

Guten Tag,

geehrte Mitarbeiter meiner geliebten Motorradmarke BMW. Ich wende mich an Sie in der Hoffnung, dass sich jemand wirklich dafür interessiert und mein Glaube an die Marke BMW nicht völlig zerstört wird.

Nachdem ich Dutzende Jahre lang klassische R-Modelle (R80G/S, R80RT) gefahren habe, entschied ich mich vor einem Jahr und kaufte ein "neues" (Occasion) R-Modell, genauer gesagt die R1200RT, Jahrgang 2013 (90 Jahre BMW). Das Motorrad erfüllt alle meine Wünsche und Erwartungen, wie es sich für ein Motorrad für den täglichen Gebrauch gehört. Ich bin mit der Qualität und Ergonomie sehr zufrieden.

Aber schon nach den ersten Fahrten fielen mir unangenehme Vibrationen auf, bei ruhiger Fahrt mit 60-70 km/h im 5. oder 6. Gang, beim Beschleunigen ohne Gang wechseln, zum Beispiel beim Überholen ab 80-90 km/h, 5. oder 6. Gang, beschleunige ich nur durch Gas geben und unerträgliche Vibrationen auf der Autobahn bei Geschwindigkeiten über 130 km/h.

Zudem verschleisst bereits der zweite Vorderreifen nicht symmetrisch und nicht gleichmässig und das Motorrad hat schiefes Heck.

Ich habe das alles in der Werkstatt erzählt, in der ich das alte Motorrad gekauft habe, sowie in der Werkstatt, in der ich später die Reifen gewechselt und einen Service gemacht habe, beides eure offiziellen Servicestelle. Ich habe auch einen dritten Werkstatt von Ihrem offiziellen in der Schweiz kontaktiert.

Und alle zusammen behaupten, dass ihnen diese „Phänomene“ nicht bekannt seien. Dass die Vibrationen „normal“ sind und der symmetrische Verschleiss des Vorderreifens auf meinen Fahrstil zurückzuführen ist?!?!? Bisher habe ich noch nie einen Reifen an einem einzelnen Motorrad einseitig verschleissen.

Es ist interessant, dass sie trotz des Hinweises auf den unsymmetrischen Reifenverschleiss und den schiefen Heck bei ihrer Behauptung bleiben, sie hätten es nicht bemerkt, obwohl wir in zwei Ausstellungsräumen mehrere Exemplare mit dem gleichen "Phänomen" "gefunden" haben.

Haben Sie, als renommierte Motorradmarke Erklärungen für diese Mängel der R1200RT oder sind Ihnen diese Phänomene nicht bekannt?

In der Hoffnung, endlich vertrauen in meiner Lieblingsmarke zurückbekommen, grüsse ich Sie und warte auf Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüssen

Gordan Ristovski

Schweiz

Gordan Ristovski

[ristovski.ch@hotmail.com](mailto:ristovski.ch@hotmail.com)

[www.ristovski.ch](http://www.ristovski.ch)

[www.foto-gogo.ch](http://www.foto-gogo.ch)

[www.kavadarci.info](http://www.kavadarci.info)

---

---

BMW Motorrad Direct <motorrad@bmw.de>

An:

• Sie  
Di, 29.08.2023 09:01

Sehr geehrter Herr Ristovski,

danke, dass Sie uns geschrieben haben.

Ihre Anfrage haben wir an die zuständige Tochtergesellschaft, BMW Motorrad Switzerland, weitergeleitet.

Bitte haben Sie etwas Geduld, bis Ihre Anfrage dort bearbeitet werden kann. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

--

BMW Motorrad Direct  
80788 München

Mail: [motorrad@bmw.de](mailto:motorrad@bmw.de)

Web: <http://www.bmw-motorrad.de>

-----  
Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft  
Vorstand/Board of Management: Oliver Zipse (Vorsitzender/Chairman),  
Ilka Horstmeier, Milan Nedeljkovic, Pieter Nota, Nicolas Peter,  
Joachim Post, Frank Weber. Vorsitzender des Aufsichtsrats/  
Chairman of the Supervisory Board: Norbert Reithofer  
Sitz und Registergericht/Registered in Germany: München HRB 42243  
-----

thread::AfvxVhdVFb-NWBJxpPEvrw0::

---

---

info.motorrad@bmw.ch

An:

• Sie  
Mi, 30.08.2023 10:59

Sehr geehrter Herr Ristovski

Vielen Dank für Ihre Nachricht vom 30. August 2023 sowie die Zeit die Sie investiert haben uns Ihr Anliegen zu schildern. Ebenso bedanken wir uns für ihre Verbundenheit und Loyalität zu unserer Marke.

Wir bedauern sehr, dass Sie Grund zur Beanstandung an Ihrem Fahrzeug haben, wir können Ihre Reaktion sehr gut nachvollziehen.

Wir haben heute versucht Sie telefonisch zu erreichen, um diese Angelegenheit persönlich mit Ihnen zu besprechen – leider ohne Erfolg. Wir würden uns daher sehr freuen, wenn Sie uns Ihre bevorzugte Telefonnummer sowie den gewünschten Rückrufzeitraum nennen würden. Selbstverständlich stehen wir Ihnen alternativ auch gerne unter der Nummer +41 844 250 250 zur Verfügung.

damit wir Ihr Anliegen prüfen können, benötigen wir die Chassisnummer/VIN ihres BMW Motorrades sowie den Händler bei dem Ihr BMW Motorrad zur Inspektion war.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

Freundliche Grüsse

Cornelia Keller

--

**BMW Motorrad Kundenbetreuung**

Tel.: +41 844 260 260

Mail: info.motorrad@bmw.ch

Web: www.bmw-motorrad.ch

---

G. Ristovski

An:

• info.motorrad@bmw.ch  
Mi, 30.08.2023 12:57

Guten Tag,

es handelst sich für einen BMW R1200RT, Jg. 2013, Fahrgestell-Nr.: WB1 043 0DX  
DZW xxxxxx.

Gekauft bei Moto Walser AG, St. Gallen, serviciert bei Moto Center Schwyz, aber das ist nicht so wichtig wie ich erwarte das mir jemand sagt ob die Mängel welche mein Motorrad hat bekannt sind, mehrere Motorräder sind betroffen oder ich hatte Glück und "Montags Maschine" habe ich gekauft...

Ich bin erreichbar unter 079 xxx xx xx

Mit freundlichen Grüssen

Gordan Ristovski

---

info.motorrad@bmw.ch



An:

• Sie  
Mi, 06.09.2023 15:29

Vielen Dank für Ihre Bemühungen. Vielen Dank für die Information. Vielen Dank für Ihre Nachricht.

Sehr geehrter Herr Ristovski

Vielen Dank für Ihre Geduld.

Die Prüfung Ihres Anliegens nimmt aufgrund des Einbezugs verschiedener Fachabteilungen leider noch ein wenig mehr Zeit in Anspruch und wir bitten Sie daher nochmals um etwas Geduld. Wir kontaktieren Sie baldmöglichst mit einer abschliessenden Antwort.

Wir bedanken uns für Ihr Verständnis und wünschen Ihnen eine angenehme Restwoche.

Freundliche Grüsse

Cornelia Keller

--

**BMW Motorrad Kundenbetreuung**

Tel.: +41 844 260 260

Mail: [info.motorrad@bmw.ch](mailto:info.motorrad@bmw.ch)

Web: [www.bmw-motorrad.ch](http://www.bmw-motorrad.ch)

---

---

[info.motorrad@bmw.ch](mailto:info.motorrad@bmw.ch)

An:

• Sie  
Di, 12.09.2023 14:36

Sehr geehrter Herr Ristovski

Vielen Dank für Ihre Nachricht vom 30. August 2023 und Ihre Geduld. Ebenso bedanken wir uns für Ihre Verbundenheit zu unserer Marke.

In der Zwischenzeit haben wir mit Herr Panzeri vom Motocenter Schwyz Ihr Anliegen geprüft. Wir empfehlen Ihnen, Kontakt mit Herr Panzeri aufzunehmen damit Sie einen Termin vereinbaren können, um das Fahrzeug einer erneuten Prüfung durch Ihren BMW Motorrad Händler durchführen zu lassen. Wir bitten Sie auch zu bedenken, dass Sie Ihr Fahrzeug für eine gewisse Zeit, der Werkstatt überlassen müssen, um dieses Problem zu eruieren. Diese Kosten können vom Händler an Sie in Rechnung gestellt werden.

Wir hoffen sehr mit unseren Zeilen etwas zur Klärung beigetragen zu haben und sollten Sie weitere Fragen oder Anliegen haben, zögern Sie nicht, sich wieder an uns zu wenden.

Wir bedanken uns sehr für Ihr Vertrauen und wünschen Ihnen stets eine gute und sichere Fahrt.

Freundliche Grüsse

Cornelia Keller

PS: Freude am Fahren. Freude an der Kundenbetreuung?

[Ich teile meine Meinung](#)

--

**BMW Motorrad Kundenbetreuung**

Tel.: +41 844 260 260

Mail: [info.motorrad@bmw.ch](mailto:info.motorrad@bmw.ch)

Web: [www.bmw-motorrad.ch](http://www.bmw-motorrad.ch)

---

G. Ristovski

An:

- [info.motorrad@bmw.ch](mailto:info.motorrad@bmw.ch);
- BMW Motorrad Direct

Di, 12.09.2023 21:58

Guten Tag

“Wir hoffen sehr mit unseren Zeilen etwas zur Klärung beigetragen zu haben und sollten Sie weitere Fragen oder Anliegen haben, zögern Sie nicht, sich wieder an uns zu wenden.“

Leider nicht.

Sie haben nicht das Geringste dazu beigetragen, mein Problem und meine Frage zu erklären. Ich habe solches Standardablaufen und Schulantworten zugehört und zugehört, meine Haare wurden grau. Meine Frage ist: Haben Sie als globaler Konzern Informationen über die Anomalien, die bei fast jedem dritten R-Modell auftreten? Doch Ihnen als Unternehmen mit mehreren hundert Milliarden Umsätzen fehlen der Mut und die Rücksichtnahme auf die Nutzer Ihrer Produkte.

Im Allgemeinen war die Frage für mich nicht, was ich tun sollte, um mein Problem zu lösen, sondern ob Ihnen bekannt ist, warum dieses Problem auftritt. Wenn mehrere Tausend Ihrer Motorräder die gleichen Phänomene aufweisen (scrollen Sie durch die Internetforen und Sie werden feststellen, dass es sich um ein recht aktuelles Thema handelt), antworten Sie mit Standard Antworten, die im ersten Kurs für Kaufleute vermittelt werden, und spielen Unschuld und Ahnungslosigkeit. “Freude am Fahren” vielleicht, aber nicht mit dem R-Modelle. Es ist wirklich schade, dass man von einer wunderbaren Marke, die Technologie auf höchstem Niveau beherrschte, zu einem Konzern geworden ist, die “Lifestyle” und Träume, als solide Technische Können “verkauft”.

Mit freundlichen Grüßen

Gordan Ristovski

---

[nfo.motorrad@bmw.ch](mailto:nfo.motorrad@bmw.ch)

An:

- Sie

Mi, 13.09.2023 14:53

Antwort beginnen mit:

Bitte helfen Sie mir. Vielen Dank für Ihre Antwort. Vielen Dank für Ihre Nachricht.

Sehr geehrter Herr Ristovski

Vielen Dank für Ihre erneute Kontaktaufnahme. Wir bedauern sehr, dass unsere Antwort nicht Ihren Erwartungen entspricht.

Der von Ihnen geschilderte Sachverhalt kann verschiedene Ursachen haben und wir können das von unseren Büros aus weder bewerten noch abschliessend beantworten. Für eine genauere Abklärung bitten wir Sie, sich an Ihren BMW-Motorrad Partner zu wenden.

Wir bedanken uns für Ihr Verständnis und wünschen Ihnen einen angenehmen Tag.

Freundliche Grüsse

Cornelia Keller

--

**BMW Motorrad Kundenbetreuung**

Tel.: +41 844 260 260

Mail: [info.motorrad@bmw.ch](mailto:info.motorrad@bmw.ch)

Web: [www.bmw-motorrad.ch](http://www.bmw-motorrad.ch)