

## **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 !

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 Teilmotor 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 !

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 Öffentlichkeit 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

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“.

➤ **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 Hause 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 beweissgesicherten Motors, durch eine Inspektion im Hause 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.

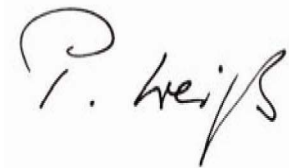
So wie es sich nun darstellt, ist ein Kummerkasten für Euramobil Eigner von Nöten. Und ich bin überzeugt der Kasten wird randvoll, denn es ist **unüblich**, dass sich so häufende **Mängelrügen**, nur bei einem Kunden zeigen.

➤ **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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Weiß'.

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.