

Rudi Hörmann

Hauptstrasse 58, A-7064 Oslip
0664/XX XX XX XX - rudi.hoermann@gmail.com

Einschreiben

Cycling Sports Group Europe B.V.

Hanzepoort 27
7570DB Oldenzaal
Niederlande

Oslip, 23. Dezember 2019

Cannondale Topstone - Gabeltausch

Sehr geehrte Damen und Herren!

Es mag Sie verwundern, eine analoge Nachricht zu bekommen, aber da auf meine Anfrage(n) über die eMail-Adresse "kontakt@cyclingsportsgroup.com" niemand reagiert(e), probiere ich es auf diesem Weg.

Ich habe mich nach einiger Suche nach dem für mich passendem Reise-/Gravel-Rad im April 2019 für ein 700 M Topstone Disc SE 105 GRA LG entschieden. Es folgten einige kleinere Umbauten - Gepäckträger, Nabendynamo, anderes Ritzelpaket.

Danach absolvierte ich einige kleinere Radreisen und diverse Bikepacking-Rennen. Dabei stellte ich fest, dass mir eine Kleinigkeit fehlt: Ein Gabel mit Ösen/Halterungen für einen Lowrider oder Flaschen-/Gepäck-Halterungen.

Inzwischen waren auf der Website die neuen Modelle zu sehen und siehe da: Es gibt Modelle, wo die Gabel "gear/rack/fender mounts" hat!

Also kontaktierte ich Cannondale (über die oben angeführte eMail-Adresse) am 08.08.2019, wo ich eine solche Gabel bekommen könnte - ich warte bis heute noch auf eine Antwort...

Am 24.08.2019 startete ich auch einen Kontakt-Versuch auf/über Facebook - dort bekam ich sogar (spät, aber doch) eine kurze Antwort.

Nach meiner Rückantwort mit den Details und der Bitte, sich bei mir zu melden (über welchen Kanal auch immer) herrscht seitdem Funkstille...

Nächster Versuch:

28.08.2019 - Ich kontaktiere "Starbike" in Wien (Cannondale Fachhändler). Am 02.09.2019 kommt die Nachricht "... ja, wir können dir eine passende Gabel besorgen, Liefertermin Mitte Oktober ...". Nachdem die Reise-Saison ja schon vorbei ist (und ich für Ausfahrten ja noch einige andere Räder besitze), ist das auch für mich ok. Der Liefertermin verschiebt sich allerdings mehrmals, aber am 02.12.2019 (!) ist die Gabel endlich da.

Ich bringe also mein Topstone nach Wien und der Gabeltausch sollte problemlos über die Bühne gehen. Dem ist aber nicht so. Trotz gegenteiliger Auskunft eines Cannondale-Mitarbeiters (Name dem Starbike-Mechaniker bekannt). Die Steckachse ist nicht gleich und auch der Steuersatz passt nicht...

Also werden neue Lagerschalen und andere Teile besorgt, um den Umbau durchzuführen. Aber vergeblich, denn trotz Auskunft eines anderen Cannondale-Mitarbeiters passt die neue Topstone Gabel definitiv nicht in meinen Rahmen.

16.12.2019: Ich fahre also wieder nach Wien und hole mein Topstone wieder ab.

Jetzt habe ich also jede Menge Zeit, Geduld und auch Geld "verschissen", wie man in Österreich sagt...

Ersetzt mir Cannondale jetzt die Kosten für zweimal nach Wien fahren (insgesamt ca. 240 km), die Kosten für die Mechanikerstunden, die Spesen für diverse "Frustr-Kaffee" etc. - insgesamt ca. € 300,00???

Ich besitze ja mehrere Räder von verschiedenen Herstellern, aber so eine schlechte Kommunikation bzw. Kunden-Betreuung habe ich die letzten 20 Jahre nicht erlebt!

Ich bin ja gespannt, ob ich überhaupt eine Antwort auf diesen Brief bekomme. Details darüber und wie die Sache schlussendlich ausgeht gibt es auf meiner Website www.kilometermacher.at!

Mit freundlichen Grüßen
Rudi Hörmann

P.S.: Dokumentation auf meiner Website zu diesem Thema

Teil 1: <http://www.kilometermacher.at/kommunikation-mit-cannondale-daumen-runter/>

Teil 2: <http://www.kilometermacher.at/gabeltausch-beim-topstone-schwere-niederlage/>