



De heer S.J. van der Stoel
Dotterbeek 32

5501 BH VELDHOVEN

Referentie M/crm/11.909
Datum 2 september 2011
Onderwerp **Uw bericht via het BMW contactformulier**
Kenteken 31-PNK-2

Geachte heer Van der Stoel,

Op 30 augustus 2011 ontvingen wij uw bericht via het BMW contactformulier. Met deze brief reageren wij op uw opmerkingen.

In uw bericht informeert u ons dat u ontevreden bent over de wijze van de garantieafwikkeling bij een Nederlandse BMW dealer van uw Eurogarantie. U vraagt ons of wij u kunnen assisteren bij een oplossing hiervoor.

Wij willen u informeren dat de Nederlandse BMW organisatie niet bekend is met een Eurogarantie. Wij kunnen in deze enkel aannemen dat u de Duitse EUROPlus garantie bedoelt, omdat de meerderheid van de jong gebruikte BMW's in Duitsland met deze service worden verkocht. Graag geven wij met deze brief een korte uitleg over de werkwijze omtrent deze garantievorm in Nederland. EUROPlus garantie betreft namelijk een garantievorm van de Duitse BMW dealers en deze wordt niet door de Nederlandse BMW dealerorganisatie ondersteund.

Indien u een BMW met een EUROPlus garantie certificaat aanschaft via een Duitse BMW dealer en u biedt vervolgens de betreffende BMW aan bij een Nederlandse BMW dealer voor garantiewerkzaamheden, dan dient u de kosten hiervan in eerste instantie zelf te voldoen. Vervolgens kunt u de door u betaalde factuur indienen bij de Duitse BMW dealer waar u uw BMW heeft aangeschaft en zij declareren vervolgens de kosten. Dit is de hiervoor geldende procedure. Het woord EUROPlus spreekt in dit opzicht tot de verbeelding dat de garantie Europees gedekt is, dit is echter niet het geval.

Alvorens u uw BMW voor garantiewerkzaamheden aanbiedt bij een Nederlandse BMW dealer, dient u eerst contact op te nemen met het EUROPlus Service Punt of de Duitse BMW dealer. Deze zal u een nummer verstrekken welke u tezamen met de factuur bij de Duitse BMW dealer, waar uw BMW heeft aangeschaft, kunt indienen.

Wij hopen dat wij door middel van deze brief meer duidelijkheid hebben kunnen scheppen. Wij vertrouwen erop dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
BMW Nederland bv

W. Overmeire
Consultant Customer Relations

Firma
BMW Nederland bv
BMW Group Company

Postadres
Postbus 5808
2280 HV Rijswijk

Internet
www.bmw.nl
www.mini.nl

BTW Ident. Nr.
NL001764536B01

Bankrelatie
Deutsche Bank AG
Amsterdam
26.54.38.047

Handelsregister
Den Haag
nr. 27063861

F001

D.L. Flohr
Coördinator Customer Relations