



Bürstner GmbH & Co. KG • Weststr. 33 • D-77694 Kehl

BNNVARA
Rob Meekes
Postbus 175
1200 AD Hilversum
Nederlande

Kehl, 10 november 2023

Uw vraag over Bürstner voertuigen

Geachte heer Meekes,

De tevredenheid van onze klanten heeft voor Bürstner de allerhoogste prioriteit. Omdat het te kort dag is, zijn wij helaas niet in de gelegenheid om het programma persoonlijk bij te wonen. Wij willen u graag bedanken voor de mogelijkheid om in te gaan op de gestelde vragen en verzoeken u om een evenwichtige voorstelling van zaken.

Voor zover wij weten zal ook een jurist van de ANWB in het TV-programma aan het woord komen. We gaan ervan uit dat deze jurist de juridische werkelijkheid objectief zal weergeven. Dat wil onder andere zeggen dat hij of zij zal aangeven dat gratis herstel naar Nederlands recht alleen aan de orde kan zijn als de schadeclaims nog niet zijn verjaard. Wij maken hier in het belang van onze klanten al uitzonderingen op met ons vergaande coulancebeleid.

1. Wat is de oorzaak van de opbollende vloeren? Klopt het dat de kunststofvloer en houten ondervloer verschillend reageren op temperatuur en de lijm daardoor loslaat?

Alleen afzonderlijke door Bürstner geproduceerde voertuigen uit oudere modeljaren zijn hierdoor getroffen. Er kunnen verschillende redenen zijn voor het loslaten van de lijm, zoals een hoge luchtvochtigheid of sterke temperatuurschommelingen. In deze voertuigen werd glasvezelversterkte kunststof gebruikt als toplaag onder de decoratieve vloer, die bij sterke uitrekking kan loslaten van de daaronder liggende houten platen.

2. Bij welke campers speelt dit probleem? Gaat het om campers met het bouwjaar van 2014 tot en met 2018? Om welke merken en types gaat het?

Het probleem doet zich niet in het algemeen voor, maar alleen bij individuele campers die door Bürstner zijn geproduceerd in oudere modeljaren waarvan de afdekplaat onder de decoratieve vloer van glasvezelversterkt polyester (GVK) is gemaakt.

3. Hoeveel campers met dit type vloerconstructie zijn er verkocht? In NL in Europa?

Zoals hierboven uitgelegd: Dit is geen algemeen probleem. Het kan voorkomen bij afzonderlijke door Bürstner geproduceerde campers uit oudere modeljaren waarvan de bovenste plaat onder de decoratieve vloer van GVK is gemaakt.

4. Wanneer werd het probleem met de opbollende vloeren bekend bij u als fabrikant?

Na de eerste feedback van klanten hebben we uitgebreide onderzoeken uitgevoerd en hebben we de vloerconstructie hierop aangepast.

5. Welke stappen zijn er sindsdien gezet om dit probleem op te lossen?

Afhankelijk van de leeftijd van het voertuig kregen betrokken klanten een door DEKRA goedgekeurde, gratis reparatie van de vloer aangeboden als onderdeel van de fabrieksgarantie of wettelijke garantie of als gebaar van goede wil.

Bürstner bood ook een oplossing voor klanten van wie het voertuig al uit de goodwillperiode was. Voor een eigen bijdrage van € 2.000,- ruim onder de werkelijke reparatiekosten - heeft het bedrijf ook de vloeren van deze voertuigen vervangen, ook al kon de oorzaak van het defect niet meer met zekerheid worden vastgesteld.

Met deze maatregel biedt Bürstner gedupeerde camperaars toch een oplossing die veel verder gaat dan hun wettelijke rechten, dus zonder rekening te houden met een eventuele verjaringstermijn voor claims. Dit is ook bevestigd door de Nederlandse camperclub NKC.

6. Heeft Bürstner actief campereigenaren ingelicht over de problemen? Hoe en wanneer is dat gebeurd?

We hebben onze dealers hierover direct geïnformeerd. Daarnaast hebben we geselecteerde dealers getraind om de vloer vakkundig te repareren. Bij eventuele problemen kunnen klanten contact opnemen met hun lokale Bürstner-dealer. Zij zullen samen met de klantenservice van Bürstner de noodzakelijke maatregelen nemen.

7. Van hoeveel campers is bij de Bürstner bekend dat deze problemen spelen?

Het aantal klachten van Nederlandse klanten ligt in de lage driecijferige bandbreedte. (hooguit enkele honderden)

8. Is na 2018 besloten deze specifieke vloerconstructie niet meer te gebruiken? En waarom niet?

De tevredenheid van onze klanten heeft onze hoogste prioriteit. Na de eerste feedback hebben we daarom uitgebreide analyses uitgevoerd en de vloerconstructie hierop aangepast.

9. Speelt gebruik door eigenaren een rol in het ontstaan van de opbollende vloeren?

Oneigenlijk gebruik kan in individuele gevallen een oorzaak zijn.

10. Wat kan er gebeuren als het niet gerepareerd wordt?

Afgezien van eventuele visuele nadelen, niets.

11. Hoe wordt het gerepareerd?

De bovenste glasvezelversterkte laag van de loopvloer wordt eruit gesneden en vervangen door een houten vloer. Daarna wordt de decoratieve laag aangebracht. De reparatie zelf neemt ongeveer 35 uur in beslag.

12. Wat betekent de reparatie voor de vloerverwarming die mogelijk in campers zit?

Eventuele bestaande vloerverwarming wordt buiten gebruik gesteld. Voor de klant zoeken we een passende maatwerkoplossing.

13. Wat is de wachttijd voor de reparatie, hoelang duurt de reparatie en waar is het mogelijk de reparatie uit te laten voeren?

De wachttijd is afhankelijk van de capaciteitsbezetting. De reparatie kost ongeveer 35 uur en wordt uitgevoerd door onze speciaal opgeleide dealerwerkplaatsen. Indien dat nodig is, kunnen klanten contact opnemen met hun lokale Bürstner-dealer. Zij zullen dan samen met de klantenservice van Bürstner de benodigde maatregelen nemen. Als de Corona pandemie in bepaalde gevallen tot extra lange wachttijden heeft geleid, spijt ons dat.

14. Komen er meer dealers waar de reparatie kan worden uitgevoerd?

De aanwezige capaciteit is hiervoor groot genoeg. Het aantal aanvragen is de afgelopen jaren gestaag afgenomen.

15. Wanneer is het coulanceprotocol opgesteld? Klopt het dat er voor de problemen via de NKC zijn aangekaart afgelopen zomer al een coulanceprotocol bestond?

In principe worden beslissingen altijd van geval tot geval genomen. Het goodwillprotocol is een hulpmiddel bij de besluitvorming.

16. In de bijlage zit het coulanceprotocol zoals wij dat van campereigenaren hebben ontvangen. Is dit het actuele coulanceprotocol?

Ja, concreet betekent dit:

- tot 24 maanden na aanvang van de garantietermijn: 100% vergoeding van de reparatiekosten onder fabrieksgarantie
- tot 60 maanden na het begin van de garantietermijn: 100% vergoeding van reparatiekosten op basis van coulance
- buiten de garantie- en coulanceperiode betaalt de klant een eigen bijdrage van € 2.000,- incl. BTW voor de reparatie. Dit is aanzienlijk lager dan de werkelijk gemaakte reparatiekosten.

17. Op basis waarvan is het coulanceprotocol opgesteld? Waarom is dit een redelijk aanbod volgens Bürstner?

Zie uitleg van bovenstaande punten.

Met vriendelijke groet / Mit freundlichen Grüßen / Best Regards

Raymond Lesage
Area Salesmanager Nederland



Bürstner GmbH & Co. KG
Weststraße 33, 77694 Kehl