

Pascal B [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Ballwil, 13. Oktober 2021

Ford Motor Company (Switzerland) SA  
Herr Ernst Ramic  
[REDACTED]  
[REDACTED]

## Mängelrüge Mustang Mach E AWD (VIN: [REDACTED])

Sehr geehrter Herr Ramic

Am 24. Juli 2021 konnte ich den online auf ford.ch über die Garage Helbling AG in Rapperswil geordneten Mustang Mach E AWD mit Technikpaket 1 nach 32 Wochen Wartezeit bei der Müller Grynau-Garage AG in Uznach entgegennehmen.

In der Folge wurden die unten genannten Mängel durch die Müller Grynau-Garage AG behandelt. Diese unglückliche Konstellation der Zuständigkeiten ist auf die Sales-Politik von Ford Schweiz zurückzuführen, bei der ausgewiesene Garagisten mit Elektroerfahrung noch immer keinen Mustang Mach E verkaufen dürfen. Aus diesem Grund wende ich mich an Sie Herr Ramic, als Sales Manager bei Ford Motor Company (Schweizerland) SA.

Bereits bei der Übergabe musste der defekte Rückfahr-Bremsassistent bemängelt werden. Zusammenfassend sind seit Übernahme des Mustang Mach E folgende Mängel aufgetreten:

- 24.07.2021: Rückfahr-Bremsassistent bei Übergabe defekt. Instandsetzung offen, da noch immer kein Liefertermin seitens Ford Motor Company.
- 14.09.2021: Anhängerkupplung sauber verbaut, diese wird vom Auto aber nicht erkannt. Instandsetzung offen, es fehlen weitere Infos seitens Ford Motor Company. Ein Fahrradträger oder Skiträger kann weiterhin nicht montiert werden.
- 08.10.2021: "Störung Antriebsstrang" - defektes internes Ladegerät. Das Auto kann nicht an Wechselstromladepunkten geladen werden. Reparatur offen, da von Ford Motor Company kein Liefertermin genannt werden kann.
- Profileinstellungen für den Audioklang aber auch die «Verzögerung Rückfahrkamera» gehen bei jedem Start verloren und müssen neu angewählt werden. Insbesondere die nicht verzögernde Wiedergabe der Rückfahrkamera hat mich schon in gefährliche Situationen gebracht.

Weitere Fehler beziehen sich auf das Zugangssystem PaaK und die FordPass-App. Wesentlicher Aspekt beim Mustang Mach E ist die Zugangsmöglichkeit sowie Steuerung des Fahrzeuges über die FordPass-App. Aufgrund dieser erweiterten Möglichkeiten wurde beim Mustang Mach E der für Neufahrzeuge übliche zweite Fahrzeugschlüssel bereits eingespart. Damit ergibt sich die für vergleichbare Fahrzeuge gegebene Funktionalität insbesondere bei Nutzung des Fahrzeuges durch mehrere Personen nur bei absolut zuverlässiger Funktionsfähigkeit der FordPass-App und PaaK. Wesentliche Einschränkungen der Funktionalität von PaaK bzw. der FordPass-App stellen somit einen Mangel am Fahrzeug dar, der im Rahmen der Sachgewährleistung gem. Art. 197 ff. OR zu beseitigen ist.

Das für die umfassende Nutzung des Fahrzeuges notwendige PaaK und die FordPass-App im Betriebssystem OS sind leider massiv fehlerbehaftet.

- Die Türöffnung via PaaK reagiert erst wenn das iPhone in der Hand liegt und dann auch erst beim 2. oder 3. Versuch.
- Der freihändige Kofferraumzugang per Fuss-kick kann nicht mehr als freihändig gelten, wenn dafür das iPhone in die Hand genommen werden muss.
- PaaK funktioniert nicht zuverlässig bei aktiviertem Apple CarPlay, der digitale Schlüssel wird im Fahrzeug bei 2 von 3 Fällen nicht erkannt. Das Auto muss mit dem Start-Code mühsam und zeitraubend gestartet werden. In einem Fall funktionierte auch das nicht, worauf beim Verlassen des Fahrzeuges die Alarmanlage aktiviert wurde.
- Die im FordPass-App gewählten Abfahrtszeiten werden vom Auto nicht umgesetzt. Wobei die vorgewählte Zeitzone «Detroit» im App sich auch nicht ändern lässt.

Die Neuinstallation von FordPass sowie allen Profilen in Sync4 brachten ausser viel Aufwand keine Besserung. Im Gegenteil, der letztgenannte Mangel trat erst nach dieser Neuinstallation auf.

Bezüglich der Probleme mit PaaK hatte ich bereits Kontakt mit Ihnen Herr Ramic, leider ohne Erfolg.

Da keiner dieser Mängel nach Wochen bzw. Monaten bis dato behoben werden konnte, noch ein Termin für dessen Behebung seitens Ford gesetzt wurde fordere ich Sie auf, dringend für Abhilfe aller Mängel zu sorgen. Hierfür setze ich Ihnen eine Frist bis zum 31. Oktober 2021.

Für die Umstände und Unkosten durch Ausfall, Ladung an öffentlichen und teuren CCS-Ladepunkten sowie für die unzähligen Werkstattbesuche fordere ich eine angemessene Entschädigung. Herr Leo Müller der Grynau-Garage gibt ihnen gerne Auskunft über von mir bestelltes Zubehör.

Für die Mängel bezogen auf die PaaK-Funktionen erwarte ich ersatzweise die Lieferung eines zweiten Fahrzeugschlüssels, so dass zumindest die übliche Zugangsfunktionalitäten herkömmlicher Fahrzeuge gegeben sind.

Freundlichen Gruss



Pascal Blöchlinger

Kopie:

Donato Bochicchio, Managing Director Ford Motor Company (Switzerland) SA  
Garage Helbling AG, Rapperswil-Jona  
Müller Grynau-Garage AG, Uznach