

Hekkelman Advocaten N.V.
T.a.v. [REDACTED]
Postbus 1094
6501 BB NIJMEGEN

Inzake: [REDACTED] / Tesla Motors Nederland B.V.
Referentie: D100740
Datum 11 mei 2020

Geachte heer [REDACTED]

Naar aanleiding van ons telefoongesprek van 30 april jl., stuur ik u dit schrijven. Dit schrijven heeft tot doel om nogmaals de (juridische) positie van cliënt¹ uiteen te zetten alsmede een voorstel ter finale kwijting te doen. Het is immers de wens van cliënt om deze kwestie in der minne te schikken.

Aanschaf Model S P100D

Cliënt heeft destijds deze twee auto's aangeschaft gezien zij de belofte van Tesla omarmden. Zij werd verleid door de schoonheid van de auto, de prestaties, de belofte van veiligheid, maar bovenal de boodschap dat deze auto's van ongekende kwaliteit zouden zijn. De uitspraken van de ongekende kwaliteit en de bijbehorende service belofte maakte het verhaal compleet. Zo was de gedachte van een nagenoeg service vrije auto genoeg om ervoor te zorgen dat cliënt over de streep werd getrokken. Hierbij quote ik de verkoop teksten van Tesla gerelateerd aan dit onderhoud c.q. de service:

“[door] diagnoses op afstand en de ondersteuning van onze mobiele servicemonteurs [is] de kans [klein] dat u ooit langs een Service Center moet gaan. 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.”²

¹ Gezien cliënt, te weten [REDACTED] twee auto's heeft aangeschaft en twee bestuurders heeft gebruik ik meervoud (cliënten) en enkelvoud (cliënt) door elkaar. In beide gevallen refereer ik, al dan niet indirect, naar de rechtspersoon [REDACTED]

² https://web.archive.org/web/20180802135211/https://www.tesla.com/nl_NL/service

“80% van de reparaties kunnen buiten een Service Center worden uitgevoerd Dankzij de groeiende dekking van onze Mobile Service, kunnen we in de meeste gevallen naar u toe komen waar u ons nodig hebt.”³

Maar ook over de autopilot schreef Tesla destijds op haar Model S homepage:

“Met de Autopilot functies van de Model S wordt rijden op de snelweg niet alleen veiliger, maar ook stressvrij.”⁴

Uit de aanhangige procedure blijkt dat dit volledig haaks staat op de ervaringen van cliënt. Dit maakt deze uiting incorrect. Zelfs als we rekening houden met ‘algemene aanprijzingen’ komen dergelijke uitspraken geenszins overeen met de praktijk. Om duidelijk te maken waarom cliënt van mening dat dat dit niet in lijn is met haar ervaringen uit de praktijk wil ik deze praktijk (nogmaals) illustreren met een korte uiteenzetting van een aantal gebreken en het (ontbreken van het) oplossend vermogen van Tesla.

Aandrijfassen

De aandrijfassen gaan van beide auto’s keer-op-keer stuk. Nadat dit probleem een aantal keer zou zijn verholpen (door het vervangen van de aandrijfassen) verklaarde Tesla dat zij deze aandrijfassen niet meer kon vervangen (ondanks dat deze ‘stuk’ was) gezien cliënt ‘al een nieuwe had gehad’. Nog los van het feit dat als iets eerder stuk is gegaan dit geen reden is om het niet nogmaals te herstellen leidde dit tot enorme onvrede. Hierbij is het relevant dat het probleem uiteindelijk zo groot wordt dat de auto herhaaldelijk de melding geeft dat er niet hard mag worden opgetrokken en dat de bestuurder direct contact op dient te nemen met Tesla. Na uitvoerig beklag heeft Tesla aangegeven geen “Permanente Fix”⁵ te kunnen leveren en dient cliënt dit derhalve maar ‘gewoon’ te accepteren. Vermoedelijk voortgestuwd de voortdurende onvrede van haar klanten is Tesla op de achtergrond bezig geweest met het vinden van een oplossing. Zo stelt Tesla -ruim een jaar later- de oplossing te hebben gevonden: de aandrijfassen kan worden gerepareerd gezien er nieuwe onderdelen zijn ontwikkeld.

³ https://web.archive.org/web/20180802135211/https://www.tesla.com/nl_NL/service

⁴ https://web.archive.org/web/20180116215010/https://www.tesla.com/nl_NL/autopilot

⁵ Tesla schreef dit op 3 april in een e-mail aan [REDACTED] via servicehelp@tesla.com. Deze e-mail is eveneens als productie 8 in de inleidende dagvaarding terug te vinden

De nieuw ontwikkelde aandrijfjas is echter ook gebrekkig en biedt wederom geen oplossing. Ook nu blijft het probleem zich voordoen. Het keer op keer kapotgaan van de aandrijfassen is niet anders te omschrijven als ‘extreme gebreken’.

Veersysteem voor

Al sinds het begin hebben beide auto’s van cliënt last van een krakend geluid wat vanuit het veersysteem voor komt wanneer er over een drempel wordt gereden. Als er bij een recent bezoek aan het servicecenter als ‘klap op de vuurpijl’ ruim 60,- euro in rekening wordt gebracht voor het constateren van een toerekenbaar gebrek begint de spreekwoordelijk emmer aardig vol te lopen. Opmerkingen van servicemedewerkers als ‘Accepteer het maar, want het is een auto van 2000 kilo’ zijn ook niet bevorderlijk. Bij Duitse merken hoef je dit ook niet te accepteren.

Carkit

De Carkit blijft disfunctioneren. Ook hier is de verklaring van Tesla een bevestiging dat deze gebreken (nog) niet opgelost kunnen worden. Het meest recente gebrek van de Carkit leidt ertoe dat het volume niet meer kan worden aangepast wanneer je muziek afspeelt via de telefoon

Gebreke

Nog los van het feit dat de ‘aftersales’ oftewel de service ruimschoots te wensen over laat zijn dergelijke opeenstapelingen van handelingen een duidelijke invulling van de ‘niet nakoming’ en deze uiteindelijk het ‘in gebreke zijn’. Dit terwijl er wel dergelijke (en ruimschoots) invulling wordt gegeven aan het begrip ‘redelijkerwijs in de gelegenheid stellen’ door de auto telkens maar naar het servicecenter te brengen om de gebreken te verhelpen. De eerste keer dat de koopovereenkomst ontbonden is, is in maart 2019. Helaas bleef destijds iedere vorm van inhoudelijke reactie uit.

Service

Wat deze situatie verder bemoeilijkt is de grote mate van onvrede die ontstaat door de manier van service afhandeling. Elke week vertonen de auto’s nieuwe gebreken. Enkele voorbeelden hiervan zijn de lampen die niet (consequent) werken, sierstrippen die (weer) loslaten of ruitenwissers waarvan de interval het (weer) niet doet. Als cliënten de auto na een servicebeurt ophalen wordt vaker wel dan niet verklaard dat: “Tesla bekend is met het euvel en dat er in updates gewerkt wordt aan een oplossing, voor nu kunnen we even niks”. Waar er in het verleden een verzoek tot service/onderhoud gedaan kon worden via een (telefoon)servicenummer is dat nu anders. Weliswaar was de praktijk dat cliënten je (ongeveer) anderhalf uur in de rij moesten staan voordat er iemand was die je te woord kon staan, uiteindelijk stond iemand dat wel. Inmiddels zijn is Tesla overstapt naar het meest klantvriendelijke systeem dat er cliënten ooit hebben ervaren.

Telefonisch niet bereikbaar. De enige manier om contact te krijgen is via de mobile applicatie. Alleen daar kan de auto worden aangemeld voor reparaties. Ongehoord voor een merk dat zich uitgeeft als klant georiënteerd merk. Wanneer je dan de auto aanmeldt in de APP, moet je anderhalve tot twee maanden wachten voordat je de auto kan langsbrengen. Tevens is het vaak voorgekomen dat Tesla maar de helft van de opgegeven gebreken verhelpt. Dit onvriendelijke gedrag leidt ertoe dat cliënt gestopt is met de auto's aanbieden wanneer ze er nog mee kunnen rijden. Dit omdat de ergernis groter is om deze molen door te moeten dan door te blijven rijden met de gebreken.

Cliënt realiseert zich dat de methode van communicatie geen reden is om de koop te ontbinden. Desniettegenstaande sterkt dit wel de enorme motivatie om vanuit een gezamenlijke stichting verdere mogelijkheden te beproeven. Dit alles maakt dat alle (in 2018) geuite marketing(teksten) zich niet kunnen verenigen met de praktijk. Om oneerlijke reclame te voorkomen had Tesla haar uiting iets in de trant van

'Onze auto's zijn enorm innovatief. Dit zorgt ervoor dat er veel problemen met deze auto's zijn die de bedrijfszekerheid beïnvloeden. Ook de wachttijden in ons service center kunnen langer zijn dan bij andere merken. Help ons dit product door ontwikkelen.'

moeten insteken. Doordat zij deze informatie achterwege laat en derhalve haar klanten op een oneerlijke manier tot koop over laat gaan ontstaat er een grote mate van onvrede.

Cliënt is van mening dat dat het ongehoord is om een auto van 160.000,- euro als 'bèta' product te verkopen om vervolgens achteraf, zodra de problemen ontstaan, deze 'bèta' kwaliteit als argument te gebruiken om begrip te wekken voor de problemen die zijn ontstaan. Tesla heeft destijds een premium gevraagd voor de auto's, dat blijkt temeer uit de prijsdaling van ruim € 50.000,- welke slechts enkele maanden na de aankoop werd doorgevoerd. Dat betekent dat er in ieder geval € 50.000,- marge zat op dit bèta product. Cliënten vinden het niet erg om te betalen voor een goed product, maar wel als het een slecht product betreft zonder dat ze daarover ingelicht zijn van tevoren. Het gevraagde begrip van cliënt dat het om een bèta product gaat, is dus totaal omgepast. Cliënten hebben een steekproef gedaan door een reeks aan tesla rijders te bevragen over hun ervaringen. Uit eigen onderzoek blijkt dat er een (veel) hoger percentage, dan de door Tesla gestelde 1%, van de Teslarijders ontevreden is. Deze ontevreden Teslarijders ervaren veel vergelijkbare gebreken. Hierdoor wordt het vermoeden van cliënt gesterkt dat het niet gaat om twee 'maandagochtend modellen', maar dat er is sprake van een structureel probleem.

Stichting

De gehele samenloop van omstandigheden heeft ertoe geleid dat cliënten zich zijn gaan oriënteren op een (massaschadeclaim-)stichting. Dit heeft ertoe geleid dat zij zijn gestart met de oprichting van Stichting Tesla berijders. Met een deze stichting willen zij de onvrede die door henzelf, en de overige Tesla berijders, ervaren wordt een klankbord geven en zodoende hen gezamenlijk juridische positie beproeven. Dit alles met als doel om zo samen met andere mogelijke proceskosten te kunnen delen en waar mogelijk een algemeen verbindende (be)schikking te bewerkstelligen. Hierbij wil zij als eerste de Model S en X eigenaren ondersteunen, om vervolgens de overige modellen te helpen. In de oriënterende fase van deze stichting, is Stichting Tesla berijders, in gesprek met diverse media. Nu ervaart zij dat er, vanwege de huidige corona-crisis, veel interesse is in dit verhaal. Met dergelijke media-aandacht hoop deze stichting (meer) leden te krijgen waardoor zij een grotere slagkracht heeft. Ook uitspraken van het Tesla personeel dat vorig jaar (gedwongen) afscheid heeft moeten nemen maakt dat de Stichting denkt veel van de ontevreden Tesla rijders aan zich te kunnen binden.

Schikking

Ik heb cliënt geadviseerd om (voorlopig) van verdere stappen af te zien om zo te beproeven of wij deze kwestie (toch) in der minne kunnen schikken. Cliënt is bereid dit advies te volgen en wil daarom hierbij een voorstel doen. Dit voorstel behelst wel een (niet publieke) erkenning van de problematiek c.q. schade. Concreet stel cliënt het volgende voor:

- Tesla betaalt de koopprijs aan cliënt en gelijktijdig gaan de auto's gaan terug naar Tesla.
- Tesla betaalt cliënt een bedrag van 500.000 per auto. Dit is in totaal 1.000.000 euro.
- Cliënten verklaren de vervolgstappen met de Stichting Tesla berijders te staken en deze stichting op te heffen.
- Partijen verlenen elkaar over en weer algehele finale kwijting

Het bovenstaande voorstel is geldig tot 14 mei aanstaande.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en zie uw reactie graag tegemoet.

Hoogachtend,

Sieger Suurbier

Wessel Juristen