

Eberspächer Climate Control Systems GmbH & Co. KG
Postfach 10 03 61 • 73703 Esslingen/Germany

Ihr Zeichen:

Unser Zeichen: RÜ/jm
Name: Alexandra Jacob-Müssel
Telefon: +49 711 939-1210
Fax: +49 711 939-161210
E-mail: alexandra.jacob-muessel
@eberspaecher.com
Datum: 2017-01-10

Ihr Schreiben vom 27.12.2016
Ford-Nugget-Heizgerät D4S

Sehr geehrter Herr H

mit Ihrem Schreiben bemängeln Sie einen Ausfall des Heizgerätes im November 2016, eine bei Ihrem Fahrzeug fehlende oder nur unzureichende Bedienungsanleitung zum Heizgerät und den Ihnen nicht bekannten Typ des verbauten Heizgerätes.

Was nun den Fehlercode 31 betrifft, sagt er lediglich aus, dass ein elektrischer Defekt im Stromkreis des Gebläsemotors vorhanden ist. Die tatsächliche Ursache kann, wie Sie es bereits ausführen, erst nach Ausbau und Demontage des Heizgerätes festgestellt werden.

Die Möglichkeiten der Ursachen reichen von einem losen Kontakt bis hin zu einem tatsächlich defekten Elektromotor. Beauftragen Sie bitte einen unserer Servicepartner in München mit der Reparatur des Heizgerätes. Er kann dann im Anschluss einen Kulanzantrag über den ihm bekannten Weg bei uns stellen. Ist der Ausfall auf unser Verschulden zurückzuführen, werden wir selbstverständlich eine kulante Lösung zu den Reparaturkosten finden.

Betreffend der Betriebsanleitung, liegen jedem von uns ausgelieferten Heizgerät eine CD mit den entsprechenden Dokumenten bei. Was davon von Ford in die Bedienungsanleitung mit übernommen wird, ist nicht oder nicht immer voll umfänglich.

Ein Grund dafür ist der Umfang unserer Dokumentation. Sie erhalten eine Technische Beschreibung im Anhang. Was den darin beschriebenen monatlichen Betrieb des Heizgerätes betrifft, bezieht es sich nicht speziell auf den Gebläsemotor. Dies bezieht sich auf die Kraftstoffpumpe des Heizgerätes. Denn es besteht die Möglichkeit, dass in Abhängigkeit der Kraftstoffqualität der in der Kraftstoffpumpe über längere Zeit und bei hohen Außentemperaturen stehende Kraftstoff, zähflüssig wird.



Eberspächer

Dies kann dann in der Folge zum Verkleben der in der Kraftstoffpumpe befindlichen und beweglichen Bauteile führen. Eine Reparatur ist nicht möglich, die Kraftstoffpumpe müsste ausgetauscht werden.

Im Ford Nugget wird das Heizgerät in einer Stahlwanne unter dem Fahrzeug verbaut. Das heißt, das am Heizgerät angebrachte Typenschild ist nicht sichtbar. In diesen Verbaufällen ist es eine eindeutige Vorgabe, dass im sichtbaren Bereich ein Duplikatschild angebracht werden muss.

In den meisten Fällen wird das Duplikatschild im Rahmen einer Türe gut sichtbar angebracht.

Die von Ihnen angesprochene Homepage ist keine Homepage für unsere Servicepartner. Sie ist allgemein zugänglich und bietet einen schnellen Überblick zu unseren Produkten mit einer Kurzbeschreibung dazu.

Freundliche Grüße

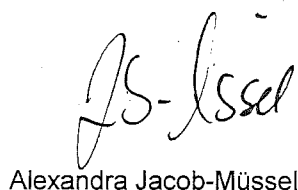
Eberspächer Climate Control Systems GmbH & Co. KG

i.V.

i.A.



Joachim Rüger



Alexandra Jacob-Müssel