

Doku - Fehlende Geheimcodekarte für CITROEN Jumper (Wohnmobil CLEVER Move)

10.04.2023	Anruf Citroen Kundenservice. Kontaktdaten werden aufgenommen, Frage muss geklärt werden. Keine Ticket-Nr. von mir notiert.
14.04.2023	Nochmaliger Anruf bei Citroen Kundenservice und Status erfragt. Vorgang vom 10.04.2023 nicht mehr auffindbar. Fragestellung nochmals erklärt, nochmals Kontaktdaten angegeben. Ticket-Nr. 04537011
17.04.2023	Nochmaliger Anruf bei Citroen Kundenservice und Status erfragt. Nochmals die Fragestellung erklärt. Man erklärt mir, dass der Fall "nicht so einfach sei", da das Fahrzeug nicht von einem Citroen-Händler ausgeliefert wurde. Man verspricht mir zügige Klärung. Nachfolgend mehrere Telefongespräche nach Rückrufen von Citroen (Sachbearbeiter eskaliert an Teamleiter => Teamleiter eskaliert an Gruppenleiter. Jeder will die Fragestellung erklärt haben). Keine abschließende Antwort.
26.04.2023	Beschwerde über Kontaktseite des Kundenservice. Eingangsbestätigung per Mail, Ticket-Nr. 04567107
05.05.2023	Nochmaliger Anruf bei Citroen Kundenservice. Gespräch mit Herrn Demirovic (Teamleiter?). Erklärt mir, dass der Kundenservice die Frage nicht beantworten darf, eine Freigabe der schriftlichen Antwort an mich durch die Leitungsebene im Verkauf Citroen erfolgen muss.
12.05.2023	Rückruf vom Kundenservice (Nachricht auf Anrufbeantworter). Es wird noch recherchiert, wie mit meinem Fall umzugehen ist.
15.05.2023	Rückruf vom Kundenservice, Herr Demirovic. Mündliche Bestätigung, dass die Geheimcodekarte noch zusammen mit Neuwagen ausgeliefert wird. Zusage von Herrn Demirovic, dass zeitnah eine schriftliche Bestätigung per Mail an mich gesendet wird.
15.05.2023	E-Mail an CITROEN-Herrn Thomas Goldboom (Vertriebsleitung CITROEN Deutschland). Vorfall geschildert und um Unterstützung gebeten.