



Taxi's zijn gebreken en service Tesla zat en eisen €1,3 mln

Veel auto's met gebreken, kilometerstanden die niet kloppen en een slechte service. Eén van de grootste Nederlandse klanten van Tesla pikt het niet meer. De Bios-Groep gaat naar de rechter en eist een schadevergoeding.

Hella Hueck
Amsterdam

In een grote loods op Schiphol-Rijk staan tientallen zwarte Tesla-taxi's aan hun laadpalen geketend. Door de coronacrisis ligt het taxi-voervoer voor luchtreizigers zo goed als stil. Volgend jaar, is de hoop, durven reizigers weer te vliegen. Dan zoeven de Tesla's weer af en aan.

Er is nóg een reden waarom ze stilstaan. Met zo'n twintig taxi's is wel iets mis, vertelt vestigingsmanager Tofik Ohoudi. In zijn lange carrière als manager van wagenparken heeft hij nog nooit zoveel problemen gezien als bij Tesla. Bij de ene is de stuurbevestiging stuk. Bij de ander bevagen de aandrijfassen het al na een paar maanden. Een ander terugkerend defect, zelfs bij gloednieuwe auto's: een kapotte draagarm, een essentieel onderdeel van de wielophanging. 'Bizar. Dat komt normaal gesproken pas na 500.000 kilometer misschien een keer voor.'

GEROMMEL MET KILOMETERSTAND

Taxi Jappie uit Zwanenburg, die samen met Bios op Schiphol rijdt, heeft met haar 10 Tesla's dezelfde ervaring. 'Ik heb bij Mercedes nooit een draagarm of aandrijfassen hoeven te vervangen. Zelfs niet toen we rolstoelvervoer deden en de busjes zwaar belast werden', zegt directrice Jill Sweijen.

In juni 2019 moest een van haar taxi's naar het servicecenter in Amsterdam-Zuidoost. Problemen met de navigatie. Als de auto bijvoorbeeld vertrekt uit Haarlem, start het navigatiesysteem de rit op de Pieter Calandlaan in Amsterdam. Sweijen vraagt Tesla ook naar de kilometerteller te kijken. De rittenstaten uit de boardcomputer, die taxichauffeurs wette-

lijk verplicht zijn bij te houden, klopt bij zeker zeven van haar taxi's niet met de stand op het dashboard. Die verspringt zodra de auto een 'reset' krijgt, of als de internetverbinding hapert. Soms verschilt het tientallen kilometers met de eigen administratie, in één geval zelfs meer dan 4700 km. Dat kán het taxibedrijf in aanvaring brengen met Belastingdienst en toezichthouder ILT: als kilometerstanden niet kloppen, kan dat duiden op fraude.

De monteurs bij Tesla hebben een eenvoudige oplossing: ze passen zelf de kilometerstand wel even aan, blijkt uit e-mailcorrespondentie tussen het taxibedrijf Tesla, die in handen is van het FD. Taxi Jappie zit het niet lekker. Aanpassen van tellerstanden is strafbaar. Daarom

'Een kapotte draagarm is bizar. Dat komt normaal pas na 500.000 kilometer misschien eens voor'

vraagt Sweijen of Tesla per auto schriftelijk wil verklaren waarom het de kilometerstand heeft aangepast. Die verklaring heeft het taxibedrijf nooit gekregen.

'Bios heeft bij mijn weten nooit een leverancier voor de rechter gedaagd. Normaal gesproken kom je er wel uit met elkaar,' vertelt ceo René van der Veer op het hoofdkantoor van Bios in Rotterdam. Met de auto's van de vorige leverancier Mercedes Benz was ook wel eens wat, maar dan kwamen 'de mannen met witte jassen uit Duitsland en werd het opgelost.' De dagvaarding is afgelopen juni bezorgd.

Volgens Bios komt Tesla het contract uit

2014 niet na. Bios kocht 72 Model S wagens voor een bedrag van €5,7 mln. Daarvan werd €720.000 gesubsidieerd door RVO en de gemeente Amsterdam om elektrisch rijden aan te jagen. Een belangrijk onderdeel van de deal is de actieradius. Schiphol eist dat taxi's met een volle batterij minimaal 400 km moeten kunnen afleggen.

'Tesla beloofde dat dat geen enkel probleem zou zijn' legt Van der Veer uit. 'Maar onze taxi's haalden dat bij lange na niet.' Tesla verweert zich door te stellen dat het taxibedrijf de auto's te intensief gebruikt. Onzin, vindt Van der Veer. 'We hadden juist in de onderhandelingen benadrukt dat dit voor ons als taxibedrijf, waarbij we veel kilometers maken, een cruciaal punt was.'

DURE VERVANGINGSDEAL

In 2016 komen Tesla en Bios tot een compromis: 64 Model S wagens worden ingeruild voor het nieuwe, duurdere type Model X. Totale kosten voor Bios: ruim €7,9 mln. Ook nu trekt Amsterdam de portemonnee en subsidieert €320.000.

Als de auto's eindelijk vanaf november 2017 geleverd worden, blijkt de actieradius in orde. Maar nu hebben ze zoveel gebreken, dat de Model X vaker in de garage te vinden is dan op de weg. In 2018 moet Bios meer dan 75 defecten laten herstellen. In 2019 nog eens bijna 60. Vaak zijn het grote reparaties, zoals kapotte draagarmen of problemen met aandrijfassen, die een onveilige situatie op de weg kunnen opleveren.

Wat het taxibedrijf pas echt radeloos maakt is de service. Aanvankelijk heeft Bios een vast aanspreekpunt, wat gebruikelijk is voor bedrijven met een groot wagenpark. Vanaf oktober

2018 moet de communicatie ineens via een anonieme 'frontoffice', waar de telefoon nauwelijks wordt opgenomen. Sinds juni 2019 mag Bios zelfs niet meer bellen. 'Problemen moesten ingevuld worden via een onlineformulier en dan maar hopen dat er iemand reageert', vertelt Van der Veer ontfaan.

Ook bij Taxi Jappie slaat de wanhoop toe. 'Je moet zo zes tot acht weken wachten voordat een auto gerepareerd kan worden.' Een vervangende auto biedt voor taxibedrijven geen soelaas. Zij moeten rijden met een blauw kenteken en een boardcomputer.

In 2019 voert Tesla ook nog eens de regel in dat Bios maar twee voertuigen tegelijk ter reparatie aan mag bieden. Zijn er meer pro-

Tesla verweert zich, ondanks het contract, door te stellen dat het taxibedrijf de auto's te intensief gebruikt

bleemtaxi's, dan staan ze wekenlang stil. Maar de chauffeurs, die in vaste dienst zijn, worden doorbetaald. Daarom stelt Bios de autoproducent aansprakelijk voor €1,3 mln omzetverlies.

En dan is er nog de taxi die in onderhoud was bij Tesla toen er in september 2018 brand uitbrak in het servicecenter. De auto van Bios stond naast de brandende auto. Er zou geen schade aan de taxi zijn, maar de auto was maar liefst vijf maanden zoek. Tesla hulde zich in stilzwijgen, dus ten einde raad belde Bios de politie. Pas toen die een belletje deed en Tesla wel opnam, dook de auto ineens weer op. In deze zaak eist Bios nog eens zo'n €60.000 schadevergoeding.

200 meldingen

Zo'n 200 personen hebben zich sinds de oprichting in oktober gemeld bij Stichting Tesla Claim. De stichting overweegt een collectieve rechtszaak te starten omdat de auto's regelmatig mankementen vertonen. 'Het gaat om terugkerende, kostbare reparaties' vertelt voorzitter Wouter van Waning. 'Klanten bij wie de garantie is verlopen, gaan de bietenbrug op.' Leden klagen onder meer over de autopilot die niet functioneert, handgrepen die stuk gaan en piepende geluiden bij het rijden. Ook zijn er meldingen dat de kilometerstand is aangepast als de auto na een reparatie wordt opgehaald. Van Waning merkt dat leden bang zijn om te procederen: 'Tesla heeft de macht om geen service meer te verlenen of op afstand de auto te blokkeren. Bovendien is al deze negatieve publiciteit slecht voor de inruilwaarde van de auto's.' In januari, als alle aanvragen zijn bestudeerd, beslist Stichting Tesla Claim over een rechtszaak.

Tesla-taxi's aan hun laadpalen geketend in een loods op Schiphol. Door de coronacrisis ligt het taxi-voervoer voor luchtreizigers zo goed als stil. Maar met zo'n twintig taxi's is ook iets mis.

FOTO: BAS CZERWINSKI VOOR HET FD

In 2018 repareert Tesla de gebreken nog kosteloos, maar vanaf 2019 worden er voor tienduizenden euro's rekeningen gestuurd. Volgens Tesla is de garantie, tot 80.000 kilometer, ondertussen verlopen. Er staat voor €150.000 aan facturen open, want Bios weigert te betalen. 'Onderhoud en normale reparaties betalen we gewoon', zegt ceo Van der Veer. 'Maar waarom zouden wij in vredesnaam moeten betalen voor onderdelen die gebrekkig zijn?'

ZAAK GEËSCALEERD

De zaak is nu zo geëscaleerd dat Tesla weigert nog iets aan de auto's te doen. Tofik Ohoudi meldde de zich afgelopen juni bij de balie in Zuidoost met een probleem-taxi, maar kon weer rechtsomkeert maken. Bios kan niet bij een andere dealer terecht om de auto te laten maken. Alle service verloopt via Tesla zelf. Van der Veer: 'Tesla wil zijn klanten heel erg afhankelijk maken. Als we nu vol in bedrijf zouden zijn, zouden we dikke problemen hebben.'

Ondanks alle ellende is Van der Veer wel overtuigd geraakt van elektrisch rijden. Maar of Tesla leverancier blijft, is zeer de vraag. Bios Groep heeft ondertussen 5 Audi E-trons aangeschaft. 'Daar nemen ze wel de telefoon op.'

Tesla wil inhoudelijk niet reageren op vragen van het FD over de klachten van de taxibedrijven en de schadeclaims die ze indienen.