

德国汉堡时间2016年11月10日下午，中国车主郭子焉(化名)的宝马640i正在通过海关查检，落地即是德国汉堡



80多万买的宝马车半年后出现故障，因不满宝马中国及售后方的各种说辞把宝马车运到德国 车主跨国维权

“

一位被宝马售后方视为“尊贵级别”的上海车主，因不满宝马中国及售后方的各种说辞，将敞篷车自上海运抵德国，打算打一场跨国维权战。

因为后备箱故障和之后引发的敞篷支柱断裂，郭子焉(化名)从2016年初就跟宝马杠上了。

同年8月10日，郭子焉撤销了在中国对上海绿地宝仕汽车销售服务有限公司(BMW授权5S店经销商，以下简称“绿地宝仕”)的起诉，11月，他把自己的宝马640iLW71V敞篷轿车运往德国，不打算跟宝马(中国)汽车贸易有限公司(以下简称：宝马中国)再作进一步沟通，直接向德国宝马股份公司进行索赔。

目前看来，郭子焉的跨国维权之路并不乐观。宝马中国已于2016年3月17日对车辆损坏给出外力原因引起的检测结论，而德国宝马也于2017年1月16日拒绝了郭子焉的索赔请求。

2017年3月底，郭子焉将再次前往德国处理这场纠纷。他说，一定要争这口气。“这一刻，不是钱的问题，而是作为中国消费者，甚至是作为一个宝马车主的尊严。”

后备箱门关不上双方各有说法

2015年6月8日，郭子焉以人民币854130元的价格向宝马中国的授权经销商江苏太仓宝诚汽车销售服务有限公司购买了一辆宝马640iLW71V敞篷轿车。

2016年1月26日，郭子焉发现该车后备箱门关不上，就近来到绿地宝仕申请保修。

“绿地宝仕以无配件为由进行了简单修理使得后备箱门可以关上，并承诺愿意立即订配件并再行通知本人到店进行维修。”郭子焉告诉记者。

绿地宝仕相关售后经理事后向记者解释：“车子开到店里的时候就因为锁坏了无法关上后备箱，从这一点就不能说明是我们把锁修坏了。”而锁最初是怎么坏的？该售后经理表示：“仅从我们经验判断，这是外力引起的，但没有证据。”

洗车店再次出现故障

郭子焉从绿地宝仕开走车的第八天，车在洗车店再次出现故障。

根据郭子焉的描述：“在后备箱门开启的情况之下，敞篷开启使得后备箱软顶后盖的两根柱子和尾箱盖板卡位，导致两根连接柱断裂。”记者在郭子焉提供的洗车店监控视频中看到了这一过程，该视频后来也作为证据提交给法庭。

根据宝马用户手册显示，该车行李箱开启的状态下应当显示检查控制信息而敞篷车顶自动锁止。

但郭子焉的车顶却仍然开启了。这一非正常“动作”后来被宝马中国派出的技术专家检测为，由于外力引起的后备箱锁孔损坏导致上面的传感器在后备箱开启的时候发送了关闭的错误信号。记者在宝马中国于2016年3月17日出具的《关于宝马640L(VIN:DX59964)车辆检测结果的回复》中也看到了关于这次故障的具体解释。

宝马中国的检测结果出具后不久，绿地宝仕于3月31日也

向郭子焉出具了一份情况说明：“车辆损坏的根本原因是由于外力导致后备箱锁变形，不在质量保修范围内。”

中国政法大学教授、消费者权益保护专家吴景明告诉记者：“如果通过法律途径解决产品质量纠纷，需要有一个第三方机构对车辆进行鉴定，然而在中国根本不存在权威的第三方，多多少少会跟汽车生产商有利益纠葛。”

沟通无果车主诉诸法律

对于车子的两次损坏，郭子焉还认为，不管是谁的外力原因，在第一次简单维修后，绿地宝仕应该提醒车子在不正常状态下继续工作可能产生的连带损坏。“其实他们自己根本也不知道锁孔上还有感应器。”

针对这个问题，上述不愿具名的售后经理表示暂时无法回答，需要向店里的技术经理询问当时的情况。“据我所知，技术经理有提醒他盖子关好后最好就不要再打开了，但是我没有录音证据。”

记者注意到一个细节，在绿地宝仕1月26日的维修工单和新增项目单上，没有技师的维修报告和零件更换的理由。

绿地宝仕方面表示，他们没想到郭子焉会在洗车店打开后备箱和敞篷，“如果郭先生完全认为是车子设计问题和修理厂的责任，这是说不过去的”。

两次事故后，郭子焉为了保险起见，希望更换整个敞篷，避免潜在的损坏可能。“面对这个要求，绿地宝仕坚持只维修敞篷坏掉的盖板。”

上述不愿具名的售后经理对此表示：“对于坏掉的敞篷后盖，我们为他提供了申请保修的方案。但扩大维修范围以及延长保修期，金额高达17万，这个我们肯定做不到。”

2月23日宝马中国安排技术专家对车辆损坏进行检测起，郭子焉对绿地宝仕和宝马中国的不满和不信任逐渐加深，而绿地宝仕则认为郭子焉一直在提出新的要求，超出了客户关怀的额度。

最终，双方对簿公堂。

在中国撤诉把宝马运到德国维权

郭子焉和绿地宝仕的官司是一场修理合同纠纷，于2016年8月1日开庭。其诉讼请求包括，对敞篷后盖予以免费更换，支付车辆替代费和延长整车保修期两年。

事实上，郭子焉更想追究宝马中国不予保修的责任。“而上海市杨浦区人民法院在庭上口头拒绝了我们追加宝马中国作为本案的第二被告的请求。”

负责郭子焉国内诉讼的上海瀛东律师事务所的黄麟律师表示：“这是法律的一个盲点，我的被代理人遭遇维修侵权，

随之又产生保修纠纷，而法律无法兼顾。”

2016年8月10日，郭子焉决定撤诉。“哪怕我赢了，最多也是绿地帮我免费维修，由于这是宝马不认可的保修，属于私下维修范畴，我可能会丧失日后对我敞篷的所有保修权利。”

本着打赢官司和获得保修诉求的初衷，郭子焉与律师商想了各种策略，最终还是决定把车子运往德国。“研究了很多案例，能找到把宝马中国或者宝马德国列为被告的极其罕见，大多数以管辖权为理由拒绝。”

车主在德国维权被驳回

记者了解到，郭子焉在德国的维权并不顺利。德国宝马汽车公司的法务部于2017年1月16日就郭子焉的德国律师于2016年12月21日发送的律师函作出了予以驳回的答复。理由如下：首先，德国宝马股份公司总部与上海当地的经销/分销商之间不存在公司内部关系。因此，合同关系只存在于郭子焉和上海当地宝马经销/经销商之间，而与德国宝马公司没有关系。其次，宝马不提供“全球联保/全球维修”的售后服务。此外，从文件上看，郭子焉的情况并不属于可以保修的范围，故障的原因来自于外力因素。最后，该类故障完全可交由任意中国厂商的售后部进行维修处理，根据德国民法第二项第254条规定，在此情况下将车通过集装箱运至德国是严令禁止的。

对此，郭子焉表示仍然会进行起诉。“运抵德国违法，但不意味着作为生产商可以回避相关的保修责任。”

记者联系到宝马中国售后总监，他表示已转交给相关部门的负责同志。截至发稿日，宝马中国公关部回复称，“我们支持这位客户运用法律武器维护自己的权益，但在没有取得诉讼结果之前，我们不方便发言，只会密切关注而不会采取主动行为。”

据《南方周末》

