

RE: Officiële klacht Van Mossel Tilburg

BOVAG hulp bij klachten <hulpbijklachten@bovag.nl>

ma 2-10-2017 10:11

Postvak IN

Aan: Michiel de Wit <mecsum@hotmail.com>;

Geachte heer De Wit,

Het zal uiteindelijk aan de rechter zijn om te beoordelen of u de verkoper genoegzaam in de gelegenheid hebt gesteld de gebreken te herstellen. Normaliter dient u zich echter altijd tot de verkoper te wenden en deze in de gelegenheid te stellen de gebreken te herstellen. Als u dit niet doet en dus zonder schriftelijke ingebrekestelling een derde partij opdracht geeft de gebreken te herstellen, zal het niet eenvoudig (zo niet onmogelijk) zijn de gemaakte kosten te verhalen.

Met vriendelijke groet,

Team BOVAG Bemiddeling



BOVAG
Postbus 1100
3980 DC Bunnik
www.bovag.nl

0900-2692268|bemiddeling@bovag.nl

BELANGRIJK: BOVAG stelt haar adviezen zorgvuldig op en is u graag van dienst. Evenwel kan BOVAG niet in staan en aanvaardt zij geen aansprakelijkheid voor het opvolgen van eventuele foutieve adviezen, behoudens de gevallen waarin sprake is van opzet en/of bewuste roekeloosheid van BOVAG en/of haar medewerkers. De gegevens die wij van u ontvangen, worden door onze medewerkers voor statistische doeleinden, het kwaliteitsbeleid van BOVAG en in het kader van de behandeling van uw vraag verwerkt. BOVAG zal uw gegevens zorgvuldig en conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens verwerken. Bent u tevreden over een advies van BOVAG of wilt u hier iets over opmerken? BOVAG streeft naar hoge ledentevredenheid en verneemt graag uw mening!

Privacyverklaring: www.bovag.nl/privacyhulpbijklachten

Van: Michiel de Wit [mailto:mecsum@hotmail.com]

Verzonden: zondag 1 oktober 2017 22:42

Aan: BOVAG hulp bij klachten <hulpbijklachten@bovag.nl>

Onderwerp: Officiële klacht Van Mossel Tilburg

Geachte,

Na een e-mailwisseling met Van Mossel in Tilburg wil ik via deze e-mail een officiële klacht indienen over dit bedrijf. Naar mijn mening hebben ze mijn klacht totaal niet serieus genomen en beroepen ze zich nu op een procedure fout van mijn kant. Ik had niet de hoop dat ik alles vergoed zou krijgen, maar minimaal een verontschuldiging of een tegemoetkoming in de door mij gemaakte kosten had ik toch wel verwacht.

Zoals u in de e-mails hieronder kunt lezen ben met mijn klacht, binnen twee maanden na aankoop, bij Van Mossel geweest en hier ben ik met een voor mij geloofwaardig verhaal afgewimpeld. Nu hoorde ik na een jaar, bij een vakgarage, dat de klacht veroorzaakt werd door een slechte uitlijning van de banden en niet door de door Van Mossel genoemde oorzaak. Ook moest ik mijn banden z.s.m. laten vervangen, om een ernstig ongeluk te voorkomen. Op het feit dat er een klapband of een ernstig ongeluk had kunnen gebeuren wordt door Van Mossel niet eens geantwoord. Naar mijn mening is dit toch echt het minste wat een consument kan verwachten na zo'n klacht. Ook heb ik ze al in de gelegenheid gesteld om de fout te herstellen, maar is er toen niet goed naar gekeken. En heb ik nu dus de keuze moeten maken om de banden ergens anders zo snel mogelijk te laten vervangen, zonder nogmaals bij Van Mossel langs te gaan.

De reactie op de e-mails heeft ook heel erg lang op zich laten wachten. Na mijn eerste e-mail op 16 juli, naar een e-mail adres dat ik op de Van Mossel website heb gevonden, heb ik geen reactie ontvangen. Op 6 augustus heb ik zelfs een nieuwe mail moeten sturen, met de vraag om mijn e-mail te beantwoorden. Nadat ook hier geen reactie op kwam heb ik het via Facebook geprobeerd. Hierna kreeg ik uiteindelijk een reactie op mijn klacht. Waar ik dus zeer ontevreden over ben. Nadat ik een tweede e-mail heb gestuurd heb ik geen reactie meer ontvangen.

Daarom stuur ik u nu deze e-mail met de vraag of ik nog stappen kan ondernemen richting Van Mossel?

Daarnaast wil ik ook een klacht indienen voor het feit dat ze mijn klachten totaal niet serieus nemen en ik dus hoge kosten heb moeten maken door een fout vanuit Van Mossel.

Met vriendelijke groet,

Michiel de Wit

[Outlook voor iOS](#) downloaden

From: Michiel de Wit <mecsum@hotmail.com>

Sent: dinsdag, augustus 22, 2017 7:58 PM

Subject: Re: Antwoord op uw bericht

To: Jörgen de Kwaasteniet <j.dekwaasteniet@van-mossel.nl>

Betreft: Klacht aankoop auto

Mijn mail: 16 juli 2017

Uw reactie: 18 augustus 2017

Tilburg: 23.08.2017

Geachte heer de Kwaasteniet,

In uw reactie zegt u dat ik mijn auto met het mankement bij u had moeten aanbieden voor een diagnose en eventueel herstel. In mijn e-mail met daarin mijn klacht heb ik te kennen gegeven bij u in het bedrijf te zijn geweest. Bij dat bezoek heb ik toen duidelijk aangegeven dat mijn auto een vreemd geluid maakte. Daar is mij verteld dat mijn auto in orde was en het geluid werd veroorzaakt door harde banden en cupping daarvan. Dit was voor mij als leek op dat moment een aannemelijke antwoord. Overigens was dit bezoek binnen twee maanden na mijn aankoop.

Daarmee heb ik u dus in de gelegenheid gesteld om een diagnose en eventueel herstel aan mijn auto te verrichten. Bij een tweede inspectie, door een vakgarage, is gebleken dat het door u verstrekte antwoord niet juist was en dat de banden verkeerd waren uitgelijnd wat het vreemde geluid veroorzaakte. Hierdoor was ook versnelde slijtage ontstaan en moesten ze vroegtijdig vervangen worden. Als ik langer met de banden zou zijn door blijven rijden was er direct gevaar voor een klapband met mogelijk ernstige gevolgen.

Mede door de verkeerde diagnose van uw kant heb ik er dus uit noodzaak voor moeten kiezen om de banden zo snel mogelijk door derden te laten vervangen. Het vertrouwen dat u, bij een tweede inspectie, een andere diagnose zou geven was niet meer aanwezig. Door uw reactie op mijn klacht wordt nog eens bevestigd mij niet in de gemaakte kosten tegemoet te komen. Ik zie mij dus genoodzaakt hier melding van te maken bij de Bovag.

Hoogachtend,

Michiel de Wit

Van: Jörgen de Kwaasteniet <J.deKwaasteniet@van-mossselford.nl>

Verzonden: vrijdag 18 augustus 2017 11:24

Aan: 'mecsum@hotmail.com'

Onderwerp: Antwoord op uw bericht

Geachte heer de Wit,

Bedankt voor uw bericht. Wij vinden het vervelend dat u kort na uw aankoop kosten heeft gemaakt aan uw auto.

Het spreekt voor zich dat u een deugdelijk product mag verwachten. Echter staat voor ons niet geheel vast dat de auto geleverd is op verkeerde banden, evenals niet vast staat of en wanneer er onbalans is ontstaan. Indien u meent dat dit aan de hand zou zijn, dient u de auto met het mankement bij ons aan te bieden voor diagnose en eventueel herstel in overleg. Helaas heeft u er voor gekozen op eigen titel opdracht te geven aan een derde om uw banden te laten vervangen, waarmee u ons de mogelijkheid tot diagnose en een eventuele oplossing ontnomen hebt.

Helaas zijn wij niet bereid om de kosten die u bij derden maakt zonder overleg met ons te vergoeden. Wij adviseren u altijd eerst met ons overleg te plegen voor u elders kosten maakt welke u op ons wilt verhalen.

Met vriendelijke Groet,

Jörgen de Kwaasteniet
Vestigingsdirecteur Van Mossel Ford Tilburg

Van: Michiel de Wit [<mailto:mecsum@hotmail.com>]

Verzonden: zondag 16 juli 2017 19:43

Aan: Internetleads <Internetleads@van-mossel.nl>

Onderwerp: Klacht M.P. de Wit

M.P. de Wit
Tuinstraat 47-09
5038DA Tilburg
+31 (0)6 42 69 77 27
mecsum@hotmail.com

Van Mossel Tilburg Ford
t.a.v. directie/verkoop
Kraaivenstraat 20
5048 AB Tilburg
Internetleads@van-mossel.nl

Tilburg, 11,juli 2017

Geachte heer, mevrouw,

Op 5 augustus 2016 kocht ik bij u een gebruikte auto, te weten een Ford Fiësta uit 2009 (factuur: 7132997). De auto bleek niet de eigenschappen te hebben die ik ervan verwachtte. Na de aankoop hoorde ik een rommelend geluid en daarom, na ongeveer twee maanden dus binnen de garantie, ben ik met deze klacht bij uw bedrijf teruggekomen. Uw verkoopmedewerker heeft mij, na een korte inspectie, verteld dat dit geluid werd veroorzaakt door de cupping van de banden en dat heb ik als leek voor waar aangenomen.

Het afgelopen jaar heb ik met veel lawaai en ergernis rondgereden, totdat ik enkele weken geleden een lekke band kreeg. Ik ben naar een vakgarage gereden waar een medewerker constateerde dat alle banden onregelmatig versleten waren nl steeds op één punt van de banden. Zijn diagnose was dat dit is veroorzaakt door de slechte uitlijning van de banden en het feit dat de voor- en achterbanden waren verwisseld. Alle banden moesten zo snel mogelijk worden vervangen, omdat door de verslijting de kans op een klapband zeer groot was. Tevens werd geconstateerd dat de banden die bij de aankoop onder mijn auto zaten, te klein waren.

Het hierboven beschreven probleem is nu verholpen. Dat neemt niet weg dat ik een jaar lang heb rondgereden met een auto waarvan ik dacht dat deze veilig was, maar waarmee ik door het slechte uitlijning van de banden een vergroot risico heb gelopen op een klapband en dus ook een ongeluk, wat ernstige gevolgen had kunnen hebben. De banden die onder de auto lagen zijn nog binnen het jaar na de aankoop versleten en vervangen door nieuwe exemplaren, waardoor ik naast het gelopen veiligheidsrisico ook voor onnodig hoge kosten ben komen te staan. Tevens komen door de te kleine banden de gereden kilometers niet overeen met de kilometerstand van mijn auto.

Nu de garantie is verstreken doe ik een beroep op de wettelijke regeling die u als verkoper verplicht om een deugdelijk product te leveren. Ik mocht, gezien de prijs en de leeftijd van de auto, verwachten dat ik de auto langer, dus ook na de garantietermijn, zonder problemen zou kunnen gebruiken. Nu dit niet het geval is, stel ik u aansprakelijk voor de gemaakte kosten voor reparatie/vervanging van de versleten banden.

Ik verzoek u binnen twee weken schriftelijk te reageren op deze brief.

Hoogachtend,

M.P. de Wit

Van Mossel Autobedrijven / Ford | In progress | Normaal priority
NOTE: When replying to this email pleas

Scanned by **MailMarshal** - Marshal8e6's comprehensive email content security solution.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n).
Indien u het bericht bij vergissing ontving, dan verzoeken
wij u de zender hiervan in kennis te stellen, het bericht
te vernietigen, de inhoud niet te gebruiken en het bericht
niet verder te verspreiden. Het bericht - dat overigens met
zorg is samengesteld, maar waar verder geen rechten aan
kunnen worden ontleend - kan namelijk vertrouwelijke
informatie bevatten.
