

Tesla Motors Netherlands B.V.
Burgemeester Stramanweg 122
1101 EN AMSTERDAM

Inzake: [REDACTED] / Tesla Motors Nederland B.V.

Referentie: D100740

Datum: 26 november 2019

Geachte heer/mevrouw,

Op 20 juli 2018 en 6 september 2018 heeft [REDACTED] van u twee elektronische auto's van het merk Tesla, model S gekocht. Deze auto's worden gebruikt door [REDACTED] (hierna gezamenlijk te noemen "cliënten"). Cliënten hebben over de ernstige gebreken die de auto's vertonen meerdere malen uitgebreid contact gehad met u. De auto's functioneren, ondanks de correspondentie, niet naar behoren en voldoen niet aan hetgeen op basis van de overeenkomst mag worden verwacht van het geleverde product. Tesla schrijft in haar eigen communicatie dat de kans klein is dat een Tesla überhaupt ooit langs hoeft te komen bij een service center. Hiermee wordt duidelijk de verwachting geschept dat de Tesla auto's van uitstekende kwaliteit zijn. Sterker nog; op de servicepagina van Tesla staat: "Als een bezoek aan de garage toch nodig is, zult u een snelle en naadloze dienstverlening ervaren. Waarschijnlijk is uw Tesla al klaar voordat u uw koffie op hebt." Cliënten hebben voor sommige klachten wel meer dan 10x moeten bellen c.q. afspraken moeten maken. Hierin zijn keer op keer de gemaakte afspraken niet nagekomen en of de reparaties onvolledig geweest. De geschepte verwachtingen worden in extreme mate niet nagekomen.

Dit is dan ook de reden dat cliënten bij mij zijn gekomen met het verzoek hun belangen ter zake te behartigen. Op 6 november jl. heb ik u een stelbrief gestuurd.

In dit schrijven zal allereest een korte inleiding worden gegeven over de consequenties van uw handelen, danwel het nalaten. Vervolgens worden de gebreken per auto behandeld. Tot slot zal de juridische uiteenzetting worden weergeven.

Wessel Juridisch Advies B.V.
Touwbaan 38
2352 CZ Leiderdorp

telefoon: 071 888 5905

fax: 071 889 9906

mail: info@wesseladvies.nl

Inleiding

Gezien het hoge aantal klachten van cliënten is er naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen formele ingebrekestelling meer vereist en bent u reeds in verzuim. Desalniettemin gunnen cliënten u één laatste mogelijkheid om de ernstige gebreken in haar volledigheid te herstellen.

Mocht u verzaken van deze gelegenheid gebruik te maken, dan zal de koopovereenkomst worden ontbonden.

De gebreken per auto behandeld

Om al te veel herhaling te voorkomen, is getracht zo adequaat mogelijk alle gebreken en tijdstippen c.q. data van de correspondentie tussen cliënt en u zo beknopt mogelijk te beschrijven. Het hiernavolgende overzicht is slechts ter illustratie van de wanprestatie en is niet bedoeld als een compleet (uitputtend) overzicht. Ervan uitgaande dat u uw eigen dossier hebt opgebouwd, kunt u de verschillende (en exorbitante hoge aantallen van de) contactmomenten terugvinden in uw eigen dossier.

Model s kenteken [REDACTED]

Van meet af aan is een ondeugdelijk product geleverd. Ten tijde van de levering viel het cliënt op dat er geen 21 inch velgen waren gemonteerd onder de auto, maar slechts de goedkopere 19 inch velgen. In eerste instantie achtte cliënt deze fout menselijk en was (te) blij met de auto. Cliënt heeft er daarom voor gekozen om deze 'fout' slechts via een e-mail te melden. Helaas bleek de auto ook niet volledig opgeladen. Daardoor kon cliënt de auto op die dag niet gebruiken. Hij had immers verschillende afspraken, maar de actieradius was slechts enkele kilometers en absoluut onvoldoende om bij al deze afspraken langs te gaan.

Bij nadere inspectie van de auto kwamen er meer gebreken aan het licht. Zo constateerde cliënt dat er op verschillende plekken op de auto krassen zaten. Ook constateerde cliënt flinke deuken op bijvoorbeeld het linker achterscherm. Niet geheel wat je verwacht van een gloednieuwe auto van (meer dan) **honderdzigduizendeuro**.

Na enige contactmomenten besloot cliënt de gebreken te documenteren en deze op te sturen, cliënt heeft hierover op 4 oktober jl. een e-mail gestuurd. U kunt zich voorstellen, dat na het constateren van al deze gebreken, dat de moed in de schoenen begon te zakken. Waarbij de aanschaf van een nieuwe Tesla auto een feitelijke gebeurtenis zou moeten zijn, werd dit door de geconstateerde gebreken een steeds grotere teleurstelling. De auto is eind juli jl. zelfs volledig

uitgevallen! Maar gezien we uiteindelijk bij dit schrijven zijn aangekomen waren ook de bovenstaande gebreken niet de enige. Hieronder een opsomming van (een aantal van) de meest prangende gebreken:

- De autopilot
 - Deze levert ongecontroleerde stuurbewegingen en plotselinge remgedragingen op.
- Lekkage van koelvloeistof
- Bewakingsmodus geeft systeemfout aan en schakelt uit
 - Deze meldingen blijven dagelijks terugkomen.
- Rechterbuitenspiegel.
 - Dit gebrek is meerdere malen aangekaart en ter reparatie aangeboden. Hiervoor zijn derhalve reeds meerdere afspraken ingepland. De spiegel werkt nu naar behoren;
- De carkit.
 - Dit gebrek is meerdere malen aangekaart en ter reparatie aangeboden en nog steeds niet (volledig) hersteld. De carkit werkt vaak niet en stoort. Client is door dit gebrek niet in de mogelijkheid om te bellen met bijvoorbeeld klanten. Hij is genooddakt om met de telefoon in de hand te bellen. U zult begrijpen dat dit volstrekt ontoelaatbaar is in verband met de (verkeers)veiligheid en de risico's op bijvoorbeeld boetes. Op 22 november jl. is er middels een reset van de auto weer een tijdelijke oplossing gevonden. De gebrekkige en wisselvallige kwaliteit van de gesprekken is met deze tijdelijke oplossing niet verholpen.
- Krakende en kloppende geluiden wanneer de auto over een hobbel of een hobbelige weg rijdt;
 - Naast dat dit gebrek overlast veroorzaakt, dient dit grondig onderzocht te worden om te voorkomen dat er grotere schade ontstaat of de verkeersveiligheid dan wel de veiligheid van cliënt in het gedrang komt.
- Aandrijftras dient te worden vervangen.

U begrijpt dat dergelijke gebreken bij een gloednieuwe auto onaanvaardbaar zijn. Cliënt verwachtte van een hoogstaand bedrijf als Tesla een goede service, waarbij spoedig aan een oplossing zou worden gewerkt. Niets is minder waar. Tot op heden zijn er verschillende afspraken ingepland en is de auto meerdere keren ter reparatie weggebracht. Ook de oplossingen voor het vervoer, ten tijde van de reparatie, is zeer ondermaats. Cliënt heeft tijdens deze reparaties geen 'vergelijkbare'

auto geleverd gekregen en moest het doen met veel goedkopere uitvoeringen. Ook heeft hij meerdere malen een doorrookte auto gekregen. Dit is voor cliënt onacceptabel en heeft ertoe geleid dat hij zijn eigen kinderen niet wilde vervoeren in zo een vieze auto. Deze gang van zaken maakt de situatie des te schrijnender.

Volledigheidshalve wordt bij dit schrijven de ingebrekestellingsbrief van d.d. 12 maart 2019 meegestuurd. Daarin kunt u de gebreken, de afspraken en de correspondentie op chronologische wijze tot die tijd terugvinden. Naast bovenstaand overzicht van gebreken acht ik het, in het kader van de verkeersveiligheid, van belang om nogmaals één punt uit te lichten.

Ongecontroleerde en plotselinge remgedragingen van de autopilot

Als de autopilot staat ingeschakeld, remt de auto plotseling en ongecontroleerd, terwijl daar geen aanleiding voor is. Dit is met name problematisch op bijvoorbeeld snelwegen waar –zonder aanleiding– de snelheid aanzienlijk wordt verlaagd. Zo heeft cliënt eerder dit jaar een video via WhatsApp en per e-mail gestuurd aan de heer [REDACTED]. Uit deze video blijkt dat de auto zonder reden stopt met rijden. Niet alleen voor cliënt, maar ook voor andere weggebruikers levert dit levensgevaarlijke situaties op. Ook ontvangt cliënt meermaals een melding waarin weergegeven wordt dat de auto onmiddellijk verlaten moet worden. U snapt dat met dergelijke gedragingen het vertrouwen in de auto volledig is verdwenen. Cliënt kan en mag daarom niet op de auto – in het bijzonder op de autopilot – vertrouwen. Zo ontvangt cliënt bijvoorbeeld ook bijna dagelijks foutmeldingen via de Tesla App waarin weergegeven wordt dat de bewakingsmodus uitgeschakeld wordt vanwege een systeemfout. Dit terwijl de betrouwbaarheid én de autopilot juist de onderdelen waren die voor de aanschaf van doorslaggevende aard waren.

Model s kenteken [REDACTED]

Ook bij deze auto ging het al flink mis bij de start. Zo is de auto in het eerste half jaar al 6 keer voor service naar de garage gebracht. De gebreken blijven terugkomen. De gebreken bij deze auto liggen voornamelijk bij de aandrijfassen. Deze zijn al meerdere malen vervangen, maar sneuvelen steevast. De auto geeft i.v.m. dit gebrek met enige regelmaat aan dat de auto niet te snel mag optrekken.

Na veelvuldige correspondentie is er tot slot op 3 april 2019 door [REDACTED] van Tesla medegedeeld dat Tesla de aandrijfassen niet meer zal vervangen, ondanks de permanente gebreken. Dit heeft te maken met het feit (en ik quote) “er helaas [...] geen permanente fix beschikbaar” is.

Het moge duidelijk zijn dat dit een erkenning is van wanprestatie zijdens Tesla. Los van dit ernstige gebrek heeft deze auto (wederom niet uitputtend, maar bedoeld ter illustratie) de volgende gebreken.

- De sierstrip laat los;
- De schokbreker(s) maken geluid;
- Het touchscreen panel in het middenconsole vertoont ernstige (gele) verkleuring;
- De bestuurdersdeur rammelt waardoor de luxe ervaring van de auto teniet wordt gedaan.

Gedurende de eerste zes maanden nadat de auto in ontvangst is genomen is de auto zesmaal afgeleverd voor een serviceafspraak. Desalniettemin komen de verschillende gebreken keer op keer terug. Hierdoor bestaat het vermoeden bij cliënt dat Tesla een maandagochtendmodel heeft verkocht.

Voorstel c.q. conclusie

Gezien er nu op 12 december a.s. een herstelopdracht staat gepland voor *Model s kenteken* [REDACTED] wil ik u in dit schrijven tot die tijd in de gelegenheid stellen om **beide auto's** naar behoren te (doen) laten functioneren. U kunt de auto [REDACTED] ophalen bij het kantoor van cliënten; [REDACTED]. Zoals hierboven uiteen is gezet, is er veelvuldig en regelmatig geklaagd over deze gebreken. Indien op 16 december a.s. niet alle gebreken aan **beide auto's** zijn verholpen bent u in nogmaals in verzuim en zal cliënt overwegen op deze grond de koopovereenkomst tussen cliënt en u te ontbinden. Praktisch gezien betekent dit dat u de geleverde auto's weer terugkrijgt en dat u het reeds betaalde bedrag direct dient over te boeken naar rekeningnummer: IBAN [REDACTED] ten name van [REDACTED].

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat cliënt in het verleden slechte ervaringen heeft gehad met terugstorten van te veel betaalde gelden. U krijgt – indien de auto's niet aan de eisen uit de overeenkomst beantwoorden en u dus ondeugdelijke producten heeft geleverd – zeven dagen de tijd om het bedrag terug te storten. Indien u niet aan uw verplichtingen voldoet, is cliënt genoodzaakt buitengerechtigde kosten, zoals incassokosten, misgelopen fiscale (bijtellings)regelingen, juridische kosten en de (wettelijke) handelsrente eveneens op u te verhalen.

Uiteraard hoopt cliënt niet dat het zo ver hoeft te komen. Echter, is het van belang dat het wangedrag aan uw zijde uit het verleden wordt opgemerkt. Tot slot wil ik u nogmaals verzoeken om ieder contact vanaf heden in deze kwestie via ondergetekende te laten verlopen.

Onder voorbehoud van alle rechten en wettens zijdens cliënten, hoop ik u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en zie ik uw reactie graag tegemoet.

Hoogachtend,

Sieger Suurbier

Wessel Juridisch Advies B.V.