

Beersel, le 20 novembre 2006

**Customer Relation Centre  
( CRC )**

**Groenenborgerlaan, 16  
2610 Wilrijk - Anvers**

Bonjour Messieurs,

En préalable à cette lettre, je tiens à vous confirmer les très bons contacts que, mon épouse et moi-même, avons avec notre concessionnaire, FORD MOTOR ANDERLECHT. Leur service est irréprochable.

Depuis la livraison de notre véhicule SMAX Titanium **1800 TDCi**, le **2 août 2006**, nous n'avons cessé de nous plaindre de la faiblesse du moteur de ce véhicule et des nombreux « callages » au démarrage et de sa faiblesse en côtes.

Nous avons à plusieurs reprises signalé ce fait à notre vendeur qui nous a affirmé de ce qu'il s'agissait d'une « habitude » à acquérir avec le temps.

Je dois vous faire remarquer que lors de notre achat, c'est le véhicule équipé d'un moteur 2000 TDCi que nous avons testé. A ce moment nous n'imaginions pas que le moteur 1800 aurait pu être aussi faiblard.

Nous avons roulé 9 ans avec un véhicule Sharan 1900 tdi qui avait seulement 110 CV (contre 125 au SMAX) et jamais nous n'avons rencontré ce problème.

Après trois mois d'utilisation et ce problème persistant, nous avons demandé la reprise de ce véhicule par notre vendeur et offre pour un SMAX identique équipé d'un moteur 2000 TDCi. Les conditions de reprise étant tellement dérisoire que nous ne pouvons y donner suite. Nous voulons bien accepter la différence de prix entre le modèle 1800 et le 2000 cc, de reprendre en charge la taxe de mise en circulation et une certaine dépréciation raisonnable du fait de l'utilisation pendant ces quelques mois, mais pas une différence de plus de 10,000 € sur le prix d'achat. (TVA comprise) Si une telle dépréciation se produit sur ce véhicule après seulement trois mois, que vaudrait-il encore après trois ans ?

Suite à notre insistance, le vendeur lui-même a testé notre véhicule. A peine avait-il parcouru deux cent mètres qu'il se faisait surprendre par un premier blocage moteur. Après ce premier test, il nous a néanmoins réaffirmé que c'était à nous à nous habituer à la conduite de ce véhicule.

Toujours suite à cet essai, cette semaine encore, le Patron de Ford Anderlecht nous a aimablement prêté son propre véhicule pendant deux jours (un SMAX **2000** cc) pour lui-même pouvoir tester notre véhicule et le faire vérifier pendant que nous roulions avec le sien. Avec ce véhicule, nous n'avons plus rencontré de blocages et il monte, par exemple, la côte de Beersel en 3me vitesse assez facilement alors que le notre ne peut le faire qu'en 2me. Du côté du garage, rien d'anormal n'a été trouvé à notre véhicule.

Et la conclusion d'être toujours la même : nous devons nous habituer.

**Pour ma part, et si tel est le cas, j'estime qu'on ne peut pas véritablement rouler en sécurité dans le SMAX équipé d'un moteur 1800 TDCi ; je ne comprends pas qu'un constructeur puisse mettre en circulation un véhicule tout en sachant que l'utilisateur devrait prêter une attention accrue à son moteur et de ce fait, être moins vigilant aux dangers de la route.**

Avant de devenir client « Ford », j'étais un client fidèle à la marque VW (plus de 25 ans - 5 véhicules – dernier véhicule : Sharan 1900 TDi ) Jamais je n'ai eu de problème de ce genre.

Les motifs de mon changement de marque :

- L'esthétique du SMAX,
- Une certaine réputation de solidité et fiabilité des véhicules Ford,
- Le fait que le SMAX soit monté en Belgique - Genk ( hé oui, certains prennent ces considérations en compte)
- mais aussi que le modèle Sharan (VW) allait être remplacé et mon épouse ne désirait pas acheter un modèle qui aurait été directement 'dépassé'.

En dernier recours, je me tourne vers vos services pour voir si une autre solution (technique ou commerciale) ne serait pas envisageable (avant que je n'attende la sortie du nouveau VW Sharan ! )

Ceci dit, je continue à apprécier l'esthétique du SMAX ; sur la route, en plus hauts régimes, il est très agréable à conduire et ne regrette qu'une seule chose : mon choix de la motorisation.

Dans l'attente de vous lire, je vous prie d'agréer, Messieurs, l'assurance de ma considération distinguée.

Beersel, le 20 novembre 2006  
Denis MEUNIER