

apac presse gmbh
Herrn Peter Weiß
Postfach 1551
74172 Neckarsulm

Ihre Nachricht	Telefon	Unsere Zeichen	
16.10.2010	-33332	MY/216-55 mc 1-146929351	21.10.2010

Ihr Anliegen

Sehr geehrter Herr Weiß,

vielen Dank für Ihre Nachrichten unter anderem an Stephen Odell, Vorsitzender des Aufsichtsrates, an Beate Falk, Leiterin Unternehmenskommunikation und an die Presseabteilung unseres Hauses.

Wir bitten um Verständnis, dass angesichts der Größe unserer Organisation eine Aufteilung der Aufgabenbereiche unerlässlich ist. Folglich wurde das Ford Kundenzentrum - als zuständiger Fachbereich - mit der Bearbeitung Ihrer Angelegenheit betraut. Aus diesem Grunde bitten wir Sie, Ihre zukünftige Korrespondenz ausschließlich an Ihre Ansprechpartnerin im Ford Kundenzentrum zu richten. Eine direkte Kontaktaufnahme - speziell mit der Geschäftsführung unseres Hauses - ist nicht zielführend.

Vielen Dank für Ihre Berücksichtigung.

Ihre ausreichend offene Darstellung über die Einschätzung des von uns vermittelten Kundenservices und die von Ihnen bemängelten Gesprächsinhalte mit den Mitarbeitern unseres Hauses nehmen wir zur Kenntnis - können diese allerdings weder nachvollziehen noch bestätigen.

Es freut uns, dass Sie sich für den Kauf eines neuen Ford Transit Wohnmobils entschieden haben. Umso mehr bedauern wir, dass Sie bereits über Schwierigkeiten mit Ihrem Fahrzeug berichten müssen.

Herr Lorenz vom Autohaus Deininger bestätigte uns, dass aufgrund der nicht ordnungsgemäß durchgeführten Inspektionen Ihres Ford Transit Wohnmobils eine Untersuchung des defekten Motors in der Inspektion unseres Hauses angewiesen wurde.

Bitte berücksichtigen Sie die gültigen Garantiebedingungen für Ihren Ford, denen Sie entnehmen können, dass in Fällen, in denen ein Material- und Herstellungsfehler als Ursache nicht eindeutig ist, es möglich werden kann, dass der Kunde um die Bezahlung der erforderlichen Arbeiten gebeten wird, die durch die Ford Neuwagengarantie abgedeckt sind. Die betreffenden Bauteile werden zur Begutachtung in die Inspektion unseres Hauses direkt eingesandt. Wird ein Material- und Herstellungsfehler bestätigt, erhält der Kunde eine Gutschrift über den geleisteten Rechnungsbetrag.

Auf Wunsch wird das betreffende Bauteil dem Kunden nach erfolgter Untersuchung selbstverständlich zurückgesandt. Die Rückgabe ist allerdings im Vorfeld mit dem reparierenden Ford Vertragspartner zu vereinbaren. Bitte berücksichtigen Sie, dass Ihnen zusätzliche Kosten entstehen können, wenn der beschädigte Motor nicht wie vorgesehen in das Austauschprogramm gegeben wird. Herr Lorenz vom Autohaus Deininger wird Ihnen gerne die Einzelheiten hierzu erläutern.

Des Weiteren sind Ihre Ausführungen hinsichtlich der Ersatzteilverfügbarkeit für den 2,2l TDCI Duratorq Motor nicht korrekt. Selbstverständlich werden auch einzelne Ersatzteile für diesen Motor über unser Ersatzteilprogramm angeboten. Es bedarf keiner weiteren Erläuterung, dass bei bestimmten Motorkomponenten, die nur selten benötigt werden, auf eine Einzelbevorratung verzichtet wird. Bei bestimmten Motor-Ersatzteilen machen es konstruktive Gegebenheiten notwendig, diese ausschließlich als Bausatz zu liefern. Demzufolge ist Ihre Aussage, ein Schaden an diesem Motortyp würde unabhängig vom Umfang stets mit einem Austausch des gesamten Motors einhergehen, nicht zutreffend.

In Ihrem Fall ist aufgrund des Schadenbildes ein Austausch des kompletten Motors erforderlich. Die Reparaturmaßnahme begründet sich ausdrücklich nicht in der Verfügbarkeit von Motoren-Ersatzteilen.

Ihrem Wunsch nach einer Zusendung der Garantievereinbarungen zwischen den Ford Werken und unseren Vertragspartnern können wir nicht entsprechen. Sie werden verstehen, dass die Weiterleitung von internen Vertragsbestandteilen an Dritte nicht vorgesehen ist.

Ferner können wir uns Ihrer technischen Auffassung, die von uns verwendeten Fahrzeugkomponenten seien für Ford Transit Wohnmobile mit einem zulässigen Gesamtzuggewicht von 4.500 kg unterdimensioniert, nicht anschließen. Auch die in Ihrem Fall ebenfalls zu Rate gezogenen Spezialisten unserer technischen Fachabteilung schlossen die von Ihnen unterstellten Auswirkungen an den genannten Bauteilen aus.

Gerne informieren wir Sie über die am 04.10.2010 erfolgte Garantiestartangleichung Ihres Ford Transit Wohnmobils. Ihre Vermutung, das Fahrzeug sei bereits im Vorfeld zugelassen worden, können wir nicht bestätigen. Auch wenn wir Ihre Verunsicherung über den Sachverhalt nachvollziehen können, teilen wir Ihnen mit, dass sich Abweichungen im Garantiestart, insbesondere bei Wohnmobilen, durch eine längere Auslieferungsphase und Umbaumaßnahmen beim Aufbauhersteller ergeben können. Auf Anfrage des Kunden oder Ford Vertragspartners hin wird der Garantiestart von uns umgehend an das Auslieferungsdatum bzw. an das Erstzulassungsdatum angeglichen – wie auch in Ihrem Fall geschehen.

Abschließend bitten wir Sie, Ihren Ford Vertragspartner über die weitere Vorgehensweise zu informieren und einen Reparaturauftrag zu erteilen. Andernfalls ist eine Klärung des Schadenfalls nicht möglich.

Eine Kopie dieses Schreibens übermitteln wir an das Autohaus Deininger zur Kenntnisnahme.

Mit freundlichen Grüßen

Mari Calderón
Spezialistin
Fachbereich Sonderanfragen
Ford Kundenzentrum

Julia Sommersberg
Spezialistin
Fachbereich Sonderanfragen
Ford Kundenzentrum