

Reactie Nissan Nederland

Nissan is een pionier in elektrische mobiliteit met meer dan een half miljoen klanten over de hele wereld die het laatste decennium hebben gekozen voor de Nissan LEAF.

We zijn overtuigd van onze 'zero emission' technologie en klanttevredenheid blijft onze prioriteit. We vinden het vervelend dat de betreffende klanten zeggen ontevreden te zijn.

In dit specifieke geval is de auto meer dan 2.5 jaar geleden gekocht. In de tijd tussen de aflevering van de auto (begin 2018) en de eerste klacht die ons heeft bereikt (maart 2020) zijn er geen vragen of serieuze klachten bij de dealer gemeld. Dit vinden wij spijtig, omdat we eerder hulp hadden kunnen bieden. We zullen de opbouwende discussies met de taxichauffeurs voortzetten.

Net als alle overige autofabrikanten publiceert Nissan gegevens over zaken als brandstofverbruik, CO2-emissie en actieradius op basis van door de EU voorgeschreven tests. Die tests hebben tot doel kopers in staat te stellen auto's van verschillende merken met elkaar te vergelijken. Om die reden mogen autofabrikanten hier niet van afwijken. Daarmee is overigens niet gezegd dat deze cijfers altijd overeenkomen met de praktijk. Die praktijk verschilt immers nogal per gebruiker en is onder andere afhankelijk van rijstijl, weersomstandigheden, het gebruik van accessoires, etc.

Aanvankelijk schreef de EU de zgn. NEDC-test (New European Driving Cycle) voor. Aangezien deze test door verschillende partijen werd bekritiseerd is de EU overgestapt naar de WLTP-test (Worldwide Harmonized Light Vehicle Test Procedure). Ook de WLTP-cijfers zullen niet altijd overeenkomen met de dagelijkse praktijk van elke individuele gebruiker. De Europese Commissie heeft autofabrikanten geadviseerd tot 31 december 2018 de NEDC-testresultaten aan te houden en per 1 januari 2019 over te stappen op WLTP.

Het rijden van een elektrische auto is wezenlijk anders dan een auto met brandstofmotor. Veel gebruikers moeten daar aan wennen. Desgevraagd geeft Nissan hen een training.

Geen van de taxichauffeurs die worden bijgestaan door mr. Beukers heeft geklaagd over de actieradius van de auto. Eén van hen heeft, toen de verkoper informeerde of de nieuwe auto beviel, aangegeven wel wat problemen te ondervinden doch te vermoeden dat dit een kwestie was van wennen. Daarna heeft hij niet meer van zich laten horen; hij heeft daarover niets meer gemeld aan de dealer (bij wie de auto nota bene in onderhoud was) of bij Nissan. Nu, twee en een half jaar later, wordt plotseling gesteld dat de auto niet voldoet aan de specificaties. Het spreekt voor zich dat Nissan in een dergelijk geval kritisch bekijkt of deze klacht wel gerechtvaardigd is. Dat geldt temeer indien, zoals in dit geval, de betrokken taxichauffeurs de auto gewoon willen behouden en alleen een fikse schadevergoeding willen ontvangen.

Het voorgaande neemt niet weg dat Nissan deze klachten, net als alle overige klachten die haar zo nu en dan bereiken over haar producten, serieus bekijkt. Er is geen sprake van dat de taxichauffeurs van het kastje naar de muur worden gestuurd, of aan het lijntje worden gehouden. Nissan doet verder geen mededelingen over individuele situaties.