

9. januar 2012

En fortælling om en Seat. Og om SMC-Biler

»...hos SMC-Biler i Højbjerg er du sikret kvalitet i top: Veluddannet personale, teknisk udstyr i topklasse og stærk kvalitetskontrol af alle arbejdsgange – uanset om valget falder på en ny eller en af de mange brugte biler.«

<http://www.smc-biler-hoejbjerg.dk/>, 10.08.2011

»Som repræsentant for den autoriserede branche er det klart, at Skandinavisk Motor Co. entydigt vil anbefale bilejeren at benytte autoriseret værksted på grund af kvaliteten, teknologien og sikkerheden.«

Direktør Kim S. Rasmussen, Skandinavisk Motor Co.

Pressemeddelelse (09.09.2009): "Bilejere skal have faktisk besked om garanti"

<http://www.semmler.dk/dk/Semmler-DK/nyheder/Nyhedsarkiv2/?newsId=1204>, 14.07.2011

»...som en del af Volkswagen Group skaber vi unikke biler med design af de bedste designere, køreegenskaber som en sportsvogn og en gennemført teknik baseret på de fineste komponenter.«

Direktør Jesper Stoltenberg-Mathiesen, Seat

Præsentation af forretningsområdet SEAT på www.semmler.dk

<http://www.semmler.dk/dk/Semmler-DK/Forretningsomrader/Import-virksomheder/Seat/>, 14.07.2011

Vi glædede os til at skulle anskaffe os vores første bil ved afslutningen af vores studier i 2007. Og vi glædede os til at få den praktiske frihed, som en bil giver. Vi kunne for alvor begynde at dyrke vores interesse for fjeldvandring og friluftsliv i Norges og Sveriges fjelde. Og vi kunne begynde at dyrke vores interesse for vinen, maden og kulturen i Italien. Hverdagen herhjemme gik og går med konsulentarbejde, selvstændig virksomhed og kundebesøg. Og meget tid på landevej og motorvej - om ikke hver dag så flere gange om ugen. Et så aktivt liv med 30.000 km. på vejen årligt kræver en pålidelig, robust og komfortabel bil. Og en både praktisk og sporty bil. I vores søgen fik vi hurtigt øje for Seat Altea XL. Den så i hvert fald godt ud.

Købet og handlen

»Vores rådgivere er blevet trænet i menneskelige relationer og behovsanalyse. Den faglige viden og evnen til at forstå den enkelte kundes behov er helt afgørende for, hvilken løsning rådgiveren skal anbefale kunden. Resultatet skal altid være, at kunden med tryghed kører fra butikken velvidende om, at han eller hun ikke bliver overrasket af uforudsete udgifter eller problemer...«

Direktør Lars Thagaard, SMC-Biler Århus

Pressemeddelelse (08.01.2010): "SMC-Biler Århus ændrer salgsstrategi"

http://www.bilbasen.dk/nyheder/smc-biler-aarhus-aendrer-salgsstrategi_ID27358.htm, 14.07.2011

Vi tænkte, at vi ville holde på det sikre og handle med den autoriserede forhandler af Seat i Danmark. SMC-Biler. Vi tænkte, at SMC måtte have den nødvendige erfaring, ekspertise og interesse i at holde deres kunder godt kørende. Og skulle der mod forventning dukke uforudsete

problemer op, så ville SMC have den nødvendige beslutningsdygtighed, handlekraft og seriøsitet. Troede vi.

Den unge, friske sælger var venlig og imødekommende. Og vi fik hurtigt konfigureret en Seat Altea XL 2.0 TDI DSG med stort set alt i udstyr. Vi bad om modellens mest slidstærke, pålidelige og driftsikre motor og blev anbefalet 2.0 PD TDI motoren. *"Mere pålidelig, stærk og driftssikker motor fås ikke..."*, lød sælgerens overbevisende ord. Vi skulle senere lære, at der næppe findes en motor, der er mere problemfyldt. Topstykker der revner, defekte pumpedyseenheder, turboer der brænder af, interne og eksterne olielækager, defekte svinghjul. Problemer der på daværende tidspunkt havde været kendte siden 2005/2006. Men de blev ikke nævnt af sælgeren som forbehold. Vi skulle komme til at opleve stort set dem alle. Og mere til.

Vi undrede os noget over den korte garanti på kun 2 år holdt op imod andre mærker, der giver både 3, 5 og 7 års garanti. Havde man virkelig ikke mere tiltro til sit produkt og sin service? Sælgeren talte fluks varmt om kulancen, der gjaldt i mindst et år efter garantiens udløb, hvorfor man i praksis ville have mindst 3 års garanti. Det skulle senere vise sig, at man hos SMC ikke kun har et nonchalant syn på rimeligheden af at yde kulance, når kvaliteten af bil og service ikke lever op til de (flotte) ord, der trykkes i pressemeddelelser, i brochurer og på hjemmesider. Mere overraskende så har man hos SMC et ditto nonchalant syn på forpligtelser i forbindelse med reklamationer og garanti.

Slutsedlen pålydende kr. 275.000,- blev underskrevet den 30.01.2007. Og Seat/Semler Bilfinans fik finansieringsforretningen. En høj pris for en bil på gule plader. Endda købt på den tidligere lave afgift. Og med det meste af vores daværende opsparing som udbetaling. Vi troede, at vi havde købt *"...ægte Volkswagen kvalitet, der er værd at investere i, og som vil holde en høj værdi..."*, som sælgeren overbevisende udtrykte det. Og vi troede, at vi havde taget de første skridt imod et godt forhold til SMC, som ville have interesse i at leve op til sine ord og løfter om høj kvalitet og ditto service. Da slutsedlen var underskrevet, kom sælgeren imidlertid i tanke om, at der forresten var 3 måneders leveringstid. Den tyggede vi lidt på, men nuvel, vi havde klaret os uden bil indtil nu. Og kunne nok vente 3 måneder mere. Bilen var jo værd at vente på. Troede vi.

Tiden gik og vi nærmede os april. Bilen blev indregistreret den 24.04.2007 og var klar til afhentning. Men sælgeren opdagede, at bilen ikke var konfigureret som bestilt. Der manglende væsentligt udstyr, som ikke kunne eftermonteres. Kørecomputer, multifunktionsrat og bluetooth til håndfri telefoni. Sælgeren forsøgte at få os til at tage imod bilen alligevel - men uden held. Særligt den manglende mulighed for at anvende håndfri telefoni var ikke acceptabelt. Vi måtte opruste vores tålmodighed. Tålmodighed skulle senere vise sig at blive den væsentligste kompetence og egenskab for os som kunder hos SMC. En ny slutseddel blev underskrevet 30.03.2007, og vi betalte kr. 7.647,- for gummimåtter, førstehjælpsspakke og en Garmin GPS enhed monteret til tændingsstrøm (saldi: kr. 7.647,- / 0 dage på værksted). Vi måtte således vente yderligere 4-5 måneder på den bil, vi så brændende ønskede os - ventetiden var nemlig i mellemtiden steget. Men for første - og eneste/sidste gang skulle det vise sig - tog SMC ved den daværende eftermarkedschef, som i dag er direktør, ansvar for sin forretning og sit virke. Og lånte os kvit og frit en bil i de følgende måneder, indtil en korrekt konfigureret bil ville være klar. Noget andet er, at var det ikke sket, havde vi ophævet handlen. Og fundet et andet sted at handle. Men det er jo værd at vente på *"ægte Volkswagen kvalitet"*. Troede vi. Og SMC tog ansvar. Det vakte vores tillid. Hvorfor fortsatte I ikke ned ad den sti, SMC?

På vejen på egne hjul

»Vi arbejder for Deres tilfredshed. Vi har gennemgået Deres SEAT grundigt før udleveringen og fundet den fejlfri. Vi har givet Dem de vigtige anvisninger om bilens betjening og service og tilbyder Dem en prøvetur, så De bliver fortrolig med Deres SEAT. Vi har overdraget Dem en komplet servicemappe og gennemgået vore servicetilbud.«

SMC-Biler Højbjerg i "Tillykke med Deres nye bil"
Seddel udleveret sammen med VN 88 524, 07.09.2007

Vi var glade for at have fået en lånebil at køre i. Men det var ikke helt det samme som at have sin egen bil. Så dagen for afhentning af vores helt egen bil var en stor dag. 07.09.2007. Mere end 7 måneder efter afgivelse af bestilling og underskrift af den første slutseddel. Bilen stod flot efter at være blevet poleret og lakforseglet. Og den duftede "skønt" af den komplette rustbeskyttelse. Og af ny bil. Alt var (endelig), som det skulle være. Den første tid i bilen var præget af glædesrus. Det var fantastisk at få egne hjul på vejen. Vi fik også fundet forskellige større og mindre defekter, som undrede os noget. For os var det umiddelbart tegn på, at produktionen af bilen måske var gået lige lovligt stærkt. På trods af den lange ventetid, hvor der burde have været god tid til ikke at sjuske. Raslende, skurrende lyde fra diverse løstsiddende ikke-lokaliserbare ting i bilen, strømledning til GPS for kort, lyddæmpningsmateriale i en dør og i taget sad løst og raslede højlydt, ridser i et instrumenthusglas, forhjulsspinding ved rolig acceleration selv på tør vej, indstillingen af lændestøtte i førersæde virkede ikke og håndtag faldt af, dårlig skrattende radiomodtagelse, den ene af de 2 nøgler kunne ikke starte bilen, støjende og vibrerende hjul, baglygtepære der vedblev at springe, hylende kilerem, bilen trak til siden/kontraststyring nødvendig, xenon-forlygter ikke indstillede, væsentlig forringet brændstoføkonomi (1,5-2 km. kortere pr. liter diesel) ift. den identiske lånebil, venstre bagdørs låsemekanisme låste ikke op/i, højre visker hakkede i sine bevægelser og slog hårdt/højlydt ind mod siden af vinduesrammen, de dyrt indkøbte kromdørhåndtag (som viste sig at være billigt plastik) sad løst/hængende på, maleren havde holdt "helligdag" flere steder i dørene, fjernlys blændede automatisk ned igen, lige når der var blændet op... "Det er kun de sædvanlige og forventelige børnesygdomme, som vi løser henad vejen...", lød det beroligende fra servicerrådgiveren. Bilen måtte således første gang på værksted primo oktober 2007 (kr. 8.195,- / 1 dag). De støjende hjul ville SMC ikke tage imod en reklamation over, så vi måtte selv løse problemet (midlertidigt) ved at købe 16" vinterfælge og vinterdæk inkl. reservehjul og få dem monteret ultimo november 2007 (kr. 18.853,- / 2 dage). Det skulle senere vise sig, at de originale 17" dæk allerede da var på vej til at blive savtakke - og ubrugelige at køre på. SMC ville heller ikke tage imod en reklamation over, at bilen trak til siden. "Den kører fint...", lød det fra servicerrådgiveren, som dog ikke selv prøvekørte den. Også her skulle det senere vise sig i form af en sporing og udmåling af styrtojet, at reklamationen var berettiget. Vi udtrykte ved samme lejlighed forundring over, hvorfor den såkaldt "revolutionerende dobbeltkoblingsgearkasse" med de "silkebløde og lynhurtige gearskift" gav en mere klodset, rykkende, hoppende igangsætning og nedbremsning end selv en dårligt betjent manuel gearkasse ville give? Herunder hvorfor vi oplevede, at gearkassen kunne vedblive at forsøge at drive bilen - selv når vi holdt stille med bremsepedalen trådt ned? "Gearkassen skal lige køres til. Det bliver bedre med tiden...", lød det beroligende fra servicerrådgiveren. Det skulle senere vise sig, at det kun ville blive værre. Nogle af reklamationerne (de mindre) blev udbedret over det næste halve års tid. Der var og er som regel 4-6 ugers ventetid på at få sin bil på værksted hos SMC. Vi nåede dog endnu et værkstedsbesøg ultimo december 2007, da de monterede vinterhjul gav mærkbare rystelser i styrtojet. Det viste sig, at de ikke var blevet afbalancerede ved montering. Ved samme lejlighed købte vi også 16"

sommerfælge og sommerhjul inkl. reservehjul, da vi så ville nøjes med at køre i de 1-2 varmeste sommermåneder med de originale (og lidet brugbare) 17" hjul (kr. 27.376,13 / 3 dage).

Marts 2008 fik bilen sit første ordinære serviceeftersyn ved 15.000 km. Her blev udbedret nogle flere (af de mindre) reklamationer samt udbedret nogle skrammer og buler i fordørene fra en væltet cykel og en parkering ved Bilka (kr. 35.589,83 / 4 dage). Vi kunne stadig ikke komme igennem med vores reklamationer over de originale 17" hjul, bilen der konstant trak til siden og måtte kontrastyres samt den hakkende, hoppende, rykkende, smækkende gearkasse. Men vi kom da igennem med en reklamation over, at de påmonterede 16" sommerhjul heller ikke var blevet afbalancerede. Så vi "fik lov" at køre bilen på værksted endnu engang uden for service i juni 2008 (kr. 35.589,83 / 5 dage). Her blev det også forsøgt at udbedre en (godtagen) reklamation over det automatisk nedblændende fjernlys – men uden held. Vi kunne derfor glæde os over endnu et værkstedsbesøg i august 2008 efter hjemkomst fra sommerferie (kr. 35.902,74 / 6 dage). Her blev det igen forsøgt at udbedre det automatisk nedblændende fjernlys med delvist held. Efterfølgende blev frekvensen af det selv-nedblændende fjernlys mindre hyppig – "kun" hver 2-3. måned. Endnu en dyrt indkøbt kromliste på forkofangeren, som viste sig at være billigt plastik, var også gået løs og på vej til at falde af, hvorfor den blev skiftet. Vi skulle aldrig komme til at opleve endnu et værkstedsbesøg hos SMC uden ekstra tilkomne defekter eller mangler...

September 2008 var tiden kommet til det næste ordinære servicebesøg ved 30.000 km. (kr. 38.882,52 / 7 dage). Hvordan kan det i øvrigt være, at "ægte Volkswagen kvalitet" skal til service for hver 15.000 km., når Volkswagens egne biler kan nøjes med service for hver 30.000 km.? Servicebesøget var kærkomment, da der var kommet flere defekter/mangler til siden sidst i form af endnu en (igen-igen) dyrt indkøbt kromliste på bagklappen, som viste sig at være, ja gæt selv, billigt plastik. Og i øvrigt forkert monteret, således at den ridsede lakken på bagkofangeren. Motoren til højre fordørs siderude kørte efterhånden langsommere og langsommere. Og lød mere og mere belastet og klagende, hvorfor den efter sigende blev rensat og smurt. Vi havde forud for servicebesøget forsøgt at få bekræftet, hvilken rustbeskyttelse bilen havde fået ved levering. Dette viste sig svært. "Det vil jo tage tid at finde ud af...", lød det klagende fra servicerrådgiveren. Vi skulle senere lære, at man hos SMC tilsyneladende ikke har det godt med, at det tager tid at tage sig af kunder. Det tog således 2 måneder og gentagne rykkere at få SMC til at bekræfte, at bilen havde fået en komplet behandling. Og vi måtte navigere uden om adskillige af de sædvanlige undskyldninger fra SMC: "Systemet understøtter ikke, at...", "Han/hun/den har været/er sygemeldt...", "Det vil jo tage tid...", "Vi mangler gode folk for tiden...", "Fabrikken/importøren vil ikke...", "Det [diverse fejl, mangler, defekter] har vi aldrig oplevet før...", "Nu har jeg jo aldrig skruet i en bil/det er mange år siden, jeg sidst har skruet i en bil..." etc. Der kan synes at være en tendens til, at man hos SMC forsøger at undskylde og beklage sig ud af at tage hånd om en (god) kunde? Og det kan synes som om, at man hos SMC ikke går af vejen for at lægge ansvaret for interne forhold over på kunden. Kunden har jo ikke indflydelse på og dermed ej heller ansvar for hverken SMCs rekrutterings- og personalepolitik eller SMCs bemandingsplanlægning. Kunden har ej heller købt sin bil hos nogen fabrik/importør. Kunden har købt sin bil hos SMC. Hvilke aftaler SMC har bagud, er kunden uvedkommende. Og hvorfor skal man som kunde snakke med servicerrådgivere mv., som "aldrig har skruet/ikke har skruet i en bil i mange år"? Det ville være en fordel, hvis man kunne komme til at snakke med nogen, der har forstand på og interesserer sig for biler.

December 2008 valgte vi at bruge det resterende af vores opsparing på at få monteret et Webasto Thermo Top oliefyr i bilen med både fjernbetjening og ur (kr. 54.382,52 / 8 dage). Ikke kun af hensyn til vores egen komfort, men også af hensyn til at undgå koldstarter fremover. Vi forsøgte på daværende tidspunkt stadig at tro på, at vi havde købt "ægte Volkswagen kvalitet", som det ville være værd at passe ordentligt på. Som tidligere lastbilchauffør i ind- og udland og med mere end

én million kilometer bag sig i diesel lastvognstog havde Anders gode erfaringer med Webasto oliefyr. SMC blev tilbudt at lave installationen, men kunne ikke give en konkurrencedygtig pris ift. den lokale autoriserede Webasto montør Dansk Auto El i Risskov. Det blev dog ikke en ubetinget varm vinter, da oliefyret jævnligt svigtede i sin opvarmning. Det viste sig senere hvorfor...

Går den, så går den. Den gik...

»SMC-Biler Højbjerg er autoriseret forhandler af nogle af de bedste biler på markedet. Alle vores mærker er kendetegnet ved høj kvalitet, pålidelighed og lang levetid. Herudover yder vi den bedste service på vores autoriserede værksted, så du altid er sikker på at din bil er i perfekt stand og bevarer sin gensalgsværdi. Vores salgsmedarbejdere er specialuddannede til at yde dig den bedste rådgivning og vores mekanikere bliver til stadighed uddannet, så de kan yde en effektiv og korrekt indsats på værkstedet, hvor de gør brug af moderne værktøj og teknologi. På den måde sikrer vi dig en problemfri hverdag – både når du skal købe bil og når du benytter den i dagligdagen.«

SMC-Biler Højbjerg i "Velkommen til SMC-Biler Højbjerg"
<http://www.smc-biler-hojbjerg.dk/>, 14.07.2011

Det nyinstallerede oliefyr havde det med periodisk ikke at give varme. Og konsekvent skulle det køre væsentligt længere (40-60 min.) end specificeret og lovet (20-30 min.). Webasto værkstedet Dansk Auto El i Risskov foreslog at udskifte det til en større model (kr. 56.382,52 / 9 dage). Et Thermo Top C mod et Thermo Top D. Det gjorde de mod, at vi kun betalte forskellen i kostpris mellem de to modeller. Sikke en seriøsitet, tro på sit eget produkt og service. Det var vi ikke vant til... Dansk Auto El nævnte for os, at de siden monteringen havde lært, at netop Seat Altea har et underdimensioneret varmeapparat, som endda har et indlagt strømlegeme for at kunne give varme nok. Det kunne være forklaringen på den manglende ydelse. Vi bad vores sædvanlige servicerrådgiver af- eller bekræfte dette. Han blev bleg, fik svirrende øjne og kom med flere af de gængse SMC undskyldninger: "...har vi ikke hørt om...", "...det er ikke muligt at finde ud af...", "...det vil tage tid...", "...det kan jeg ikke lige slå op i systemet...", "...det kan man ikke få at vide fra fabrikken/importøren..." etc. Hvis man har tid til at skrive regninger til kunden, hvorfor har man så ikke også tid til at arbejde for kunden? Som kunde betaler man ikke for snak, beklagelser og undskyldninger. Vi måtte således ultimo februar 2009 betale SMC for at gennemgå og godkende oliefyrsinstallationen, for at vi kunne være sikre på, at alt var vel vedrørende denne store investering (kr. 60.187,30 / 10 dage). Håbede vi. Samtidig kunne flere tilkomne defekter udbedres. Vi havde flere gange oplevet, at sten satte sig fast på inderside af bremseskiverne foran, hvilket bevirkede voldsom høj hyl/larm, parkering i nødspor og afmontering af hjul for at fjerne sten. Men servicerrådgiveren trak på skuldrene og gjorde ikke videre. Den begyndende svigtende siderudemotor i højre sidedør var nu så dårlig, at justering og smøring ikke længere gav nogen bedring. Og den måtte skiftes.

Tiden var kommet til det næste ordinære 45.000 km. servicebesøg i marts 2009 (kr. 63.988,18 / 11 dage). Der har i skrivende stund kun undtagelsesvis været mere end 2-3 måneder i træk, hvor bilen ikke har været på værksted. Der kom som vanligt ekstra reklamationer til. Vi havde investeret i en Camp-let teltvogn til vores ture til Italien og Sverige/Norge. I den forbindelse opdagede vi, at det 13-polede strømstik til det i øvrigt uoriginale Brink træk var forkert tilsluttet. Hvorfor man i øvrigt ikke havde monteret et originalt træk, kunne vi ikke få svar på. Vi blev mødt med skuldertræk. Der var kun lige nødtørftigt lavet de samme tilslutninger, som i et 7-polet strømstik. "Sådan plejer man at gøre. 13-polet tilslutning skal bestilles og betales særskilt...", lød det lidet overbevisende fra servicerrådgiveren. Vi diskuterede frem og tilbage desangående. Vores tålmodighed begyndte så småt at blive udfordret. Slutsedlen viser, at vi har bestilt et 13-polet stik.

Så skal vi naturligvis ikke også specificere, at det selvfølgelig skal tilsluttes efter Trafikministeriets Detailforskrifter for køretøjer, som angiver korrekt tilslutning af 13-polede stik. Der er ikke nogen idé i at bestille et 13-polet stik, hvis det kun tilsluttes som et 7-polet stik. Det er uden mening. Servicerådgiveren gik fodslæbende med til at få monteringen lavet korrekt. Og han fik (ligesom sælgeren vi indgik handlen med) et tilslutningsskema af os, som vi havde printet ud fra internettet, så ikke der kunne være nogen tvivl. Vi vidste ikke, at vi ville komme til at beskæftige os meget mere med dette famøse 13-polede stik og en korrekt tilslutning af det. I skrivende stund er det trods gentagne reklamationer stadig ikke korrekt tilsluttet.

Efter hjemkost fra en varm ferie i Italien reklamerede vi i juni 2009 over, at klimaanlægget periodisk kunne finde på at sende varm luft ind i kabinen på trods af +30 grader uden for, at bilen var begyndt at bruge kølevand samt at den havde mistet trækraft – det følte som om, at den vejede 500 kg. mere end hidtil. Intet af det var vel normalt? Nu var det også 3 måneder siden, vi sidst havde været på værksted med bilen. Så det var vel på tide at komme afsted igen. Samtidig kunne vi også få udbedret en anden tilkommen mindre reklamation over en løstsiddende/raslende håndbremse. SMC udskiftede nogle temperaturfølere ved dette værkstedbesøg uden for service i juli 2009 (kr. 64.091,93 / 12 dage). Som vanligt havde der været mere end 4 ugers ventetid på en værkstedstid. Nu var sommerens varme imidlertid ovre, og vi fik ikke mulighed for at afprøve om klimaanlægget var i orden. Men det regnede vi med. Vi havde jo fået udført reparationen hos SMC som autoriseret Seat værksted og med Danmarks højeste timepris. Forbruget af kølevand "...skulle vi ikke bekymre os om. Det kan af og til ske. Der skal blot fyldes op igen og køres videre" ..., lød det overbevisende fra servicerådgiveren. Den mistede trækraft "...måtte vi lige se på senere, når vi havde sørget for at køre noget mere motorvej...", lød det fra servicerådgiveren. Vi kørte og kører motorvej flere gange om ugen. Og vi var da lige vendt hjem fra en ferie til mellem-Italien på 5.500 km. Hvad vi ikke indså, var, at vi (tålmodige og godtroende) førstegangskøbere blev lokket i en fælde. Mere eller mindre bevidst. Mere eller mindre fordi SMC tilsyneladende er en virksomhed med en usund kultur, som har lukket sig sammen om sig selv. Og er henfaldet i dorskhed, ladhed, lemfældighed, arrogance og en overdreven, ubegrundet tro på sig selv. Vi fyldte kølevæske på og kørte videre. Går den, så går den, synes man at tænke hos SMC. Og den gik sørme.

August 2009 var tiden kommet til det ordinære 60.000 km. serviceeftersyn. Og udbedring af nogle flere tilkomne defekter såsom venstre sidespejl, der ikke længere kunne lukke i og op, samt bagviskeren, der var holdt op med at virke . Der var tilsyneladende så meget at lave på bilen, at det hele ikke kunne nås på samme dag. Så vi måtte af sted igen to gange i september (kr. 70.282,71 / 15 dage). I oktober måtte vi på værksted hele tre gange. Først med en reklamation over det malerarbejde, der var lavet på højre fordør marts 2008 (kr. 70.282,71 / 16 dage). Vi var så småt begyndt at korrespondere med FDM omkring bilens kvalitet og kvaliteten af servicen – eller rettere manglerne på samme. Et besøg på et FDM testcenter resulterede blandt andet i, at vi opdagede det dårlige malerarbejde med mange fremmedlegemer i lakken. Dernæst var bagfjedrene nu sunket så meget, at hjulene forsvandt op i skærmen (kr. 70.282,71 / 17 dage). Og endelig reklamerede vi igen over den mistede trækraft. Diverse ikke nærmere oplyste kontroller blev foretaget, uden at det hjalp noget (kr. 70.727,09 / 18 dage). Vi blev henvist til at bruge diverse rensmidler til at hælde i tanken.

December 2009 var det tid til det ordinære 75.000 km. serviceeftersyn (kr. 73.626,99 / 19 dage). Vi reklamerede igen over den mistede trækraft. "*Den skal blot have en gang indsugningsrens...*" (mod betaling naturligvis), lød det nu selvsikkert fra servicerådgiveren. Og vi fik udbedret endnu en reklamation over bagrudeviskeren, som slog ud over ruden, når den kørte. Men den kørte da i det mindste nu. Vi gentog samtidig vores reklamation over, at bilen forbrugte kølevand. Og nu lød det pludseligt og overraskende fra servicerådgiveren, at det (forbrug af kølevand) "*...har vi ikke oplevet*

før...". Vi var overraskede over denne udmelding, da det jo tidligere lød, at det (forbruget af kølevand) "...skulle vi ikke bekymre os om. Det kan af og til ske. Der skal blot fyldes op igen og køres videre...". Men som vanligt var der 4-6 ugers ventetid på en værkstedstid hos SMC. Så vi ville ikke kunne komme til før ultimo januar. Og i mellem skulle der blot som vanligt "...fyldes op igen og køres videre...".

Bilen begynder at falde fra hinanden

»Tanken bag de 13 SMC-Biler forretninger og placeringerne i hele landet var – og er – at sætte nye standarder for salg og service til danske bilejere. [...] De 13 SMC-Biler forretninger har en fælles identitet bygget på værdier som kvalitet, sikkerhed og tryghed. Ud fra disse værdier arbejder de ca. 850 medarbejdere dagligt for at sikre et knivskarpt lokalt fokus på den gode kundeoplevelse.«

Semler Gruppen A/S i "SMC-Biler A/S"

Præsentation af detail divisionen SMC-Biler A/S på www.semle.dk

<http://www.semle.dk/dk/Semler-DK/Forretningsomrader/Detail-virksomheder/>, 14.07.2011

Ultimo januar 2010 var det så tid til at trykprøve kølesystemet - uden at finde anomalier (kr. 76.378,12 / 20 dage). Og for én gangs skyld kunne vi få en ny tid til flere undersøgelser kun én uge senere pga. et afbud. Eller måske pga. at der for en gangs skyld ikke var så mange sygemeldinger hos SMC som vanligt. I mellemtiden tog vi til det autoriserede Webasto værksted Dansk Auto El i Risskov for at få tjekket, om oliefyrsinstallationen skulle være utæt (kr. 76.696,87 / 21 dage). Der blev kun opkrævet kr. 318,75 inkl. moms for en komplet gennemgang inkl. trykprøvning af installationen. Hvorfor kan de leve af at arbejde til så rimelige priser, når SMC ikke kan? Og der blev heller ikke da fundet anomalier. Servicerådgiveren hos SMC beskrev for os, hvorledes man kunne fejlfinde et eventuelt utæt topstykke, som han nu havde rettet sin mistanke imod. Man skulle sætte kølesystemet under tryk natten over. Herefter skulle man lyse ind forskellige steder morgenen efter og se efter fugt. Men på trods af dette så holdt servicerådgiveren fast i, at vi lige først skulle forsøge os med at skifte udstødningskøleren (mod delvis betaling). Det hjalp heller ikke, og vi måtte vente 8 uger på den næste værkstedstid ultimo marts. Imens fortsatte vi troligt med at genopfylde kølevæske med jævne mellemrum. Da vi endelig fik tid på værkstedet kunne SMC meddele, at topstykket måtte skiftes. Og der blev stadig ikke lavet nogen fejlsøgning (kr. 80.345,18 / 23 dage). Der var nu også kun gået trekvart år, siden vi første gang reklamerede over vandforbrug (juni 2009). Og på vores højlydte undren over, hvorfor vi selv delvist skulle betale for dette, lød det fra servicerådgiveren, at "Der er ikke registreret noget i systemet om reklamationen...". "Du har selvfølgelig lavet en note, da vi reklamerede over det?", replicerede vi. "Systemet nævner ikke noget og det er det, der tæller...", lød det fra servicerådgiveren. Det kan synes som om, at man hos SMC aktivt arbejder på at holde kunder hen i den tro, at ubehagelige og omkostningsfulde reklamationer går over af sig selv? Eller så det kan lykkes at tørre hele eller dele af regningen af på en (tålmodig og godtroende) kunde? Og det kan synes som om, at fejlsøgning og fejlfinding hos SMC består i to ting: Køre en kort tur. Herefter udlæse fejkoder med diagnosticeringscomputeren. Giver intet af det anledning til mistanker om fejl eller defekter, så starter man blot med at udskifte dele fra en ende af. Og gerne dyre dele. Skal det forstås som kompetent, kvalificeret og autoriseret service, der er over kr. 900,- værd i timen?

I april 2010 måtte vi endnu engang på værkstedet for at få rensset kølesystemets ekspansionsbeholder for olierester. Hvorfor der var kommet olie i kølesystemet, kunne vi ikke få en forklaring på (kr. 80.345,18 / 24 dage). Turde vi nu håbe på, at alle større og mindre problemer med denne "ægte Volkswagen kvalitet" var passé? Nej, langt fra. Bilen begyndte nu at lave voldsomme, hostende, rystende starter med ryk i hele bilen og grå/sort røg ud af udstødningen.

Men vi blev holdt hen af servicerrådgiveren med, at vi blot skulle fortsætte med at komme diverse rensmidler i tanken. Og gearkassen var løbende blevet ringere og ringere at køre med. Det var nu som at køre i traktor eller radiobil under start/stop kørsel og bykørsel.

Juli 2010 var det tid til det ordinære 90.000 km. eftersyn (kr. 92.378,11 / 25 dage). Og vi gentog igen-igen-igen vores reklamation over gearkassen. Det kan ikke være meningen, at en såkaldt *"revolutionerende dobbeltkoblingsgearkasse"* med *"silkebløde og lynhurtige gearskift"*, der er væsentligt dyrere i både indkøb og servicering end en traditionel gearkasse, til- og udkobler dårligere end selv en dårligt betjent manuel gearkasse. Servicerrådgiveren sagde nu, at hvis vi lavede et ekstra serviceeftersyn (mod betaling naturligvis) med olieskift mv. på gearkassen, så ville det alltsammen forsvinde. Det havde han selv lært på kursus hos Seat importøren, som i øvrigt er en del af samme koncern som SMC. Og så må det jo passe. Seat importøren er vel den, der indenfor landets grænser ved mest/burde vide mest om Seat biler. Vi blev også meddelt, at bagbremserne trængte til udskiftning, hvilket undrede os. Normalt er det forbremserne, der først skal udskiftes. Men vi kunne ikke få lov at se de efter sigende nedslidte bremses. *"Delene er allerede kasseret..."*, lød det fra servicerrådgiveren. Vi var nu så trætte af, at bilen trak til siden, at vi bad om at få udmålt og sporet styrtrøjet. *"Det er udover garanti. Det skulle der have været reklameret for tidligere..."*, lød det fra servicerrådgiveren. *"Det gjorde vi også og har gjort gentagne gange siden, men det er jo konsekvent blevet afvist..."*, replicerede vi. *"Jamen, så er det jo fordi, at der ikke er noget galt. Hvis en reklamation afvises, er det fordi, at der ikke er noget galt..."*, lød det fra servicerrådgiveren. Som udmålingsrapporten efterfølgende viste, så havde vi ret i vores reklamation. Ikke desto mindre blev vi faktureret alligevel. Efterfølgende opdagede vi, at et gevind til en hjulbolt i venstre baghjuljeje var ødelagt. Der var tydeligvis brugt el- eller trykluftværktøj til at presse en bolt skævt i. Vi diskuterede noget om dette med servicerrådgiveren. *"Reparationer på værkstedet foregår på kundens regning og risiko..."*, lød det fra servicerrådgiveren. Men vores tålmodighed var nu for alvor ved at blive udfordret. Og vi holdt fast i, at vi ikke ville tage ansvar for noget, der er uden for vores indflydelse. Servicerrådgiveren gik fodslæbende med til at bekoste udskiftning af hjuljejet. Og vi fik lov til at komme på værksted endnu engang (kr. 92.378,11 / 26 dage). Vi har i øvrigt siden da rykket for et skema over, hvilke kontroller og arbejder der blev udført på bilen ved det ordinære 90.000 km. serviceeftersyn. Men i skrivende stund er det stadig ikke modtaget. Det var ifølge servicerrådgiveren noget med et *"...system, der er gået ned..."*.

August 2010 fik vi et brev fra Seat/Skandinavisk Motor Co. angående kontrol af stelforbindelse til varmeelementet. Det forlød blandt andet *"...er risiko for, at stelkablet til ekstravarmens elektriske varmeelement ikke er spændt ordentligt fast..."*. Det ville altså sige, at varmeapparatet faktisk indeholder et elektrisk varmelegeme. Servicerrådgiveren havde ellers på vores spørgsmål i forbindelse med den dårlige ydelse fra oliefyret og den mulige eksistens af et elektrisk varmelegeme i varmeapparatet hævdet, at *"...har vi ikke hørt om..."*, *"...det er ikke muligt at finde ud af..."*, *"...det vil tage tid..."*, *"...det kan jeg ikke lige slå op i systemet..."*, *"...det kan man ikke få at vide fra fabrikken/importøren..."* etc. Men så fik vi lov til at tage på værksted igen i september 2010 (kr. 93.749,61 / 27 dage). Det faldt så sammen med, at vi kunne gentage vores reklamation over klimaanlægget, som kunne finde på at sende varme ind i kabinen selv ved høje sommertemperaturer. Det lød efterhånden ikke længere så overraskende fra servicerrådgiveren, at *"...da garantien er udløbet, er der kun reklameringsret over de to temperaturfølere, der blev skiftet sidst..."*. *"Vi har ikke reklameret over, at der er nogle temperaturfølere, der ikke fungerer. Vi har reklameret over, at et klimaanlæg ikke fungerer..."*, replicerede vi. *"Importøren og fabrikken vil ikke gå med til andet..."*, lød det fra servicerrådgiveren. *"Vi har ikke købt bil hos nogen importør eller fabrik. Vi har købt bil hos SMC..."*, replicerede vi. Servicerrådgiveren trak på skuldrene og gik væk. Der blev således skiftet de to samme temperaturfølere som sidst, hvilket (naturligvis) ikke hjalp. Ved samme lejlighed fik

vi igen-igen-igen udskiftet endnu en dyrt indkøbt kromliste, der viste sig at være (nu må læseren kunne gætte det) billigt plastik. Den var ved at falde af forkofangeren. Vi gentog vores reklamation over de larmende originale 17" hjul. Det var nu blevet så greelt, at hele bilen rungede og hylede. En mekaniker konstaterede, at dækkene var blevet savtaktede og at "...det er et generelt problem med de dæk". De havde kun kørt 18.000 km., og vi havde byttet rundt på for- og baghjul for hver 5.000 km. som anbefalet af servicerrådgiveren samt kørt med foreskrevet dæktryk. Men desuagtet – og desuagtet, at vi havde reklameret over det fra starten af - så kunne vi ikke få andet ud af servicerrådgiveren end fire tarvelige 16" afmonteringsdæk uden fælge i bytte.

Den fortsatte reklamation over den "revolutionerende dobbeltkoblingsgearkasse", der langt fra skiftede gear "silkeblødt og lynhurtigt" kunne vi stadig ikke komme igennem med. Og vores fortsatte reklamation over de hostende, rystende og nærmest eksplosive starter med grå/sort røg ud af udstødningen blev som vanligt afvist med, at vi blot skulle (fortsætte med at) hælde diverse rensmidler i tanken. Vi havde troligt brugt både servicereens ved hver 15.000 km. og diesel additiv i hver eneste tankfuld diesel siden topstykket blev skiftet foråret 2009 – men uden bedring. Vi skulle også have lavet anhængerstikket ved samme lejlighed. Vi havde fået revet det utæt af en vildfaren wire på en trailer. Vi bad servicerrådgiveren udskifte det til et identisk stik og det lød skræslende "...det kan man ikke få. Der skal også skiftes styreboks og ledningsnet, og det bliver dyrt, hvis man overhovedet kan få stumperne...". Nå, ja, det må jo passe, når nu denne servicerrådgiver er "...specialuddannet til at yde dig den bedste rådgivning". Så på servicerrådgiverens opfordring købte vi et løst stik i en campingforretning, som herefter blev monteret. Men det viste sig ikke at virke efterfølgende. Der var ingen strøm i. Vi kunne ikke få lys i lygterne på hverken vores Camp-let eller nogen af de lejetrailere, vi testede det med. Og stikket passede i øvrigt ikke på den oprindelige monteringsplade og i den oprindelige gummipakning. Det var blot forsøgt tætnet med større mængder kit og silikone. Vi stod og skulle på efterårsferie til Italien og bad om at få det lavet hurtigt. "Vi har ikke tid før om 4 uger...", lød det fra servicerrådgiveren. "Jamen, I har ikke monteret det korrekt, og vi er på vej på ferie og skal bruge det?". "Beklager, det må vi se på, når I vender tilbage...", lød det fra servicerrådgiveren. For at kunne komme på vores planlagte ferie måtte vi således søge hjælp, råd og vejledning andre steder. Vores tillid til og tålmodighed med SMC var på retur. "I har holdt ud længe...", vil den sympatiserende læser nok tænke.

Først søgte vi på "Brink" på Google, da trækket er et uoriginalt træk af mærket Brink – uvist af hvilke årsager – vi har aldrig kunnet få svar derpå. Vi fandt ud af, at Brink er ejet af Thule, og de har et salgskontor for netop Brink anhængertræk i Fensmark ved Holmegaard. Vi ringede til dem og fik fat i en sød dame ved navn Grethe. Hun fik forklaret historien og undrede sig over, hvorfor SMC ikke selv kunne finde ud af at ringe og bestille reservedele. "Vi sender jævnlige reservedele og hele anhængertræk til SMC...", forklarede Grethe. Hun undrede sig særligt over, hvorfor SMC's servicerrådgiver også ville udskifte ledningsnet og styreboks, når det kun var stikket, der var gået i stykker. Hun fik typenummeret på vores anhængertræk og et par dage senere fik vi et nyt stik magen til det oprindelige sammen med en faktura på kr. 250,- alt inkl. Sikke en nem, ubesværet og tillidsfuld service at blive ydet. Det var vi ikke vant til. Vi tog herefter til Carepoint, et autoriseret VW værksted startet af udbrydere fra SMC, som mener, at VW salg og service kan gøres bedre og billigere. Stikket blev tilsluttet korrekt, men det blev konstateret, at der aldrig var trukket ledning til tændingsstrøm til ben 10 iht. Trafikministeriets Detailforskrifter for køretøjer, som angiver korrekt tilslutning af 13-poledet stik. Ben 10 bruges blandt andet som ladeledning til køleskabe i campingvogne. Men nu var der i det mindste strøm til lys mv. i et korrekt monteret stik af den korrekte type (kr. 94.362,92 / 28 dage).

Vi tog samtidig forbi B-K Auto i Risskov inden ferien. De er efter sigende eksperter i automatgearkasser. Og sikke en service her at få lov at komme med ud at testkøre og fejlfinde med

en mekaniker, som tegner og fortæller under turen omkring DSG gearkassen – og de problemer, der er med den. Det blev konstateret, at gearkassen ikke kørte, som den skulle, og at der muligvis var visse problemer under opsejling uden at symptomerne pegede klart i én retning. Det kunne være svinghjul, kobling og/eller styreenhed. Gearkassen blev grundjusteret, hvilket er en følsom proces, som de færreste mekanikere tager sig ordentlig tid til ifølge B-K Auto (kr. 95.371,05 / 29 dage). Og den kørte da også mærkbart bedre efterfølgende – i en uges tid.

Vi var nu klar til at køre på ferie. Troede vi. Bilen begyndte nu nemlig at spille kølevand. Og vi fandt en læk ved en slange til oliefyret. Webasto værkstedet Dansk Auto El i Risskov udbedrede dette hurtigt og for os omkostningsfrit, men opdagede samtidig at en køleslange til motoren sad og gned op ad motorblokken og var tyndslidt (kr. 95.371,05 / 30 dage). Pyha, tak til Dansk Auto El. Havde været træls, om den var sprunget læk under ferien. Så sørme om ikke vi lige kunne nå endnu et besøg på værkstedet hos SMC, inden en længe tiltrængt efterårsferie. *"Garantien er udløbet og kulance gives ikke..."*, lød det fra servicerrådgiveren. *"Men der er jo tale om fejlmontering eller fejlkonstruktion. En køleslange må da ikke sidde således, at den kan gnide op ad andre dele og blive slidt igennem..."*, replicerede vi. *"Det er kundens risiko..."*, lød det fra servicerrådgiveren (kr. 97.867,55 / 31 dage). Sikke en pris for udskiftning af et par gummislanger.

Vi kunne nu køre på ferie, men vi var nået dertil, hvor vi ikke længere troede på, at der ikke ville komme flere alvorlige problemer med bilen. Og der skulle da heller ikke gå så længe, før de næste problemer meldte sig...

Bilen falder fra hinanden

»Samarbejdet mellem vores tekniske afdeling og Volkswagen Group betyder, at vi råder over nogle af verdens dygtigste ingeniører og mest sublime testfaciliteter. Det er med til at sikre, at vi når vores mål om at blive det mindst almindelige og det mest sporty bilmærke.«

Direktør Jesper Stoltenberg-Mathiesen, Seat

Præsentation af forretningsområdet SEAT på www.semmler.dk

<http://www.semmler.dk/dk/Semmler-DK/Forretningsomrader/Import-virksomheder/Seat/>, 14.07.2011

Turen ned til Piemonte gik fint, så længe vi ikke skulle køre start/stop og by-kørsel. Så var der nemlig den sædvanlige rykken, hoppen, smækken fra den *"revolutionerende dobbeltkoblingsgearkasse"* med de *"silkebløde og lynhurtige"* gearskift. Men det meste af sådan en tur er jo på motor- og landevej. Og der går det som regel tåleligt. Det gik også fint, så længe vi ikke skulle starte bilen. Det lød og følte forkert i en grad, så en gammel lastbilchauffør som Anders med stor kærlighed til dieselmotorer fik gåsehud. Host, ryk, eksplosion, grå/sort røg ud af udstødningen. Under ferien dernede begyndte bilen imidlertid også at lave nogle underlige vibrationer og rystelser. Nærmest som hvis man kører over en masse småsten eller ujævn asfalt i god fart. Det var værst, når den skulle accelerere eller sejtrække. Og det blev støt og roligt værre og værre. På vejen hjem kunne bilen ikke engang holde fart op ad bakker med fartpiloten slået til. Motoren satte simpelthen ud. Vi måtte lade bilen tabe fart op ad bakker og holde omdrejningerne. Og undgå at overhale lastbiler. Det var en lang fredag nat på vej hjem fra Italien. Træls måde at ende en ellers god ferie på. Men det var ikke første gang, at bilen var den primære årsag til aflyste/afbrudte ferier, kundebesøg mv.

Straks hjemkommet ultimo oktober 2010 reklamerede vi over motorudsætninger til SMC. Og vi fik en tid 5 uger senere den 25. november 2010. Intet nyt under solen i den sammenhæng. Efter korrespondance med Bosch i Risskov og andre værksteder blev vores mistanke rettet mod dyserne. Det ville kunne forklare de gennem lang tid eksplosive, hostende starter. Og det ville kunne forklare motorudsætningerne. SMC ville blot rense dyserne og sætte dem i igen. Herunder

skifte ledningsnet og pakningssæt. *"Sådan plejer man at gøre..."*, forklarede servicerrådgiveren. Men vi havde efterhånden lært at tage SMC's ord og løfter med et eller flere gran salt, hvorfor vi insisterede på, at dyserne skulle testes hos Bosch. Bosch ejer omegnens eneste testbænk. Og er i øvrigt producent af de pågældende dyser. *"Det vil hverken importør, fabrik eller SMC medvirke til..."*, lød det fra servicerrådgiveren. *"Vi har stadig ikke købt bil hos nogen importør eller på nogen fabrik. Og vi er efterhånden vant til, at SMC ikke vil særligt meget, som kræver noget eller koster noget..."*, var vores opgivende replik. Det blev aftalt, at vi hentede dyserne, når servicerrådgiveren ringede og meddelte, at de var taget ud. Samtidig blev der udført det ordinære 105.000 km. service. Og endnu engang måtte vi reklamere over stikket til anhængertrækket, hvor der før ferien blev reklameret over manglende tændingsstrøm i ben 10. Der skulle også skiftes batteri, da det gamle ifølge servicerrådgiveren var defekt. Intet værkstedsbesøg hos SMC uden ekstra tilkomne reparationer. Værkstedsbesøget skulle vise sig at tage 4 uger (kr. 105.021,06 / 60 dage)...

Starten var nu gået til det, der skulle ende som en absurd farce. *"Det har længe været en absurd farce..."*, vil den sympatiserende læser måske tænke. *"Ja, men man skal altid være taknemmelig for at få lov til at øve sig i at være tålmodig og ikke blive sur og gal..."*, kan vi replicere med. Vi var dog ved at blive temmeligt sure på dette tidspunkt – småsure havde vi været længe. Det burde ikke være muligt i moderne tider at opleve sådan et forløb som kunde i en virksomhed i et åbent, oplyst samfund.

Den 25. november 2010 hentede vi dyserne hos SMC i Højbjerg i en bil lånt af familien. Og vi kørte dem til Bosch i Risskov. Dagen efter var dommen klar. Dyserne var så ringe, at testbænken måtte afbryde testen. Testen kunne ikke gennemføres, da dyserne ikke reagerede på signaler fra motorstyringen (kr. 106.671,66 / 60 dage). Vi bad servicerrådgiveren hos SMC stoppe alle reparationer på bilen, gå i tænkeboks, være kreativ og vende tilbage med et forslag til en endelig løsning på disse gennem 3 år fortsatte problemer med den *"ægte Volkswagen kvalitet"*. Som f. eks. et knaldtilbud på en ny bil. Herefter skete der ikke yderligere i 2 uger. Ikke en lyd fra SMC. Ikke ét eneste pip. Man svigtes altså ikke kun af SMC. Man lades også i stikken af SMC. Hvis vi i vores arbejde lod hånt om vores kunder på en sådan måde, så ville vi for længst have måttet dreje nøglen om og lukke bixsen.

For at beskytte vores (dårlige) investering mod yderligere tab – og for at få den bil tilbage, som vi stadig betalte afdrag på - måtte vi derfor bede om et tilbud på nye dyser. Og vi spurgte forsigtigt om kulance. *"Der er ikke noget at hente på den almindelige kulanceforespørgsel, men vi vil yde 30% i dette tilfælde på dele og løn..."*, lød det fra servicerrådgiveren. *"Nej, vi har jo aldrig fået bare delvis kulance bortset fra på udstødningskøleren og topstykket, som burde have været en garantireparation"*, tænkte vi opgivende. Og 30% rabat. Jubii. Man er vist ikke klar over hos SMC, at selvom man yder 30% rabat, så er man kun knapt på niveau med normalprisen hos både byens andet autoriserede VW værksted og byens andet autoriserede Seat værksted. Vi bad om, at SMC bekostede testen af de nye dyser inden montering, således at vi havde papir på, at de var i orden inden montering. *"Vi har ikke mulighed for at betale for testen af dyserne da man ikke tester nye dyser..."*, lød det fra servicerrådgiveren. *"Vi kan lave den aftale, at vi sørger for at få dem testet - og hvis de lever op til de fastsatte normer, betaler vi for testen - og ellers betaler SMC for testen..."*, forsøgte vi os med. *"Seat vil ikke betale for en sådan uanset udfaldet. Der er jo 2 års garanti på dem, så hvis de ikke virker er det jo en garantisag..."*, lød det fra servicerrådgiveren. Vi var noget til grin, da vi 14.12.2010 hentede de nye dyser hos SMC i Højbjerg for at køre dem til test hos Bosch i Risskov. *"Kun idioter tester nye dyser"*, syntes der at stå skrevet i SMC medarbejdernes hånlige smil. Smilene må have stivnet dagen efter den 15.12.2010, hvor vi kunne meddele, at dyserne ikke levede op til de fastsatte normer, hvad angår dosering og reaktionstid (kr. 108.171,66 / 60 dage). Men vi blev ikke mødt af et *"...det var vel nok godt, at I insisterede på at teste dem, så vi opdagede, at de ikke var i orden..."*. Man tænker jo ellers på

biler 24 timer i døgnet hos SMC. Eller er det snarere penge, man tænker på? Bosch undrede sig i øvrigt over, hvorfor dyserne havde andre partnumre og andre normer end de oprindelige og originale dyser. Dette var ifølge Bosch usædvanligt, når der er tale om den samme motor. På vores anmodning om, at det blev undersøgt og be- eller afkræftet, hvorvidt det var de korrekte pumpedyseenheder eller ej, blev der som vanligt af servicerrådgiveren snakket uden om i form af "...har vi ikke hørt om...", "...det er ikke muligt at finde ud af...", "...det vil tage tid...", "...det kan jeg ikke lige slå op i systemet...", "...det kan man ikke få at vide fra fabrikken/importøren..." etc. Man lægger penge for en vare og en ydelse hos SMC, men man kan ikke få at vide, om man nu også får den korrekte vare og ydelse. Det er jo næsten en gammel østeuropæisk holdning til det at drive forretning. Vi gentog vores opfordring til, at SMC gik i tænkeboks og kom med en endelig løsning på hele denne efterhånden årelange og tilsyneladende aldrig-endende sag. Men opfordringen blev igen ignoreret i tavshed. Nu bad SMC os selv købe nye dyser hos Bosch, hvoraf SMC ville betale de 30% som oprindeligt lovet. Sikke et storsind. Og sikke en gavmildhed. Det skulle vise sig, at SMC efterfølgende ville bruge dette til at afvise reklamationer angående dyserne. Endda selvom det senere skulle vise sig, at SMCs manglende udbudninger af en olielækage skulle blive den direkte årsag til, at dyserne efter kun 2 måneder ville vise sig defekte. SMC fandt ved den efterfølgende montering af nye dyser efter sigende nemlig ud af, at højtrykspumpen var utæt og lækkede smøreolie i brændstoffet, hvorfor den blev skiftet (mod betaling). Brændstoffiltret var tilstoppet med smøreolie. Og da pumpedyseenheder ikke kan tåle smøreolie – de begynder at gå trægt – har det øjensynligt været en medvirkende faktor til, at dyserne til sidst var i en så dårlig stand, at de ikke engang kunne testes. Men qua den dårlige brændstoføkonomi har de sandsynligvis været defekte fra starten.

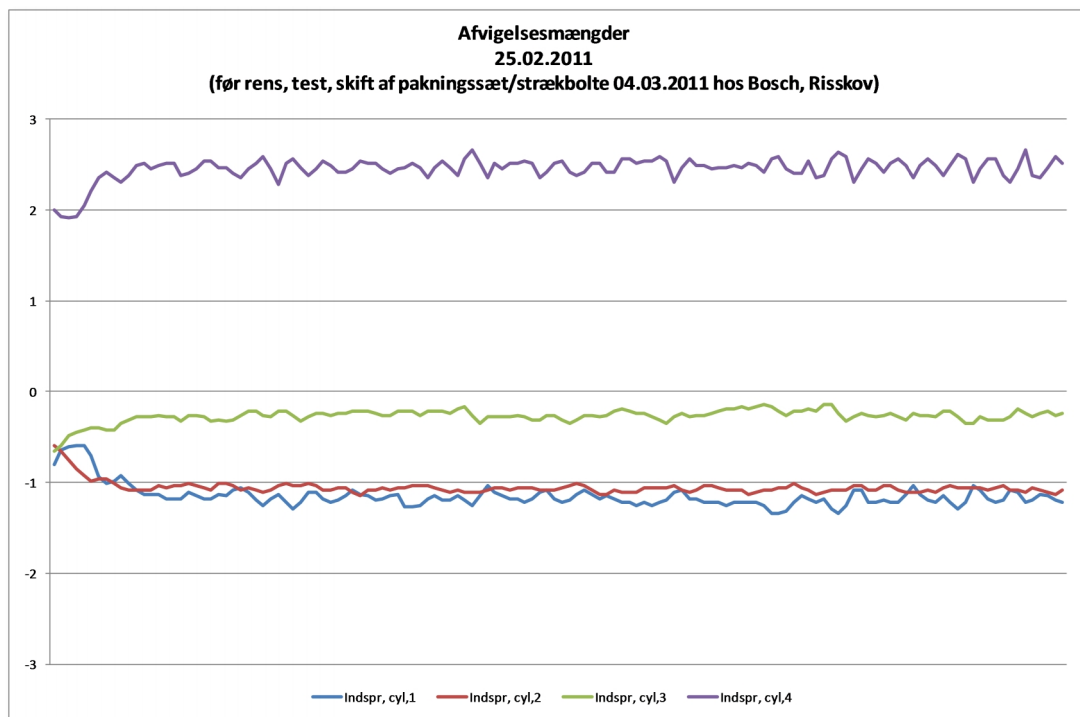
Bosch leverede nye dyser importeret fra Tyskland på kun et par dage inkl. en testrapport, der viste, at de var i orden og levede op til gældende normer (kr. 121.565,96 / 60 dage). SMC monterede dem, og vi afhentede bilen den 23.12.2011 og kørte på juleferie ved Vesterhavet. Og vi havde brug for ferie. Det er tids- og energikrævende at være kunde hos SMC. Og nu MÅTTE alle disse problemer med den "*ægte Volkswagen kvalitet*" – og med SMC - da være ovre. Næh, langt fra. De var kun godt i gang. Vi kunne starte med at konstatere, at der nu var tændingsstrøm i ben 10. Men til gengæld var der nu ikke længere konstantstrøm i ben 9. Suk.

Vores økonomi var så anstrengt af de fortsatte reparationer, at vi ikke så anden udvej end at bede Seat/Semler Bilfinans, hvor vi havde finansieret bilen, forhøje lånet med kr. 25.000,-. Meldingen kom prompte fra Seat/Semler Bilfinans: "*...vores koncept er ikke lavet således, at der er mulighed for dette...*". "*Så må I læve konceptet om eller fravige fra konceptet i det her tilfælde. Det er jer, der har solgt os en bil og ydet en service, der nærmest kan betegnes som det modsatte af det, I har givet løfter om...*", forsøgte vi os med. "*Desværre, beklager...*", lød det fra Seat/Semler Bilfinans. Vi var dermed henvist til at indfri lånet med et banklån med de bankgebyrer og gebyrer for fornyet tinglysning af pant, som det krævede (kr. 129.125,05 / 60 dage). Man svigtes ikke kun af Seat/Semler/SMC. Man lades heller ikke kun i stikken af Seat/Semler/SMC. Man jokkes godt og grundigt på af Seat/Semler/SMC.

For en stund kørte bilen bedre end nogensinde. Og den følte 500 kg. lettere. Gearkassen skiftede væsentligt bedre gear. Og den gik helt ned til 11-1200 omdrejninger, før den gearede ned. Det havde den aldrig gjort før. Motoren havde altså tilsyneladende fået mere moment. Og den startede og lød bedre. Brændstoføkonomien var væsentligt forbedret – faktisk ca. 100 km. mere pr. tankfuld. Og tankevækkende nok havde den nu samme rækkevidde som den tilsyneladende mindre problematiske lånebil, vi havde i 2007. Men kun for en stund. Primo februar 2011 var tingene tilbage ved det gamle. Gearkassen gav rykkende, hoppende starter i en grad, så man ved start/stop kørsel skulle sørge for at holde ekstraordinær god afstand til forankørende for ikke at hoppe ind i dem. Ved start skulle man sørge for at slippe bremsen, ignorere de dyttende biler

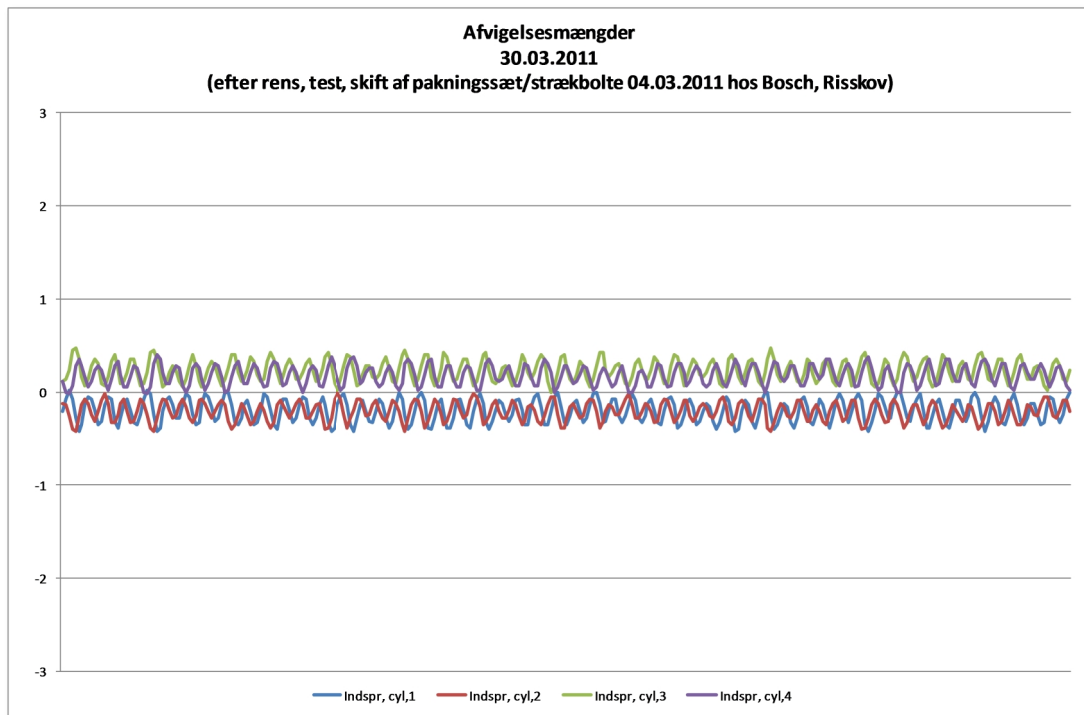
bagved og vente 3-5 sekunder, før man forsigtigt begyndte at køre. I 1.-3. gear skulle man sørge for at skifte gear manuelt. Og man skulle undgå at komme under 15-1600 omdrejninger og sejtrække, da undervognen så begyndte at vibrere og ryste. Gearkassen smækkede og larmede ved både igangsætning/tilkobling og nedbremsning/udkobling i en grad, så de små hår i nakken rejste sig. Olieforbruget var øget betragteligt. Efter et højlydt knald ved en motorstart var starterne igen hostende, rykkende og eksplosive med grå/sort røg ud af udstødningen. Bilen begyndte at lave, hvad der mindede om små motorudsætninger ved acceleration og sejtrækning. Små vibrationer og rystelser i hele bilen. Nøjagtig som det begyndte i Italien.

Primo februar 2011 reklamerede vi til SMC. Og som en stor og glædelig overraskelse kunne vi få en tid en halv time til prøvekørsel en uge efter (kr. 129.202,24 / 61 dage). Vi gentog endnu engang vores opfordring til, at SMC gik i tænkeboks og fandt en endelig løsning på sagen, men opfordringen blev som vanligt forbigået i tavshed. Efter prøvekørslen lød det fra servicerrådgiveren, at *"Svinghjulet er defekt og bør skiftes..."*. *"Det undrer os ikke. Den har altid kørt sådan, og vi har reklameret over det gentagne gange fra starten af, men vi er jo blevet holdt hen med, at gearkassen lige skulle køres til, utallige grundjusteringer, ekstra service og olieskiift..."*, replicerede vi. *"Der er ikke registreret noget i systemet om reklamationen..."*, lød standardsvaret fra servicerrådgiveren. *"Du har selvfølgelig lavet en note, da vi reklamerede over det?"*, replicerede vi. *"Systemet nævner ikke noget, og det er det, der tæller..."*, lød det fra servicerrådgiveren. Den sædvanlige gamle sang. *"Hvad med motorudsætningerne?"*, spurgte vi. *"Dem har mekanikeren ikke nævnt noget om, så det er der ikke noget af..."*, replicerede servicerrådgiveren. *"Hvordan kan I vide det, når I ikke har testet for det? I har jo ikke haft computeren sat til og udlæst værdier for cylindrene?"*, replicerede vi. *"Det er ikke nødvendigt. Det er svinghjulet. Det er vi overbevist om..."*, lød det fra servicerrådgiveren. Nuvel, vi var ikke uenige i, at der var et eller andet galt med transmissionen og/eller gearkassen. Det havde vi jo reklameret over siden 2007. Men på daværende tidspunkt havde vi opnået en stor erfaring med at køre i den defekte bil. Og vi kunne sagtens mærke forskel på, hvornår der var anomalier fra transmissionen. Og hvornår anomalierne snarere kom fra motoren i form af motorudsætninger. Men det var selvfølgelig mest fordelagtigt for SMC at smyge sig udenom en reklamation over det arbejde, der lige var lavet en måned tidligere. Og i stedet lave en dyr udskiftning af svinghjul uden for garanti. Vi havde fået nok nu af SMC. Og tog i stedet til B-K Auto i Risskov for at få en vurdering af svinghjul/ikke-svinghjul og/eller motorudsætninger/ikke-motorudsætninger (kr. 129.840,70 / 62 dage). Allerede i tomgang kunne B-K Auto se, at den ene cylinder overkompenserede for tryktab med helt op til de maksimum 3 mg/slag. Erfaringsmæssigt kan man ifølge både B-K Auto i Risskov og Bosch i Risskov allerede ved en kompensering på 1-1,5 mg/slag begynde at mærke motorudsætninger i form af små rystelser og vibrationer ved acceleration og sejtræk. Vi besluttede os nu for at tage sagen i egne hænder. SMC havde mistet al troværdighed og vores tillid var selvfølgelig væk. Vi anskaffede os VCDS og lavede selv en måling af tomgangsudglatningen, som bekræftede B-K Auto's målinger (kr. 132.832,70 / 62 dage). Men hvor er det dog en falliterklæring fra det autoriserede værksteds side, at kunden selv er nødt til at sætte sig ind i bilens teknik og mekanik. Særligt når det autoriserede værksted opkræver, hvad der i andre brancher svarer til en ekspert timeløn.

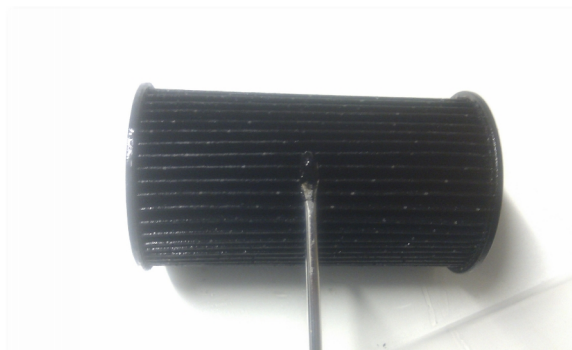


Vi gav nu SMC den sidste chance. Og bad SMC om at tage imod denne reklamation og få udbedret den utætte dyse. Den sædvanlige servicerrådgiver var sygemeldt, så vi rettede henvendelsen til den vikarierende kollega, som forvirret og med svirrende øjne meddelte, at "...vil ikke blandes ind i sagen, vil ikke blandes ind i noget...". Sikke en holdning at have til sit arbejde. Man vil gerne gå på arbejde og få løn for det, men man vil ikke blandes ind i sit arbejde. Og man vil ikke hjælpe en kunde (i nød). Det lykkes dog på vores insisteren at få aftalt en tid kun en uge senere den 01.03.2011. Det var tredje gang på mere end 3 år, at vi ikke skulle vente 4-6 uger på en værkstedstid. Men eventuel spirende optimisme blev hurtigt slået ned. Dagen før værkstedsbesøget ringede en grov og i-munden-talende værkfører sidst på eftermiddagen. Han aflyste værkstedsbesøget med henvisning til, at vi ikke havde betalt regningen fra det 4 uger lange værkstedsbesøg før jul. "Nej, vi har jo en aftale med servicerrådgiveren om, at han skal sende os en kreditnota på returnering af et dysepakningssæt, som vi skal modregne i fakturaen, før vi betaler. Og vi har rykket for kreditnotaen i mere end en måned. Vi har endda aftalen på skrift.", replicerede vi. "Han er sygemeldt, så det er underordnet...", brovtede værkføreren. "Synes du ikke, at det er problematisk, at SMC hermed afoiser at behandle en klokkeklar og dokumenteret reklamation - særligt i lyset af denne lange sag?", replicerede vi. "Nej, sådan er reglerne...", brovtede værkføreren. "Synes du ikke, at SMC først og fremmest burde hjælpe en god kunde i nød og så bagefter bekymre sig om afregning? En kunde, der har lagt store summer med dejlige penge hos SMC gennem mere end 3 år og som altid har betalt sine regninger til tiden? Også de mange regninger, som aldrig burde have været udstedt?", replicerede vi. "Nej, jeg betragter værkstedstiden i morgen som aflyst, og I er ikke velkomne fremover på værkstedet...", brovtede værkføreren og lagde på. SMC arrogancen for fuld udblæsning. Man svigtes ikke kun af Seat/Semler/SMC. Man lades ikke kun i stikken af Seat/Semler/SMC. Man jokkes ikke kun godt og grundigt på af Seat/Semler/SMC. Seat/Semler/SMC bruger mafiametoder.

Vi var dermed henvist til at søge udbedring af reklamationen hos Bosch i Risskov. Og regningen for dette modregnede vi efterfølgende i SMC's faktura (kr. 137.623,89 / 63 dage). Vi havde fået nok. Som i NOK. "Det var på tide...", vil den sympatiserende læser sikkert tænke. Bosch skiftede pakningssæt og strækbolte. Og efterfølgende var motorudsætningerne væk. Der følte ikke længere nogen vibrationer og rystelser – udover de sædvanlige fra transmissionen. Og en måling af tomgangsudglatningen viste nu også et pænt og normalt sprøjtebillede.



Var det hele så overstået nu? Nej, det slutter tilsyneladende aldrig. Bosch ultralydsrensede og testede dyserne på vores anmodning, nu de alligevel var ude. Og dyserne havde taget skade. De kunne her kun 2 måneder efter, at de forud for monteringen var blevet testet og fundet i orden, ikke længere leve op til normerne for dosering og reaktionstid. Og årsagen var manglende udbedring af den olielækage, som øjensynligt havde været medvirkende og udløsende faktor til de oprindelige dysers undergang. Brændstoffiltret var igen stoppet til med smøreolie. Og dyser som har været udsat for smøreolie er uden for garanti og reklamation. Det er nemlig ikke meningen, at der skal være smøreolie i brændstofssystemet. SMC havde altså ikke udbedret den interne olielækage. Og ikke nok med det, så kunne Bosch også konstatere en udvendig olielækage, som havde tilsvinet tandremmen i en grad, så der kun var to muligheder: Udskifte tandremmen eller køre bilen i garage. En olietilsvinet tandrem vil før eller siden opløses og springe. Og vi havde ikke flere penge. Vores privatøkonomi var strakt så langt, at den nu var tørret ud. Vi parkerede bilen og lånte os frem til et erstatningskøretøj hos familie. Imens vi fortsatte med at afdrage på det forhøjede og fordyrede billån.



Brændstoffilter tilstoppet med smøreolie. Udskiftet 04.03.2011 ved værkstedbesøg hos Bosch, Risskov.

Bilen er faldet fra hinanden

»Alle skal være velkomne hos SMC-Biler – også meget gerne efter en dårlig oplevelse. Vi arbejder nemlig meget med kundetilfredshed og har netop ansat en kvalitetschef, der skal hjælpe med at sikre, at vi lever op til det ansvar, vi har.«

Eftermarkedschef Brian B. Nielsen, SMC-Biler Århus
Tråden "Fortælling om reparation af Touran hos SMC-Biler Århus N." på www.vagcars.dk
<http://www.vagcars.dk/phpbb/viewtopic.php?f=2&t=13229&start=30>, 14.07.2011

»I SEAT organisationen ønsker vi at levere en høj standard af kundeservice og løbende forbedre ethvert aspekt af denne.«

SEAT kundetilfredshedsundersøgelse modtaget pr. mail 24.03.2011

Vi skrev den 06.03.2011 til direktøren for SMC-Biler i Århus og bad om, at handlen gik tilbage. Vi ville ud af det her. Vores succeskriterie var en aftale, hvor vi ville kunne indfri restgælden og lægge en udbetaling på en ny bil – af et andet mærke. Og ikke hos SMC. Vi ville starte helt forfra med en anden bil. Alene det vi havde brugt på service, reparationer og nødvendigt udstyr såsom vinterdæk androg mere end kr. 120.000,- igennem de 3 ½ halvt år, vi havde været "kunder" hos SMC. Kr. 120.000,- ville have været en god sum at have til udbetaling på en ny bil. Vi fik overraskende svar fra kvalitetschefen, som på vegne af direktøren ville have et møde i stand med os. Efter en aflysning, ifølge kvalitetschefen fordi "...direktøren har ikke meget tid...", lykkedes det imidlertid at få et møde i stand den 28.03.2011 hos SMC-Biler i Højbjerg. Vi var vant til, at man hos SMC ikke har så meget tid til en "kunde", så det slog os ikke ud. Vi troppede op og blev mødt af en tydeligvis pinligt berørt og beklemt kvalitetschef, der stort set ikke sagde et ord igennem det timelange møde. En eftermarkedschef, der var sur og gal, og fastholdt, at der ikke var noget i vejen med bilen(?) Den lader vi stå ukommenteret. Det lå også eftermarkedschefen på sinde flere gange under mødet, at påpege at SMC har masser af tilfredse kunder. Og at SMC kun får hug i medierne, fordi de er de største. Ikke fordi SMC gør noget forkert. Og sidst men ikke mindst en forvirret og uforberedt direktør, der indledte mødet med en gængs SMC undskyldning om, at en (menig) medarbejder havde været langtidssygemeldt. Det havde gjort, at han ikke havde kunnet forberede sig. Og i øvrigt ikke kunne finde hoved og hale i sagen. Vores opfattelse var, at han end ikke havde forsøgt. Vi måtte derfor tale det meste af mødet og forsøge at bibringe de tre fåmælte herrer indsigt og indblik i den lange og komplicerede sag. Men hvorfor kendte de den ikke allerede? Direktøren var eftermarkedschef dengang bilen blev købt. Og havde jævnligt modtaget kopi CC af korrespondance mellem os og servicerådgiveren. Samme gjaldt kvalitetschefen. Eftermarkedschefen havde været involveret i og fulgt sagen på allernærmeste hold fra sit kontor ved siden af servicerådgiveren. Hvorfor havde de ikke for længst fulgt op på en sådan sag? Og således forhindret, at det udviklede sig til en så absurd farce, som tilfældet er. Hvordan kan man i den grad tabe det, der kunne have været en god kunde i årene fremover, så massivt og absolut på gulvet?

Direktøren forsøgte at tvinge os til at forholde os til, om det var bilen, vi klagede over (så aben kunne skubbes over på en anden skulder) eller om det var SMC's service. Som det fremgår af denne fortælling, så gælder vores klage såvel bilens kvalitet som kvaliteten af SMC's service. Eller rettere den i begge tilfælde fraværende kvalitet. Men det er underordnet og irrelevant. Vi har købt bilen hos SMC. Vi har fået bilen "serviceret" hos SMC. Vi har ikke noget forhold til Seat, Volkswagen, fabrik, importør mv. Vi er "kunde" hos SMC. Da denne taktik ikke lykkedes, lød det nu fra direktøren, at det var vores egen skyld alt sammen, fordi vi aldrig havde givet SMC lov til at fejlfinde(?) Mere end kr. 120.000,- og mere end 50 dage på værksted. Mon ikke der således har

været mere end rigelige ressourcer i form af både penge og tid til at fejlsøge? Og fejlsøgning hos SMC-Biler i Højbjerg består efter vores oplevelser i at køre en kort tur ned at vende ved Tranbjerg Kirke. Herefter udlæse fejlkoder med diagnosticeringscomputeren. Og giver intet af det anledning til mistanker om fejl eller defekter, så starter man blot med at udskifte dele fra en ende af. Og gerne dyre dele. Vi så det ved vandforbruget. Vi så det ved motorudsætningerne. Vi har set det ved samtlige ubegrundede afvisninger af reklamationer. Ingen fejlsøgning.

Det lykkedes ikke at få en aftale i stand efterfølgende. Det "tilbud" SMC gav om tilbagekøb af bilen, ville have efterladt os med en gæld at afdrage på i et lille års tid efter. Og uden mulighed for at lægge en udbetaling på en ny bil og starte forfra. Vi sporede ingen vilje hos den lokale ledelse af SMC. Og særligt bemærkede vi, at vi ikke sporede blot den mindste tvivl om, hvorvidt man hos SMC havde svigtet og ikke levet op til sine løfter. Og til sine ord om høj kvalitet i produkt og i service. Attituden var, at her havde man blot med en besværlig kunde at gøre. Og "kunden" skulle spises af med en aftale, der ikke ville koste SMC noget. SMC gør jo ikke noget forkert. SMC er blot de største og dermed udsat for mest opmærksomhed. Regningen skulle tørres af på "kunden". Hos SMC vil man gerne drive forretning og opnå en gevinst. Men al form for risiko skal tørres af på kunden. Inden for det "tilbud" SMC gav, ville SMC snildt kunne have hovedrenoveret bilen. Ikke mindst pga. adgang til billige reservedele og det faktum, at mekanikerløn på kort sigt er en fast omkostning. SMC ville herefter have kunnet omregistrere bilen (bagsæder ville følge med i samme indtræk) og sælge den uden tab – om ikke med en gevinst. Den sædvanlige SMC arrogance for fuld udblæsning endnu engang. *"Det er normal praksis og procedure..."*, lød det fra kvalitetschefen. Hvis hele dette forløb er udtryk for *"normal praksis og procedure"*, så tør vi ikke tænke på, hvad der ville være sket med bilen og med os, hvis vi i stedet havde været udsat for *"unormal praksis og procedure"*. Og hvis forløbet er udtryk for, hvordan man mener, man kan tillade sig at behandle en god kunde, så tør vi heller ikke tænke på, hvad der ville være sket med os, såfremt vi havde været dårlige kunder.

Vi kan bemærke, at vi aldrig igennem forløbet er blevet betegnet som besværlige eller urimelige kunder. Vi har ved flere lejligheder i pinlig berørthed over de mange reklamationer, vi har måttet fremkomme med, spurgt til, hvorledes vi blev set på som kunder. Og servicerrådgiverens svar har altid været, at vi *"...ikke engang er i top100 over besværlige kunder"*. Men godtroende førstegangskøbere der stoler på, hvad der bliver sagt og betaler enhver rimelig og urimelig faktura, må da også være nemme at have med at gøre. Tonen mellem os og SMC har altid været sober og respektfuld. SMC har heller aldrig stillet spørgsmål ved vores behandling af bilen. Tværtimod er vi blevet rost for at være én af de kunder, der behandler deres bil med største omhu. Hvis ikke Anders som gammel lastbilchauffør vidste, hvordan en diesebil skulle behandles, ville han nok ikke have fået lov til at få mere end én million kilometer på bagen som lastbilchauffør. En diesel skal gerne startes varm. Den skal have lov til at få olietryk, før man kører. Den skal være gennemvarm, før den skal arbejde. Den skal have lov at køle af, før man stopper den. Den skal have korrekte niveauer af olie og kølevæske. Og den skal først og fremmest udsættes for mange og lange ture på landevej og motorvej. Sådan har bilen haft det gennem sin levetid. Men til ingen nytte.

Den 18.04.2011 måtte vi konstatere, at det ikke var muligt at få en aftale i stand med den lokale ledelse af SMC. Og siden da har vi intet hørt fra SMC. Siden primo marts har bilen holdt parkeret, mens vi har sparet sammen til at få udskiftet tandremmen, udbedret den udvendige olielækage samt skiftet svinghjulet. 11.06.2011 kørte vi bilen til et autoriseret Seat værksted i Flensburg med henblik på at få lavet disse arbejder. Værkstedet fandt årsagen til tilsviningen af tandremmen i form af en utæt knastakselpakning. Uden at vide det gættede værkstedet på, at topstykket havde været skiftet, hvilket vi kunne bekræfte. Lækagen stammede fra ukorrekt montage af topstykket

med forkert værktøj, oplyste værkstedet. Det var ikke nogen overraskelse. Symptomerne på defekt svinghjul var ikke tilstrækkeligt klare til, at værkstedet ville foretage udskiftning af dette. Desuden kan der kun skiftes til et tilsvarende svinghjul med de samme svagheder. I stedet valgte vi at lave endnu en service på gearkassen med skift af olie og filter. Og det blev konstateret, at der var for lidt olie på gearkassen. Sandsynligvis fordi gearkassen havde været for varm, da der sidst blev skiftet olie på den. Det var ikke nogen overraskelse. Vi var dog ikke enige i, at der ikke er problemer med svinghjul og/eller kobling og/eller styreenhed. De er blot mest udprægede ved gennemvarmt køretøj. Men sikke et seriøst og ærligt værksted, der ikke vil udskifte noget, de ikke selv tror er defekt. Det er vi ikke vant til. Og et komplet tandremssæt blev udskiftet – her længe før det burde have været nødvendigt (kr. 144.254,19 / 71 dage). Status er, at bilen kører lige så ringe, som den har gjort længe. På trods af de massive og urimelige investeringer, vi har foretaget i denne "ægte Volkswagen kvalitet". Hostende, eksplosive, rykkende starter med grå/sort røg ud af udstødningen. Hakkende, smækkende, hoppende, rykkende igangsætninger/tilkoblinger og ditto nedbremsninger/udkoblinger. 1.-3. gear er som at køre traktor eller radiobil og man skal sørge for at skifte manuelt. Og man skal undgå at komme under 15-1600 omdrejninger, hvor den begynder at sejtrække, ryste og vibrere i undervognen. Grå/sort røg ud af udstødningen ved sejtræk og acceleration. Smøreolie i brændstofssystemet, som kræver jævnlig udskiftning af brændstoffilter for at undgå motorudsætninger. Hop, ryk, bevægelser og skurende lyde, når den står parkeret i tomgang.

Kære koncernledelse. Med denne fortælling vil vi blot stille jer ét eneste spørgsmål, som vi forventer et skriftligt svar på inden udgangen af uge 31 år 2011: Er dette forløb udtryk for den kvalitet i produkt og proces (bil og service), som vi kan forvente og forlange af jer?

Stumperne samles sammen og leveres tilbage

Vi sendte fortællingen her fredag den 15. juli til Jesper Stoltenberg-Mathiesen (direktør for Seat), Lars Simper (direktør for SMC-Biler A/S), Kim S. Rasmussen (direktør for Skandinavisk Motor Co. A/S) samt Jens Bjerrisgaard (direktør for Semler Gruppen A/S). Ja, de har mange direktører i Semler koncernen. Og hvem betaler i sidste ende for deres overdådige livsførelse? Efterfølgende tog vi på to ugers ferie i den uforstyrrede og uforvirrede svenske vildmark. Og vi kunne kun gætte på, hvilken aktivitet fortællingen måtte eller ikke måtte afstedkomme i Semler Gruppens hovedkvarter. Under ferien fik vi lejlighedsvis kontakt til mobilnettet og blandt andet fik vi en respons fra Seat kundeservice: *"Jeg har modtaget jeres mail og kan efter gennemlæsningen kun svare, at det beskrevne forløb ikke er udtryk, hverken for kvaliteten af en SEAT bil eller for den håndtering af reklamationer, vi ønsker at du som kunde skal opleve."* Vi fik en også respons fra en direktionssekretær: *"Jeg skal hermed bekræfte modtagelse af nedenstående henvendelse. I vil høre nærmere fra os, når vi har haft lejlighed til at behandle jeres henvendelse."* Mandag den 1. august sent om aftenen på den første dag hjemkommet fra ferie begyndte telefonopkaldene og telefonbeskederne at tikke ind fra direktøren for SMC-Biler Lars Simper. Mon han også lige var kommet hjem fra ferie og havde læst vores fortælling? Tirsdag formiddag lykkedes det os at fange hinanden på telefon og vi aftalte et møde hos SMC-Biler i Højbjerg torsdag den 4. august. Han var alligevel i Århus for at "omstrukturere" og vi "kunne selv gætte hvorfor", som han fortalte os på mødet.

Vi blev mødt af en direktør, der virkede pinligt berørt over situationen. Og han indledte mødet med den sædvanlige mængde beklagelser og undskyldninger. Vi var på daværende tidspunkt blevet helt og aldeles immune over beklagelser og undskyldninger fra SMC. Men vi lod ham fortsætte for ikke at ødelægge den ellers gode stemning. På mødet hev direktøren det tilbud om tilbagekøb frem, som vi havde præsenteret for den lokale ledelse i Århus tre måneder tidligere. Det var nu pludseligt interessant alligevel. Man afviste dengang pure et oplæg til forhandling, som

bestod i en tilbagekøbspris på nypris fratrukket en kilometerpris og tillagt de mest urimelige og unødvendige reparationer. Men qua vores fortælling her stod det vist pludselig klart, hvor problematisk en "kvalitet", man havde solgt. Og hvor problematisk en "service", man havde ydet. I hvert fald problematisk i forhold til den retorik, man anvender i sin markedsføring i Semler/SMC/Seat. Oplægget var derfor tilsyneladende interessant alligevel. Er det sådan, man anstændigvis forhandler? Hvis man afviser et oplæg til forhandling, så synes det ikke rimeligt alligevel at tage imod oplægget, blot fordi man opdager, at man har en dårlig sag.

Imidlertid var der også sket flere ting i sagen med den "ægte Volkswagen kvalitet" siden forsøget på at finde en løsning med SMC's lokale ledelse i Århus. Blandt andet havde vi jo under reparationen af bilen hos Seat i Flensborg opdaget, at den udvendige olielækage og tilsviningen af tandremmen skyldtes fejlagtig montering af topstykket med forkert værktøj. Vores indstilling var derfor, at opgørelsen skulle opdateres. Derudover kunne vi fortælle, at uanset hvordan denne sag endte, så ville vores bilplaner være spolerede. Det har længe været planen, at vi vil flytte på landet. Og derfor vil få brug for to biler. Seat'en skulle have haft bagsæder i. De blev købt med fra ny og har ligget pænt pakket ind i kælderen og ventet på deres storhedstid. Bilen kunne fordelagtigt have været omregistreret efter de gamle regler, da den var omkring tre til tre og et halvt år gammel. Herefter ville vi have haft en billig nummer to bil med bagsæder. Og vi kunne have investeret i en ny bil nummer ét. Såfremt bilen havde levet op til de mange løfter, som Semler/SMC/Seat har givet om god kvalitet og service, så ville planen have været realisérbar. Nu havde vi ikke længere en reel og duelig bil nummer to. Vi skulle også til at anskaffe en ny bil nummer ét. Direktøren responderede med, at han tillige med et forslag til tilbud om tilbagekøb af bilen, ville tilbyde os en VW Touran til kostpris.

Det allersidste vi på direktørens anledning og opfordring aftalte, inden vi skiltes, var, at vi skulle "holde dialogen mellem os tre indtil sagen var afsluttet". Hørte vi fra ham indenfor de kommende dage? Nej. Hørte vi overhovedet fra ham igen? Nej. Ikke et pip. En lille uges tid senere ankom en tør og i vanlig Semler/SMC-stil arrogant mail fra en advokat med ordlyden: "...at I på mødet med Lars drøftede en mindelig løsning til fuld og endelig afgørelse af sagen. På den baggrund skal jeg hermed formelt set redegøre for, hvordan sagen afsluttes [...] For god ordens skyld beder jeg jer bekræfte ovennævnte aftale, og snart herefter vil en kollega i organisationen tage kontakt til jer med henblik på den praktiske gennemførelse af forliget." Måske direktøren efter vores møde har konkluderet, at "...så er den ged barberet. Og nu undgår jeg at komme i Kontant"? Vores intention har nu aldrig været at svine Semler/SMC/Seat til offentligt. I så fald havde vi gjort det for længe siden. Historien er både interessant, spændende at læse og lige til at gå til for medierne. En journalistisk beretning om kritisable forhold i erhvervslivet, der bakkes op af både korrespondance og fakturaer. Det er ikke engang injurierende.

Vi skulle altså blot bekræfte det her dikterede dekret fra advokaten på vegne af direktøren. Og dekretet var ikke ledsaget af et tilbud om en VW Touran til kostpris. Næ, det medfølgende "tilbud" på en VW Touran var ganske almindelig listepriis. Vi fik den samme pris, hvis vi konfigurerede en tilsvarende VW Touran på www.volkswagen.dk. Alt i alt var dekretet ikke udtryk for det, vi aftalte. Vi aftalte, at direktøren skulle sende os et oplæg til forhandling. Vi aftalte, at vi skulle "holde dialogen mellem os tre indtil sagen var afsluttet". Og vi aftalte, at direktøren skulle sende os et tilbud på en VW Touran til kostpris. Lærer man aldrig at behandle sine kunder en smule ære- og respektfuldt hos Semler/SMC? Tilsyneladende ikke. Vi protesterede ved at lave en fornyet opgørelse, hvor vi blandt andet også fratræk diverse regnefejl i Semler/SMC's favør i opgørelsen af bilens og udstyrets værdi. Og vi medtog omkostningerne til omlægningen af billånet, der ikke burde have været nødvendig, udbedringen af den eksterne olielækage og den for tidlige udskiftning af tandremmen. Det lød fra advokaten (stadig ikke en lyd fra direktøren):

"Vores fremsatte forslag indebærer [...] ikke mulighed for afmontering af udstyr eller yderligere økonomisk dispensation, idet vi har set på sagen samlet og som et hele. Derfor kan vi desværre ikke imødekomme den reviderede opgørelse." Hvad han mente med "...afmontering af udstyr...", forstod vi ikke. Vi tog det blot som udtryk for, at sagen blev behandlet med venstre hånd. Og at man ikke rigtig gad sætte sig ordentligt ind i sagen. Vi gav udtryk for vores ønske om, at aftalen skulle indeholde "...kreditering af udskiftning af tandrem samt kreditering af omkostninger ifm. indfrielse og omlægning/forhøjelse af billån. Vi vil gerne, at aftalen kommer til at afspejle de mest urimelige og mest unødvendige omkostninger, vi har haft ifm. VN 88 524." Der var jo ikke tale om, at vi forsøgte at afpresse Semler/SMC. Vi forsøgte ikke at true os til noget urimeligt såsom en Audi A8 eller "blot" en Audi A6. Hvem vil i øvrigt også eje sådanne køretøjer? Og dermed blive associeret med de dorske, brovtende typer, der typisk kører i disse biler. Hvad ville have været det kloge træk fra Semler/SMC's side? Det ville have været, at rulle om på ryggen og sige ja tak og amen – og undskyld endnu engang for hele forløbet. Hvad betyder kr. 10.000,- fra eller til for en milliard koncern? Ingenting – og beløbet er endda en fradragsberettiget omkostning. Hvad betyder kr. 10.000,- fra eller til for os almindelige, private mennesker? Det er et ganske betragteligt beløb, som vi selv skal finansiere krone for krone. Men i stedet fortsatte den arrogante og uengagerede tone fra advokaten (stadig ikke en lyd fra direktøren): »...vi kan desværre ikke imødekomme den reviderede opgørelse...«

I mellemtiden tog vi medio august på besøg hos SMC-Biler i Risskov for at se på den VW Touran (til "kostpris"), vi var blevet lovet. Det var en deprimerende oplevelse. Sælgerne syntes at vide for lidt om de biler, de sælger. Tre sælgere flokkedes forgæves om computer skærmen for at svare på nogle test spørgsmål til udstyr. Spørgsmål som man fint kunne finde svar på via www.volkswagen.dk. Og på trods af at direktøren for SMC-Biler under vores møde havde givet udtryk for, at der var foretaget visse omstruktureringer i SMC-Biler i Århus (Højbjerg og Risskov), så var det stadig den samme lokale direktør, der vimsede rundt. Og endda var fræk nok til at byde os på kaffe fra automaten og spørge til, om vi fik betjening. Uden at fortrække en mine, svede eller blinke med øjnene. Som om intet var hændt. Ingen "hold k...", hvor har det været et pinligt forløb for os. Og hvor er det ringe, at vi ikke selv kunne finde en løsning, så I ikke havde behøvet at skrive den lange historie og sende til koncernledelsen". Næ, der blev fremvist en facade, som om alt var og er i skønneste orden. Men man bliver vel egentlig heller ikke direktør i en mainstream virksomhed, hvis man er et reflekterende menneske med en stærk indre, kritisk stemme? Det var altså stadig den samme direktør, der stod i spidsen for SMC-Biler Århus - og som var eftermarkedschef dengang vi købte bilen. Og som et lille halvt år tidligere havde afvist at forhandle og i stedet givet os et uantageligt tilbud om tilbagekøb af bilen, der ville have efterladt os med regningen for SMC-Biler's svigt i kvalitet og service. "Det er normal praksis og procedure...", lød det jo dengang fra kvalitetschefen på vegne af SMC-Biler. Sikke en gang "omstrukturering". Vi valgte ikke at tage imod "tilbuddet" om en VW Touran til såkaldt kostpris - som mærkværdigt nok var identisk med listepriis.

Sidst i august endte vi med at tage imod Semler/SMC's tilbud om tilbagekøb af bilen. Vi syntes da, at vi nu havde givet Semler/SMC/Seat tilstrækkelige muligheder for at gøre det rigtige. Man kunne vist ikke forlange mere af os? Retfærdighedsvis skal det siges, at Semler/SMC forhøjede tilbuddet med kr. 5.000,-. Man troede vist stadig, at dette alene handlede om penge. Det gjorde det da også – vi er jo blot almindelige mennesker med almindelige indtægter. Var vi ikke det, havde vi kørt bilen i havnen for længe siden. Eller kørt den til Semler Gruppens hovedkvarter og efterladt den foran den sikkert prangende hovedindgang. Men det handlede først og fremmest om at konfrontere Semler/SMC/Seat med misforholdet mellem deres markedsføring og det, de efterfølgende leverer. Og som en følge deraf opnå en økonomisk kompensation, der ville gøre det muligt for os at afhænde bilen og anskaffe en ny.

Er Semler/SMC/Seat en særligt dårligt fungerende virksomhed/koncern? Er Semler/SMC/Seat en virksomhed/koncern, hvor der eksisterer et særligt misforhold mellem det, der siges, og det, der gøres? I vores øjne er Semler/SMC/Seat en typisk repræsentant for den mentalitet, der efterhånden hersker i de fleste "professionelle" virksomheder. Virksomheder, hvor man er så "professionelle", at man ikke længere har et personligt forhold til det, man sælger, og til de, der i sidste ende betaler for ens overdådige livsstil (kunderne). Så længe regler er overholdt, processer fulgt, mål nået og sager ekspederet, så er alt tilladt. Alt andet er ikke vigtigt - medmindre det har betydning for virksomhedens brand og image. Man halverer virkeligheden, suspenderer sine indre indsigter og forholder sig kun til de ting, der kan måles, vejes, formuleres, kontrolleres, reguleres. Alt det andet såsom at gøre rigtige, vigtige, gode, gavnlige, nyttige ting for sine kunder ignoreres. Vores fortælling her fik Semler/SMC/Seat til at indse, at det nok var en god idé at finde en løsning. Måske af frygt for hvilken skade fortællingen kunne forvolde på brand og image? Nok ikke fordi man har gjort sig erkendelser hos Semler/SMC/Seat? I så fald ville man jo af sig selv være kommet med et forslag til en løsning, uden at vi havde behøvet skrive denne fortælling. Hvad ville resultatet have været, såfremt vi ikke havde fået en løsning igennem? Vi ville have mistet en del penge, som vi skulle have afdraget på i en årrække fremover. Men vi ville trods alt kun have mistet penge. Semler/SMC/Seat ville have mistet deres eksistensberettigelse qua misforholdet mellem retorikken i markedsføringen og det, der reelt leveres. Og qua den konsekvente insistensen på at (forsøge at) holde fast i dette forstillede virkelighedsbillede selvom realiteterne er nogle andre. God tur i din Skoda, Seat, VW eller Audi.