

An  
Kawasaki Motors Deutschland  
- Geschäftsführung -  
Max-Planck-Strasse 26  
61381 Friedrichsdorf

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, 30.09.2020

### **Sehr schäbige Kundenorientierung wenn man mal Ihre Hilfe benötigt**

Sehr geehrte Damen und Herren,

am **22.07.20** habe ich eine Kawasaki Versys 1000 SE Neufahrzeug bestellt (und 2 Tage später komplett bezahlt, inkl. Zusatzausstattung).

Um zu verhindern daß auch diese meine Nachricht einfach wieder unkommentiert an meinen Händler weitergeleitet wird möchte ich diesen hier nicht nennen. Näheres hierzu weiter unten. Jedenfalls lief zu dieser Zeit eine Sparaktion seitens Kawasaki, im Rahmen derer das „Tourenpaket“ (meines Wissens Seitenkoffer und Tankpads bei der Versys 1000 SE) kostenlos mitgeliefert werden sollten.

Am **08.08.** habe ich das Fahrzeug erhalten, nicht aber das Tourenpaket. Seither werde ich Woche für Woche von meinem Händler vertröstet und erhalte dabei nicht einmal eine konkrete Aussage wie das weitergehen soll.

Am **10.09.** ist mir dann der Kragen geplatzt und ich habe mich hilfesuchend an Ihren Support unter [info@Kawasaki.de](mailto:info@Kawasaki.de) gewendet. VERGEBLICH. In meiner Mail habe ich meinen Händler verdächtigt ein übles Spiel zu treiben und bat um Aufklärung von Ihrer Seite. KEINE ANTWORT, nicht einmal eine automatische Eingangsbestätigung!

Am **18.09.** habe ich mich dann an den Telefonsupport gewendet. 3x ohne Erfolg. Immer hat man angeblich versucht mich an Kawasaki selbst weiterzuverbinden aber das sollte wohl nicht sein.

Erfolg hatte ich erst **am folgenden Montag**, während meiner Arbeitszeit (!). Da wurde mir tatsächlich die Ehre zuteil mit einem Mitarbeiter von Kawasaki Deutschland sprechen zu können. Dieser bestätigte mir immerhin den Eingang meiner Mail vor 1,5 Wochen. Er bestätigte auch daß ich keine Antwort bekommen hatte, weil die Mail stattdessen an meinen Händler weitergeleitet wurde!

HALLO? Ich übersende Ihnen eine Mail, in der ich meinen Händler unlauterer Umtriebe verdächtige und Ihre einzige Reaktion ist diese Mail an eben diesen Händler weiterzuleiten? DAS KANN JA WOHL NICHT WAHR SEIN!

Zum eigentlichen Vorgang wollte sich Ihr Mitarbeiter nicht äußern. Weder ob eine Bestellung des Tourenpakets (zeitnah, weil eben „nur solange Vorrat reicht“) bei Ihnen eingegangen ist noch ob dies womöglich schon längst an meinen Händler geliefert wurde. Support? Fehlanzeige!

Nun sind wieder **2 Wochen vergangen** und passiert ist überhaupt nichts. Kein Tourenpaket, keine Kontaktaufnahme seitens des Händlers, keine weitere Aktion oder wenigstens Nachfrage von Ihrer Seite (nach Kenntnisnahme meiner Situation).

Da meine Unterstützung durch Kawasaki Deutschland bislang einen Grenzwert gegen Null bildete bin ich nun gezwungen gleichzeitig mit dieser Nachricht eine Fristsetzung an meinen Händler abzusetzen. **ALS HÄTTE ICH FÜR DIE ÜPPIG AUSGESTATTETE GROSSE VERSYS NICHT SCHON GENUG BEZAHLT MUSS ICH NUN AUCH NOCH EINEN ANWALT BEMÜHEN!**

Inzwischen ist noch ein weiterer Notfall, unabhängig vom leidigen Tourenpaket-Drama eingetreten. Schaden durch Steinschlag am Kühler der Versys – und das am Anfang meiner Urlaubsanfahrt, Sonntags. Zufällig gerade in der Nähe dieses Händlers, also ließ ich das Moped vom ADAC dorthin transportieren.

Die Reparatur innerhalb der Kalenderwoche wurde nur dadurch gewährleistet daß ich einen EXPRESSAUFSCHLAG VON 10% AUF DIE ERSATZTEILE (ALSO ETWA 90€!) bezahlt habe. Klar, Express kostet Aufpreis, aber 90€ ist für meinen Geschmack wirklich völlig überzogen. Meinen Urlaub in dieser Woche konnte ich aber dennoch völlig knicken.

Ihr Support wollte jedoch auch diesbezüglich nicht klarstellen was Sache ist. Ob diese 10% tatsächlich die Idee von Kawasaki Deutschland ist oder nur eine Abzock-Idee meines Händlers war. Somit auch hier: Support? Fehlanzeige!

Würden Sie mir nun bitte freundlicherweise wenigstens auf diesem Wege die Frage beantworten?

In 2019 hatte ich mir eine Moto Guzzi V85 TT zugelegt. Während eines Jahres stellten sich zwei Probleme ein (Kardantrieb undicht und Lackierung des Lichtmaschinendeckels blätterte ab). Beide wurden zu meiner vollsten Zufriedenheit durchgeführt. Schnell (innerhalb von 2 Tagen OHNE Expressaufschlag), obwohl die Ersatzteile angeblich aus Italien angeliefert wurden - und ohne weitere Kosten oder sonstiges Theater auf meiner Seite. Also genauso schnell wie Ihre ET-Lieferung MIT HAPPIGEM AUFSCHLAG aus Deutschland.

Auch der Kontakt mit MG Deutschland selbst lief absolut gediegen ab. Meine Anfragen wurden **TATSÄCHLICH DURCHGELESEN** und **IM SINNE DER ANFRAGE BEANTWORTET** - und das zügig.

Vermißt bei meiner Guzzi habe ich nur den „letzten Bums“ sowie die Stau-Festigkeit aufgrund ihrer Luftkühlung. Daher habe ich mir in 2020 die Versys zugelegt.

Das Jahr 2021 ist nun nicht mehr so fern und ich frage mich wirklich warum ich mir nächstes Jahr ... oder auch jemals wieder ... eine Kawasaki zulegen sollte. Die bisher **VON BEIDEN SEITEN STOISCH IGNORIERTEN HILFEGESUCHE** (von Ihrem Vertragshändler wie auch Ihrem Kundensupport) legen mir das jedenfalls nicht gerade nahe. Vielleicht können Sie ja aber diese Vorgänge erläutern.

Mit freundlichen Grüßen