



OOSTENDE/DEINZE

Nog meer klachten over Urbano in onze mailbox

Heidi & Eric : "Eerste en laatste aankoop bij Urbano"

Motorhomes URBANO in Oostende met een succursale in Aarschot, is een bedrijf dat in oktober 1989 door Bruggeling Paul Dendooven als ACM Urbano Junior is opgericht en in oktober 1997 naar de Duinkerkeweg in Oostende verhuisde. Op 16 december 1997 wordt op datzelfde adres te Oostende MINVEST opgericht., maar het gaat verder. Op 22 juni 2011 wordt een nieuw bedrijf Mobility Solutions bvba boven de doopvont gehouden waar Sofie V. als mede oprichter te voorschijn komt. Het volgende bedrijf dat uit de grond wordt gestampt is Mobility First bvba, dat gebeurt op 7 september 2011, de oprichters zijn Paul Dendooven en Sofie V. die op hetzelfde adres wonen maar op een verschillend busnummer. Het stopt nog niet vermits er op 6 augustus 2014 een nieuw bedrijf onder de naam Group Mobility bvba wordt opgericht, over dit bedrijf is momenteel, behalve dat het bestaat, geen informatie te vinden, geen stichtingsakte, noch jaarrekeningen. De bedrijven Minvest bvba en Mobility First bvba worden beiden op 18 april 2012 overgenomen door ACM Urbano bvba.

Helaas niet alles wat blinkt is goud.

Ondertussen heeft Paul Dendooven sinds 1997 niet slecht geboerd, beschik-
kend over de informatie die we hebben kunnen vin-

**het is de eerste
en meteen
ook de laatste
keer geweest
dat ik een
mobilhome heb
gekocht bij
Urbano.**

den boekten hun bedrijven ten koste van te veel mis-
noegde klanten en som-
migen van hun personeel,
zo'n 10 miljoen euro winst.
Vooral de aanstelling van een
nieuwe CEO in Aarschot heeft
daar meer dan kwaad bloed
gezet, diverse personeelsle-
den stapten op en er is sprake
van ongewenste seksuele inti-
miteiten, die zaak is in onder-



foto EVER 12/05/20

Heidi & Eric in de Challenger 260 aangekocht bij Urbano in Oostende.

zoek. Paul Dendooven heeft
voor de leiding in Aarschot
op verkeerde paarden gewed.
Alle mooie publiciteit ten spijt
is het bij Urbano ook niet al-
lemaal goud wat blinkt, vol-
gende recente klacht van een
klant toont aan dat Urbano

erg nonchalant omspringt met
de service aan haar klanten
die pas een Challenger heb-
ben aangekocht. Eric en Heidi
doen hun verhaal over de ser-
vice van Urbano aan deze re-
dactie, over de Challenger zelf
zijn ze tevreden.

fier hun bestelbon bij Urbano
in Oostende "we waren ver-
trokken" schrijft het koppel,
maar dat idee brak hen zuur
op. Volgens de verkoper zou
de camper in november 2019

meer op p2

22e jaargang



eigen berichtgeving

Een Challenger 260.

Klanten die recent een Mo-
torhome Challenger 260 aan-
kochten beginnen hun verhaal
met: *het is de eerste en me-
teen ook de laatste keer ge-
weest dat ik een mobilhome
heb gekocht bij
Urbano.*

Heidi en Eric gaan
voor een dergelij-
ke aankoop niet
over een nacht
ijs, gaan niet al-
leen herhaaldelijk
Urbano, maar ook
andere bedrijven
bezoeken, ook de
beurs in Brussel
werd bezocht. Na
veel wikken en
wegen valt hun
keuze toch op de
Challenger 260
van Urbano.

Geen informatie.

Midden september
2019 onderteke-
nen Heidi en Eric

aankomen, echter de kopers hoorden niets meer van Urbano, helaas stelden Heidi en Eric Urbano ook niet schriftelijk in gebreke. Diverse keren telefoneerden zij met Urbano om te informeren naar hun camper, er was immers vanuit Urbano geen enkele spontane actie om hun klanten over hun aankoop te informeren. Urbano heeft zelfs niet het fatsoen om deze klanten een bedankbriefje of in die wereld de gebruikelijke felicitaties met de aankoop te sturen, niets van dat bij Urbano.

Documenten verzekering.

Midden februari 2020, dus vijf maanden na het ondertekenen van de bestelbon, ontvangen de kopers de documenten

dan moet ge maar een dagje vrijaf vragen

voor de verzekering, wat voor de kopers al een geruststelling is dat de camper moet aangekomen zijn -wat daarom nog geen formeel bewijs is, red-.

Fier als een gieter.

Nadat Heidi en Eric meer dan vijf maanden op hun camper hadden gewacht en hun verzekering in orde hadden gebracht, mochten kopers op 29 februari de Challenger 260 uiteindelijk in Oostende ophalen, "fier als een gieter reden we naar huis" vertelt Eric aan Morsum Magnificat.

De maidentrip.

Een week na in ontvangst name van de Challenger 260 ondernemen Erik en Heidi in de vorm van een korte uitstap, hun maidentrip. Het koppel stelt echter vast dat het elektrisch systeem dat het bed van het plafond naar beneden brengt, faalt. Het eigenlijke systeem is goed bedacht. Het bed dient enerzijds als plafond met verlichting voor het salonnetje. Na het opplooiën van de salontafel, kan het plafond elektrisch naar beneden gelaten worden en uitgerekend dat faalde bij de splinternieuwe Challenger 260.

Geen probleem, blijkt toch een probleem.

De klanten telefoneren op zaterdagmorgen 7 maart om tien uur om het defect te melden, dat met de bedoeling om



Bed heeft een dubbele functie, het dient als plafond met ingebouwde spotverlichting en kan elektrisch neergelaten worden om te dienen als bedfunctie, een prima systeem dat bij Eric en Heidi te snel faalde.

Website Challenger <https://www.challenger-motorhomes.com/half-integralen/260>

meteen vanuit Deinze naar Oostende te rijden. Eric krijgt te horen "...nee, nee dat gaat niet we sluiten binnen een half uur, ge moet maar een afspraak maken voor maandag -9 maart, red- in de loop van de dag..". Als de klant opmerkt dat het voor hem helaas tijdens de werktijd niet gaat, dan zegt men bij Urbano doodleuk "...dan moet ge maar een dagje vrijaf vragen.."

Telefoon ingelegd !

Begrijpelijk is de klant geïrriteerd en vraagt aan Urbano of ze in Oostende op zaterdagvoormiddag soms geen half uurtje langer kunnen werken

Art. 3. § 1. Worden gesloten op zaterdag en zondag, tot en met 3 april 2020, alle winkelcentra, winkels die niet voor de voeding bestemde producten verkopen en handelszaken.

aan een splinternieuwe motorhome die 60.000 euro heeft gekost en waarop ze al zo lang dienden te wachten en die al bij de eerste trip een defect vertoont, stellend dat Urbano toch de moeite kan doen om dat defect even te bekijken en zo mogelijk af te handelen. Resultaat na deze opmerking: telefoon werd ingelegd. Een koude douche voor de kopers.

Urbano verschuilt zich achter de BCCMA richtlijnen

Nadat Urbano op zaterdag ten opzichte van de klant die een defect meldde de telefoon inglegde, werden de klanten de week daarop -week van 9 tot 13 maart, red- vanuit Oosten-

de opgebeld dat de afspraak voor zaterdag 14 maart wegens de coronamaatregelen ook niet zou kunnen doorgaan. Frappant is wel dat volgens onze bronnen Urbano op zaterdag 14 maart open was en dat de politie van Oostende een PV zou hebben opgesteld. Morsum Magnificat stelde daarover met een e-mail van 16 maart 2020 om 20:46u vragen en hoe hoog de boete van de politie is geweest? Paul Dendooven reageerde met een verwijzing naar hun vakvereniging die blijkbaar verkeerde richtlijnen hanteerde. Winkels mochten volgens het MB van 14 maart vanaf 13 maart 2020 niet open zijn -inzet-, maar blijkbaar was Ur-

bano in Oostende dat wel. In feite hebben Eric en Heidi nog geluk gehad dat ze die dag niet bij Urbano waren, zo ja, hadden ze misschien ook een boete gekregen.

Garantie en waterproef.

Eric en Heidi zijn niet te spreken over de houding en vooral de ondermaatse service van Urbano, nogmaals zeggen zij, we zijn tevreden van de Challenger 260. We zullen verder zien hoe we het gaan oplossen met de onderhoudsbeurten die verband houden met de garantie en de waterproef. Wat dat betreft moeten Eric en Heidi wel alert zijn, Morsum

Magnificat heeft daarover informatie ontvangen dat men bij Urbano in Aarschot het met die testen niet al te nauw neemt, we komen daar nog op terug. Hoe dan ook hebben deze klanten Eric en Heidi het gehad met Urbano en hun zogenaamde service

Geweldige manipulatie.

Behalve deze klacht en andere die ook al door een consumentenvereniging werden gepubliceerd, ontvangen we ook nog een bericht over de wijze waarop Paul Dendooven -toen via zijn MINVEST- klanten die klaagden mede zijn brief van 18 april 2007, met een kluitje in het riet stuurde en zijn verantwoordelijkheid afschoof op de leveranciers Citroën België en Autostar Frankrijk. De klant stelde vast dat de scharnieren van de deurtjes van de kasten voor mobiel gebruik, ondermaats waren. Paul Dendooven maakte er zich makkelijk vanaf door de fout aan de gebruiker toe te schrijven wegens "te wijten aan geweldige manipulatie"! Paul Dendooven lijkt een fantast en gewiekst zakenman, daar komen we in het volgende artikel nog op terug. De werking van Morsum Magnificat is wegens de coronatoestanden ook vertraagd, niet omdat het tempo van Morsum Magnificat is vertraagd, maar dat van anderen, waardoor onze informatievergaring is vertraagd of in sommige gevallen, is gestopt.

Erik Verbeeck