said, there are only half engines or replacement engines available !

And in another 6 months, the guarantee ends !

It is therefore absolutely vital to inform a potential buyer, before he "falls flat on its face" .

➤ **Ihr Absatz 1, zweite Seite:**

Zudem stößt mir die Reihenfolge sauer auf, wie sich Ford eine Abwicklung während der Garantiezeit vorstellt. Zuerst **Einbau** der Ersatzteile, dann **Einsenden** der Teile mit der Gewissheit, **sie sind auf nimmer Wiedersehen verschwunden**, und dann auch noch der Begutachtung durch das Haus Ford ohnmächtig ausgeliefert zu sein, macht bei dem Erlebten keinen Sinn. Wir haben eine Beweissicherung vornehmen lassen, um bei einer Ablehnung mein Noch-Eigentum, zur weiteren Begutachtung zu erhalten und dann werde ich doch nicht auf einen solchen von Ihnen vorgeschlagenen Kuhhandel eingehen wollen.

Fair wäre Begutachtung des beweisgesicherten Motors, durch eine Inspektion im Haus Ford, wobei der Motor immer noch mein Eigentum ist. Dann die Entscheidung abwarten, die nicht lange andauern kann, mit zwei Variantenlösungen:

1. Ist es ein Garantieschaden und der Motor wird ersetzt, folgt Einbau des Austauschmotors.
2. Wird die Garantieübernahme abgelehnt, werde ich mein Eigentum wieder abholen, das Gutachten vervollständigen lassen und die Stellungnahme dessen abwarten.

Dann werden wir entscheiden, wie weiter zu verfahren ist !

Persönlich muss ich Ihnen mitteilen, dass ich mich über den Kauf eines Ford Transit Euramobil Wohnmobils nicht mehr freue, wenn sie unsere vorläufige Mängelliste durchsehen, die wir Ihnen ebenfalls übersenden.

Und wir werden dieses „Gefährt“ auch nicht mehr empfehlen können ! Ich traue mich sogar nicht einmal mehr, es mit gutem Gewissen einem **unbedarften** Käufer andrehen zu wollen !

Euramobil legt die gleiche Verhaltensweise, wie bisher Ford an den Tag. Leider hat Euramobil keinen großen Bruder in den USA, wo Kundenfreundlichkeit noch groß geschrieben wird, oder besser ausgedrückt der amerikanische Käufer ahndet solches Verhalten drastischer. Sie sollten sich einmal die Erfolgsstory des Golfes in USA anschauen, als man verschweigen wollte, dass die Elektronik im Winter streikte, in der Hoffnung, es wird schon keiner merken !

Erinnert man sich noch an den Slogan seines Vorgängers: „ nur das Familienmitglied, der Beatle, muss in der Garage übernachten“, so hat der Golf, in den USA versagt, was nicht unbedingt die Konstruktion ausmachte, sondern die Verhaltensweise des Managements!

Deshalb werden wir entsprechend unseren Vorgaben - sollten wir von Euramobil keine Antwort erhalten – die Mängel legal, ohne deren Stellungnahme veröffentlichen können, nachdem wir sie zu einer Stellungnahme mit Einschreiben und Rückschein aufgefordert haben. Wir können davon ausgehen, dass wir mit unseren Aussagen im Recht sind.

So wie es sich nun darstellt, ist ein Kummerkasten für Euramobil Eigner von Nöten. Und ich bin überzeugt der Kasten wird randvoll, denn es ist **unüblich**, dass sich so häufende **Mängelrügen**, nur bei einem Kunden zeigen.

Your paragraph 1, second page:

Another issue that comes up how Ford imagines a settlement during the warranty period. First installation of replacement parts, then sending the parts for test to Ford with the confidence they disappear, never to return, makes no sense, for what we experienced. We ordered a conservation of evidence by an expert to be sure to get our motor back for further examinations to go to court. You would not believe, we would agree to such a horse trade.

Fair is the motor is inspected by Ford waiting for their decision. The engine is still my property. Then wait for their answer. There are two variant solutions:

1. Is there a warranty claim and the engine replaced, following installation of the replacement engine.
2. If the guaranteeing is rejected, I'll collect my property to complete the expert's report and let's wait for his opinion.

Then we will decide how to proceed this!

Personally, I must inform you that I am no more happy about buying a Ford Transit motorhome Euramobil when you look through our preliminary list of defects, which we send to you also.

And we won't recommend "vehicle" anymore! We even don't dare to sell this to a low-brow buyer !

Euramobil show the same behavior as before Ford. Unfortunately Euramobil has no big brother in the U.S., where customer convenience is still very important, or more precisely, because the American buyer punishes such behavior drastically. You might wish to check the success story of the Golf in the U.S. as they wanted to hide, that the electronics strikes in winter,.

Do we remember the slogan of his predecessor: "the only family member, the Beatle, must stay over night in the garage, then the Golf, failed in the U.S., which is not necessarily related to the design, but the practice of management!

Therefore, we will meet our standards - should we receive from Euramobil no answer – we will post without their opinion, after we have received the return mail. We can assume, that we are right with our statements.

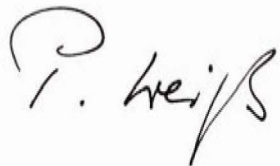
As it shows, a sorrow box for Euramobil owner is necessary. And I'm sure the box is packed, because it is unusual, that so accumulating defects, shows only one customer.

➤ **Eine Bemerkung noch zu Ihrem 4. Absatz Seite 1:**

„Ihre ausreichend offene Darstellung über nehmen wir zur Kenntnis – können diese allerdings weder nachvollziehen noch bestätigen.“

Ford sollte sich an dem Hause Macrotron orientieren (*Macrotron*). Anbei eine anregende Lektüre mit dem kleinen Unterschied, die Damen und Herren waren angewiesen, sich zu erkennen zu geben, was schon zur Höflichkeit mit dem Kunden erzieht und der Chef wusste Bescheid.

In diesem Sinne verbleiben wir mit freundlichen Grüßen



Peter Weiß

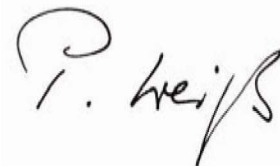
PS. Sie werden allerdings auch verstehen, dass wir für Ihren 2. Absatz, Seite 1 keinerlei Verständnis haben können, denn sonst hätten wir uns auch dieses Schreiben schenken können und wir wären manipulierbare Meinungsbilder.

A remark about your 4th Paragraph Page 1:

"Sufficiently open your presentation about we take note - these can, however, neither to be followed nor to be confirmed. "

Ford should take Macrotron as guidance (*Macrotron*). Enclosed is a stimulating lesson to read with one small difference, the men and women were ordered to tell their names, which had the effect to educate them to courtesy and the boss got to know.

In this sense, we remain Yours sincerely,



Peter Weiß

PS. You should get to know that we have no understanding for your 2nd Paragraph, page 1, because otherwise we could forget this letter and we would be manipulated opinion makers.