

Volkswagen Zentrum Kamps in 59192 Bergkamen (-)

Beitrag von „Bulgai“ vom 4. Oktober 2013 um 13:19

Hallo zusammen,

ich war nun seit 15 Jahren Kunde bei Suzuki. Ich war mit den Suzuki-SUV's (insgesamt 3 Grand Vitara), dem Service und der Werkstatt immer sehr zufrieden. Der Wechsel zu einem größeren SUV war nun leider nicht mehr vermeidbar, da ich ein Fahrzeug benötige, das geländegängig und in der Lage ist 3,5 t zu ziehen. Unsere Wahl fiel nun endgültig auf einen Touareg, unter anderem auch, weil sich in unserem Wohnort ein VW-Händler befindet, der bezüglich Service und Werkstatt einen sehr guten Ruf genießt, was ja nicht immer unbedingt üblich ist. Leider stand dort ein geeignetes Fahrzeug für uns nicht zur Verfügung, deshalb wurde uns von unserem 😊 angeraten ein Fahrzeug bei einem anderen VW-Händler zu suchen. Um alles weitere würde er sich dann kümmern. Soweit so gut...

Nun hatten wir uns ein Fahrzeug über Internet bei der Firma Kamps in Bergkamen ausgesucht. Der Preis (immerhin 41.000,- Euro) war soweit ok, das Fahrzeug gefiel uns und hatte genau die Ausstattung, die wir auch haben wollten. Das haben wir unserem Händler mitgeteilt, der dann auch über das Wochenende das Fahrzeug von "VW-Händler zu VW-Händler" reservieren wollte. Die Firma Kamps war allerdings nicht dazu bereit den T. auch nur für 3 Tage zu reservieren. Wenn nun jemand am Samstag käme und das Fahrzeug kaufen würde, wäre das halt "Pech für die Kuh Elsa". Sie würden das Fahrzeug nur zurückhalten, wenn sie eine Kopie des schon unterschriebenen Kaufvertrages zu diesem Fahrzeug vorliegen hätten. Nun gut....

Am Montag dem 23.09.2013, war das Fahrzeug noch nicht verkauft, deshalb haben wir den Kaufvertrag mit den ganzen Daten des betreffenden Fahrzeuges bei unserem Händler unterschrieben. Wir haben dort unseren Grand Vitara in Zahlung gegeben und den Restbetrag wollten wir bei Übergabe bar bezahlen. Kamps hatte dann mitgeteilt, dass das Fahrzeug durch den Vertrag anderweitig nun nicht mehr verkauft werden würde (vielen Dank auch). Da unser Händler und wir das Fahrzeug vorher weder "Face to Face" gesehen, noch damit Probe gefahren sind, wurden uns nach Aufforderung noch drei Bildchen per Mail geschickt, die uns zeigen sollten, dass sich "die Katze im Sack" in einem guten Zustand befindet. Ok...

Da sich der Brief des T. nicht bei Kamps befindet, müsste dieser erst noch angefordert werden, das würde allerdings erfahrungsgemäß nur 1-2 Tage dauern, wurde uns von Kamps mitgeteilt. Die Zeit verstrich und Freitags (5 Tage später) war angeblich der Brief immer noch nicht da. Die Firma Kamps bestand auch darauf, dass mein Händler den gesamten Betrag für den T. noch vor der eigentlich Abholung überweist! Preislich ist er bei meinem Händler "aus eigenem Stall" mal

gerade 399,- Euro heruntergegangen, ich selbst habe die Rechnung gesehen.

Am Montag, dem 30.09, wurde dann mitgeteilt, dass der Brief wohl jetzt da sei und das Fahrzeug abgeholt werden könnte. Mein Händler hat nun seinen Verkaufsleiter per Zug nach Bergkamen geschickt, der dort das Fahrzeug abholen sollte. Er hat mir versichert, dass er sich das Fahrzeug genauestens anschauen würde, wenn was nicht in Ordnung wäre, würde man vom Vertrag zurücktreten. Gott sei Dank war mit dem Fahrzeug alles in Ordnung, ich will auch nicht wissen, was passiert wäre, wenn Mängel festgestellt worden wären.

Als der Abholer dort eintraf, wurde ihm gesagt, dass "versehentlich" der falsche Brief angefordert wurde. Das Fahrzeug könnte ohne Brief mitgenommen werden, den Brief würde man per "Express" nachschicken. Auch meinem Händler ist diese Sache unsagbar peinlich und nicht nachvollziehbar. Er äußerte den Verdacht, dass das eventuell eine Ausrede war, da man erst den Brief herausgeben wollte, wenn das Geld für den T. verbucht worden wäre. Das Auto steht nun seit Dienstag auf dem Hof meines Händlers. Der Brief ist bis heute nicht angekommen. Mein Händler hat sich nun bei dem dortigem Verkaufsleiter beschwert, der versicherte, dass angeblich am Mittwochmorgen der Brief per Express an unseren Händler geschickt wurde. Die Nummer für eine Nachverfolgung des Briefs konnte (oder wollte) er allerdings nicht mitteilen. Express ist Express und nicht normale Post, ein Brief braucht dann in Deutschland höchstens einen Tag, bis er beim Empfänger ankommt. Gerade auch, weil es mal nur 250 Kilometer bis nach Bergkamen sind. Nun kann ich frühestens am Montag, dem 07.10. (also 14 Tage später) über das Fahrzeug verfügen, wenn bis dahin der Brief eingetrudelt ist. Wir alle, also mein Händler und ich sind nun dieser alles andere als kundenfreundlichen Haltung der Firma Camps ausgeliefert. Ich brauche das Fahrzeug dringend und musste nun schon einige Termine absagen. Mein Händler bekommt erst das Geld, wenn ich das zugelassene Fahrzeug ausgehändigt bekomme, deshalb zahlt er aufgrund seiner geleisteten Vorlage ebenfalls drauf.

Das ist meiner Meinung nach eine Verfahrensweise, wo mir der Kam(ps)m schwillt. Ich dachte eigentlich, dass so etwas bei einer deutschen Marke mit gutem Ruf nicht passieren würde. Der Kunde bleibt dabei auf der Strecke. Mir fehlen dabei die Worte....

Ich weiß ja nicht, ob so etwas an der Tagesordnung ist. Ich habe in meiner über 30-jähriger Erfahrung mit Autokäufen so was noch nicht erlebt. Das ist für uns ein gänzlich schlechter Start in die "Volkswagen-Welt"

Gruß Bulgai

Beitrag von „rhdT“ vom 4. Oktober 2013 um 18:30

Warum bist du nicht "einfach" selber dorthin gefahren?
Verstehe ich nicht, gerade bei der Preisklasse.

Beitrag von „Bulgai“ vom 4. Oktober 2013 um 19:42

Ganz einfach!

Weil ich den Vertrag mit meinem (zukünftigen) Händler abgeschlossen habe und die Überführung durch ihn, Bestandteil des Vertrages war. Er hat auch meinen Gebrauchten in Zahlung genommen und ist auch in Vorlage für den neuen getreten. Warum sollte er mich dann den Wagen bzw. den Brief abholen lassen? Das hätte den Brief auch nicht schneller herbeigezaubert. Das ist eine ganz normale und übliche Verfahrensweise, weiß jetzt gerade nicht, was es daran nicht zu verstehen gibt 😞

Beitrag von „rhdT“ vom 5. Oktober 2013 um 07:49

Das ist mir schon klar, nur ich verstehe nicht das man "blind" sowas kauft. Egal ob man Vertrauen zu jemanden hat, oder nicht.
Anschauen, fühlen und so nicht wichtig?

Beitrag von „avant5000“ vom 17. November 2013 um 20:02

Auch wenn ich neu hier bin aus guter Erfahrung mit AH Kamps wie folgt :

Beim AH Kamps gibt es nie sofort einen KFZ-Brief !

Die meisten gebrauchten Autos gehören der Bank , die neuen eher VW mit Zahlungsziel. Das heisst natürlich, erst muß das Geld bei der Bank/VW eingehen , ehe die den Brief verschicken.

Und das ein AH erst noch ein paar Tage mit dem Geld arbeitet ist doch normal. Das Märchen vom falschen Brief ist alt in der Branche !

Das Ranking von Kamps ist eher 😞😞

Beitrag von „Bulgai“ vom 17. November 2013 um 22:41

Zu Kamps könnte ich noch weitere Ärgernisse liefern. Allerdings will ich mich dazu erst später äußern. Wird sich nächste Woche entscheiden, wie es dahingehend weitergeht. Nur eines kann ich schon sagen "Finger weg!".

Beitrag von „Mike3.80“ vom 1. Dezember 2013 um 10:34

Die meisten Fahrzeuge bei den Händlern sind heutzutage bei einer Bank refinanziert. Aus eigenen Mitteln ist dies auch meist schwierig, wenn man mal den Fahrzeugbestand auf den Höfen der Autohäuser betrachtet.

Ein Fahrzeugbrief ist in der Regel innerhalb von einem Tag vor Ort, wenn er bei der Bank angefordert wurde.

Der Gegenwert wird dann vom Konto des Händlers abgebucht.

Jetzt verkauft ein Händler wie Kamps sicherlich nicht nur ein Auto pro Woche, dann haben die sicherlich ein paar mehr Briefe, welche via Post durch die Bank unterwegs sind und somit auch einige Lastschriften, die auf dem Konto verbucht werden.

Da steht mal schnell eine rote Zahl auf dem Kontoauszug.....

Lange Rede kurzer Sinn, auch die Händler müssen diese Vorgänge Planen, da kann es nunmal zu Verzögerungen kommen.

Grade bei einem Autohaus in dieser Größe ist das Planen vermeintlich noch schwieriger, weil es gilt die Wünsche mehrerer Verkäufer bzw Käufer zu befriedigen!

Man(n) hätte dies einfach mit Dir bzw Deinem Händler kurz absprechen können bzw Erläutern sollen.

Kommunikation ist alles.....

P.S. Zahlungsziel bei Neuwagen gibbet nit!