

LeadWijzer BV
Wouter van Waning
Olympia 1
1213NS Hilversum

Tesla Motors Netherlands BV
Burgemeester Stramanweg 122
1101 EN Amsterdam Zuidoost

Hilversum, 12 maart 2019

Betreft: In gebrekestelling Tesla.

L.s.

Bij deze stel ik jullie in gebreke over de levering en de dienstverlening van mijn Tesla. Dit som ik op in de volgende onderdelen:

Op 6 september 2018 kreeg ik mijn nieuwe Tesla Model S P100D geleverd. Wat een mooie dag had moeten worden kon niet beroerder.

- De auto stond op de verkeerde wielen (19" in plaats van 21"). Deze zouden omgezet worden, of ik nog anderhalf uur kon wachten zodat het gerepareerd kon worden. Ik heb aangegeven dat ik naar een belangrijke afspraak moest, waarop gezegd werd dat ik dan de banden niet meer kon ruilen. Ik moest dus wachten. Geen goede eerste indruk dat jullie een fout maken en ik de rekening moet betalen.
- De auto was tevens maar voor de helft opgeladen, waardoor ik maar net mijn bestemming kon halen.
- Toen ik de auto in de zon bekeek zag ik overal krasjes en deukjes. Hiervan heb ik direct melding gemaakt, er zou ook binnen 24 uur contact opgenomen worden met mij om een afspraak te maken voor de reparatie van de auto. Dit werd niet gedaan en ik heb zelf weken achter elkaar moeten bellen en vooral in de wacht staan voordat ik eindelijk iemand te spreken kreeg, om uiteindelijk op 23 november (2,5 maanden nadat ik de melding had gemaakt!) de auto naar de werkplaats te kunnen brengen.
- Tijdens de eerste maand heb ik een melding gemaakt dat de Ludicrous functie niet werkte op bepaalde tijden, dit terwijl de auto volgeladen was en de batterij op 50 graden was.
- Voordat de auto ingenomen werd, heb ik uitgebreid met de monteur gesproken om alle krasjes en deukjes aan te wijzen. Het kon niet fout gaan, leek mij zo. Ik was de auto een week kwijt. Op 30 november kreeg ik een sms-je dat mijn auto klaarstond om opgehaald te worden. Ik heb van te voren gebeld en heb alle punten doorgenomen welke gerepareerd moesten worden. Uiteraard was er weer een vervelend lange wachttijd voordat ik geholpen werd en uiteindelijk kreeg ik iemand uit Rotterdam aan de telefoon. Zij konden op de werkorder zien dat het allemaal gedaan was. Na een week wachten kon ik dan eindelijk de auto ophalen en tot mijn grote verbazing zaten een groot deel van de schades er nog steeds op. De rechter buitenspiegel en de velgen waren nog steeds niet gerepareerd. Jullie konden

niks vinden over dat de Loudicrous functie niet werkte. Ik was zeer teleurgesteld. Via de mail heb ik mijn onvrede geuit, hier werd niet op gereageerd.

- Op 12 december kreeg ik een e-mail dat mijn auto verwacht werd in de werkplaats op 10 januari. Echter was de afspraak dat deze opgehaald zou worden. Hierover heb ik gebeld, maar jullie vonden het weer niet nodig om te reageren. Koste me weer een half uur voor niets. Uiteindelijk maar besloten om te mailen, maar omdat hier maar zeer beperkt op wordt geantwoord, vroeg ik mij af of deze wel aankomen/ er wat mee gedaan werd. Het was dus maar afwachten of er iemand zou verschijnen op 10 januari. De zaken welke over het hoofd gezien waren zouden worden opgelost, in middels had ik nog een aantal punten welke gerepareerd moesten worden.
- Op 10 januari werd de auto gelukkig opgehaald om de schades te verhelpen, de rim protectors aan te brengen en de winterwielen eronder te zetten. Toen ik de auto terug kreeg bleek dat de spiegel WEER niet vervangen was, de winterwielen zaten er wel onder, de zomerwielen lagen ergens ter reparatie. De spiegel moest besteld worden. Gek dat jullie dat toen pas aangaven en niet de eerste keer.
- Op 28 januari had ik zo vaak contact gehad via de mail en de telefoon dat ik een eigen contactpersoon wist, Luuk Mantje, door wat na te denken kon ik bedenken wat zijn rechtstreekse e-mailadres zou zijn. Gelukkig werkte dat. Inmiddels is de lijst van gebreken aan de auto een stuk langer geworden. Zo zijn de aandrijfassen inmiddels kapot, kraakt de auto alsof hij 20 jaar oud is wanneer je over een drempel gaat en werkt de carkit niet meer. Het zou allemaal verholpen worden.
- 20-2: de auto breng ik wederom langs in Amsterdam met een uitstekende beschrijving van de werkzaamheden die gedaan moeten worden. Alle werkzaamheden worden uitvoerig besproken met de monteur. Het gekraak blijkt de stabilisatorstang te zijn. De vraag is of ik hiervoor wil terugkomen... ik heb gezegd dat ik geen tijd heb om elke maand terug te komen. Er wordt gemeld dat er niks aan te doen is!!
- 20-2: Einde van de dag kan ik de auto weer ophalen. Omdat alles zo uitvoerig besproken is en er maar een paar uur tussen het wegbrengen en het ophalen zit, ga ik er van uit dat het nu wel in orde zou zijn. De aandrijfassen zijn vervangen, maar de schade op de rechter buitenspiegel nog niet! Ik ben woest naar binnen gelopen en ben mijn geduld verloren. Er wordt direct gevraagd of ik een uurtje geduld heb en dat de spiegel vervangen wordt. Uiteindelijk blijkt dat twee uur te zijn en er wordt een nog minder goede spiegel gemonteerd; deze werkt helemaal niet omdat deze omhoog staat, waardoor je alleen de lucht kan zien. Gevaarlijk rijden als je een rechter buitenspiegel gewend bent. Mensen bij Tesla schamen zich diep. Er wordt gevraagd of ik de auto binnenkort terug kan brengen. Toen heb ik aangeven dat ze het lef niet echt konden hebben om dat te vragen.
- Er wordt ter plaatse een afspraak met mij gemaakt om de auto op te halen op 6 maart om 10:00 uur door een Engels sprekende jongen welke in Nederland is voor de introductie van de Model 3. Hij geeft mij nog expres aan dat er in de afspraakbevestiging staat dat ik de auto moet komen brengen, maar daar hoeft ik niks mee te doen. Hij heeft er voor gezorgd dat de auto gehaald wordt.

- Tussentijds is mij verteld dat ik wat begrip moest op kunnen brengen voor jullie omdat jullie ten slotte 100 auto's per week afleverden... ook alweer van die punten waarmee je klanten niet bepaald vrolijk maakt.
- Over de carkit wordt mij meegedeeld dat ik maar moet wachten op een update, jullie zijn ermee bezig en zal ooit verholpen worden. Sorry hoor, maar dat kan je echt niet maken!
- 6-3: Niemand is komen opdagen. De Auto zou opgehaald worden om 10:00 uur op kantoor.
- 4-3: Het krakende geluid van de aandrijfassen is opnieuw waarneembaar. Na nog geen twee weken rijden zijn de aandrijfassen alweer kapot.

Teveel betaalde bedrag á € 4.000,-

Vrijwel direct na de aflevering wordt duidelijk dat ik teveel geld heb overgemaakt voor de auto. Hier heb ik diverse keren over gebeld en gemaïld.

- 16-10, anderhalve maand na de aflevering: Uiteindelijk ontvang ik een e-mail dat jullie graag het bankrekeningnummer willen hebben waarop jullie het teveel betaalde bedrag kunnen terugstorten. Het zou tot twee weken in beslag kunnen nemen voordat het zichtbaar is op de rekening.
- Ook bij dit onderwerp werd het niet gewaardeerd dat ik belde om te vragen waar het geld bleef. Ik moest maar geduldig wachten totdat ik aan de beurt was.
- Toen het 30-11 nog steeds niet zichtbaar was, ben ik maar weer eens naar de serviceafdeling gaan bellen. Natuurlijk krijg je pas na drie kwartier iemand aan de lijn en heb aangegeven dat ik mijn geld nog niet terug heb. Het zou geregeld worden.
- 4-12, drie maanden na de aflevering: kreeg ik een zelfde mail met daarin de vraag naar dat jullie graag het bankrekeningnummer willen hebben waarop jullie het teveel betaalde bedrag kunnen terugstorten. Het zou tot twee weken in beslag kunnen nemen voordat het zichtbaar is op de rekening. Natuurlijk heb ik weer contact opgenomen om te vragen of dit goed ging. Er werd mij een e-mailadres gegeven van de financiële afdeling.
- 10-12, wederom dezelfde e-mail met daarin de tekst dat het geld binnen twee weken zichtbaar moet zijn. Uiteindelijk wordt na een week het geld gestort. We zijn dan drie en een halve maand verder.

Laadpaal:

Al sinds september wacht ik op een laadpaal welke nog steeds niet geleverd is. Hiervan werd mij inderdaad meegedeeld dat dit een tijdje kon duren, maar geen half jaar... ook hier heb ik weer zoiets bij van vertel mij gewoon waar ik aan toe ben, dan kan ik keuzes maken.

Conclusie:

Er had verteld moeten worden dat er zoveel problemen waren met het serviceapparaat van Tesla, dit is we bij alle personeelsleden en bestaande klanten bekend. Het is niet normaal dat je een auto

koopt van € 160.000,- dat je elke keer dat je belt half uur in de wacht staat voordat je iemand aan de lijn krijgt, het is niet normaal dat de auto elke paar weken nieuwe gebreken toont.

Tevens heb ik vernomen tijdens een waarnemingsrit met een van de monteurs toen we gingen luisteren naar het klapperende geluid, dat Tesla een probleem heeft met de aandrijfassen. Er wordt al twee en een half jaar gezocht naar een oplossing welke 'op korte termijn' beschikbaar komt. Ik had het ook gewaardeerd als dit gemeld was voordat ik de auto kocht. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat er veel meer mensen zijn die dit probleem ervaren, zowel met de X als met de S: <https://teslamotorsclub.com/tmc/threads/model-x-shudder-en-kraken-van-de-vooras.123375/>

Tevens heb ik een probleem met de actieradius van de auto. Er wordt aangegeven dat deze rond de 430 kilometer kan rijden, echter is dit als de temperatuur boven de 20 graden is, je heel rustig optrekt, je auto niet beladen is en je niet boven de 100 komt. Kortom eigenlijk niet haalbaar voor iemand die een P100D heeft gekocht. Wanneer je onder normale omstandigheden rijdt met de temperatuur van een graad of 8 en een normale tot sportieve rijstijl (iets waar de auto toch voor verkocht wordt) rij je eerder 240 kilometer. Als ik dit alles van te voren had geweten, had geen € 160.000,- voor deze auto betaald. De prijs kwaliteitverhouding is compleet uit verhouding.

Dat jullie op 6 maart mijn auto niet zijn komen halen is voor mij de druppel. Ik geef jullie nog drie dagen (tot 15 maart 2019) om de auto bij mij op te halen en de onderstaande punten te verhelpen en de auto in topconditie bij mij terug te brengen:

- 1) De nieuwe stabilisatorstang moet gemonteerd zijn
- 2) De rechter buitenspiegel moet gemonteerd zijn en werken
- 3) De carkit moet het weer naar behoren werken
- 4) De laadpaal wordt geleverd
- 5) Mijn zomerwielen worden gerepareerd en met rim protectors hier afgeleverd
- 6) De sier doppen op de winterwielen te monteren, welke jullie vergeten zijn te monteren bij de montage
- 7) Opnieuw vervangen aandrijfassen
- 8) Wanneer ik over een hobbelige weg rij, hoor ik een kloppend geluid aan de rechterzijde.
- 9) Auto pilot remt zeer sterk zonder dat daar reden voor is. Op 2 maart om 15:39 en op 11 maart om 12:39 en om 12:43 remde de auto hard af zonder dat daar reden voor was. Dit is een onveilige situatie voor mij, mijn bijrijders maar ook voor de mede weggebruikers. Nu kan ik de autopilot dus niet met een veilig gevoel gebruiken.

Hoewel ik echt geen vertrouwen meer heb ik Tesla gezien het type problemen, de tijdspanne waarin zich nieuwe problemen voordoen, de grote hoeveelheid problemen en dat jullie het maar niet voor elkaar krijgen om de auto gerepareerd te krijgen, wil ik jullie dus nog wel de kans geven om dit te verhelpen.

Mocht dit niet gedaan zijn binnen drie werkdagen (15 maart 2019), dan ontbind ik de koop. Dit is een redelijke termijn omdat jullie alle onderdelen reeds binnen hebben gekregen voor mij. Alle geleden schade tot nu toe verhaal ik op jullie. Omdat jullie mijn carkit niet kunnen repareren en ik genoodzaakt ben om af ten toe te bellen achter het stuur, zal ik ook alle boetes die hieruit voorkomen op jullie verhalen.

In afwachting van een correcte afhandeling,

Wouter van Waning.

0642799868