

[REDACTED]
[REDACTED]
80933 München

**Mercedes Benz
Customer Assistance Center N.V.
Gaetano Martinolaan 10
NL-6229 GS Maastricht**

München, den 08.08.2009

S 320 cdi M-MY 3030

Sehr geehrter Herr [REDACTED]

bezug nehmend auf unser Telefonat vom 07.08. möchte ich das Gespräch nochmal zusammen fassen.

Leider haben Sie mir mitgeteilt, dass Sie Ihr Angebot, 70% des Schadens zu übernehmen, nicht erhöhen werden. Ich habe Ihnen auch gesagt, dass wir nicht bereit sind, auch nur einen Euro für die Reparatur zu zahlen, da es unserer Ansicht nach eindeutig ein Qualitätsmangel der Produktion ist, an dem ein Kundendienst bei Mercedes auch nichts geändert hätte.

Juristisch sind Sie im Recht, aber die Sympathien der breiten Masse haben wir. Den Grund dafür kann ich Ihnen auch nennen, denn die Kunden sind es Leid, wegen versteckten Bedingungen im Kleingedruckten zur Kasse gebeten zu werden. Dies gilt nicht nur für Ihre Branche, sondern ist leider ein Trend in Deutschland, der schon seit einiger Zeit zu erkennen ist.

Es gab Zeiten, da war "Made in Germany" ein Erkennungsmerkmal für Qualität. Und war mal ein Mangel vorhanden, hatten sich die Firmen damals bemüht, diesen so schnell und unbürokratisch wie möglich zu beseitigen. Heute sind asiatische Autohersteller was Garantie und Qualität anbelangt mindestens auf deutschem Standard, einigen Herstellern sogar voraus.

Ich kann Interessenten Ihrer "jungen Sterne" nur raten, das Kleingedruckte peinlich genau zu lesen und sich an alles zu halten, um ein böses Erwachen zu vermeiden. Unsere S-Klasse hat beim Kauf vor 2 Jahren genau das Anforderungsprofil für Ihre "jungen Sterne" erfüllt, was aus dieser innerhalb von 2 Jahren geworden ist, sieht man jetzt.

Übrigens wurde Anfang Juli, als ich in der Arnulfstrasse TÜV/AU und den fälligen Kundendienst machen lies, festgestellt, dass der Keilriemen demnächst getauscht werden muss und ein Injektor bald fällig wird. Außerdem macht das Traggelenk vorne links Geräusche. Einen Injektor und den Luftmassenmesser habe ich bereits tauschen lassen und das Auto hat noch nicht mal 150 000 km hinter sich.

Zum Vergleich, mit meinem letzten Auto, einem BMW 740i (E 38) bin ich 80 000 km (gekauft hatte ich ihn wie die S-Klasse mit ca. 90 000 km) mit nur einer Reparatur (Benzinpumpe) gefahren und als ich diesen verkauft habe, weil er 11 Jahre alt war, hatte er nicht einen einzigen Rostfleck!! Soviel zum Thema Mercedes und Qualität....

Aus meiner Sicht kann ich nur sagen "Gute Nacht Deutschland"!! Ich hoffe, dass ich wenigstens ein paar aufwecken kann.....

Mit freundlichen Grüßen