



De heer S.J. van der Stoel
Dotterbeek 32

5501 BH VELDHOVEN

Referentie M/crm/11.916
Datum 6 september 2011
Onderwerp **Uw bericht via het BMW contactformulier**
Kenteken 31-PNK-2

Geachte heer Van der Stoel,

Op 4 september 2011 ontvingen wij uw reactie over onze brief met referentie M/crm/11.909. Met deze brief reageren wij graag nogmaals op uw opmerkingen.

Wij vinden het vervelend dat u onze reactie van 2 september 2011 als teleurstellend heeft ervaren. Dit is vanzelfsprekend niet onze bedoeling geweest. Klanttevredenheid staat bij ons hoog in het vaandel en reclamaties van BMW rijders krijgen van ons veel aandacht. Steeds proberen wij deze van een passend antwoord te voorzien, hoewel wij begrijpen dat dit niet altijd de gewenste reactie zal zijn.

Wij begrijpen uw teleurstelling over de ontstane verwarring met betrekking tot de EUROPlus garantie. Zoals wij in onze brief van 2 september 2011 schreven, is de EUROPlus garantie een garantievorm van de Duitse BMW dealerorganisatie. Het is geen garantievorm die door de Nederlandse BMW dealerorganisatie wordt aangeboden. Hierdoor is het uiteindelijk de verantwoordelijkheid van de eigenaar van de BMW om voor de financiële afwikkeling met de Duitse BMW dealer zorg te dragen. U bent tenslotte met haar deze garantievorm overeengekomen.

Bovenstaande neemt niet weg dat wij begrip hebben voor uw reactie en het feit dat u als eigenaar van een BMW met EUROPlus garantie teleurgesteld bent in de afwikkeling van uw garantieaanvraag. Wij zullen uw opmerkingen dan ook kenbaar maken bij onze verantwoordelijke collega's binnen BMW Group Nederland, zodat deze meegenomen kunnen worden in onze evaluaties. Wellicht dat wij, mede door uw opmerkingen, in de toekomst onze procedures aan zullen passen. Wij waarderen immers elke BMW rijder en het liefst zien wij dat u enkel positieve ervaringen heeft met onze dienstverlening.

Voor de volledigheid informeren wij u dat, wanneer u contact wenst met BMW Group Nederland, u via het BMW contactformulier op onze website altijd contact met ons kunt opnemen. Wij nemen alle opmerkingen die wij via dit formulier ontvangen, in behandeling en proberen altijd zo spoedig mogelijk te reageren op vragen of opmerkingen van BMW rijders. Ook kunt u voor eventuele vragen altijd telefonisch contact opnemen met de BMW Klanten Informatie Service op het gratis telefoonnummer: 0800-099 22 34.

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