

**UNA HYMER ?  
di Pier Luigi Ciolli**

Mah? Visto quanto costa forse è meglio leggersi attentamente questo articolo. Per chi si accingesse ad acquistare una autocaravan della HYMER AG nuova oppure usata, evitando di ricevere le attenzioni attivate nei confronti del Dr. Gianfranco Molari, vale proprio la pena di leggere attentamente le due corrispondenze qui' riprodotte. Si tratta di una proficua lettura per rendersi conto del servizio riservato ai clienti da parte della HYMER AG.

Come **Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti** occorre sottolineare che abbiamo dovuto prendere atto che le specifiche progettuali e costruttive delle autocaravan HYMER sono riservate al punto che non posso renderle pubbliche nemmeno agli addetti al settore. Stessa segretezza per il COC (documento indispensabile per la verifica dei pesi per asse). Nemmeno si parlasse delle V2 della Seconda Guerra Mondiale invece che di notizie tecniche atte a comprendere la sicurezza di una autocaravan.

Leggendo la risposta inviataci dalla HYMER AG dobbiamo prender atto che per loro il nuovo cliente ottimale è quello che crede nel verbo dell'azienda mentre il cliente ottimale per un loro usato è quello del "**visto e piaciuto**" ..... se poi incoccia in problemi ..... ha visto male.

Pier Luigi Ciolli

-----  
-----

----- Original Message -----

From: "Pier Luigi Ciolli" - [pierluigiciolli@coordinamentocamperisti.it](mailto:pierluigiciolli@coordinamentocamperisti.it)

To: "Degaspero, Mauro" - [Mauro.Degaspero@hymer.com](mailto:Mauro.Degaspero@hymer.com)

Sent: Sunday, October 13, 2002

Subject: Re: Abwesenheitsnotiz: HYMER URGE RISCONTRO - GRAZIE

Spett. Hymer

Al Presidente

Al Direttore Commerciale Sig. Mauro Degaspero

e p.c.:

Al Dr. Pietro Zollino Pro Mobil Caravaning

Al Dr. Raffaele Jannucci Plein Air

Al Dr. Andrea Ciattini AC Autocaravan

Al Dr. Giuseppe Continolo Turismo all' Aria Aperta

Al Dr. Enzo Novellis Turismo Itinerante

Alla Redazione Caravan & Camper

Al Dr. Gianfranco Molari

Carissimi amici della Hymer, stranamente, dopo tanti anni senza aver ricevuto lamentele e/o segnalazioni inerenti vizi sui vostri allestimenti, nel mese di settembre abbiamo cominciato a ricevere una nutrita corrispondenza dal Dr. Gianfranco Molari di Rivarolo Canavese.

Ovviamente increduli, ci siamo fatti inviare tutta la corrispondenza intercorsa sulla autocaravan **HM B 544**, Serie nr.10 99 72 14, immatricolata il 3 agosto 2000 dal concessionario Intercar di Torino e, quindi, venduto al Sig. Aurelio Welf il quale, per gravissimi motivi di salute, il mese dopo, settembre 2000, la depositava nel capannone della ditta Eurocamper di Montalto Dora.

Successivamente detta autocaravan era venduta il 18 aprile 2001 al Dr. Gianfranco Molari che, nel ritirarla dal capannone della ditta Eurocamper di Montalto Dora, constatava che il contachilometri del veicolo riportava solo 4.119 km di percorrenza.

Veniamo a quanto emerge dalla corrispondenza letta, implementata dalle dichiarazioni verbali del Dr. Molari e che parte dal 12 maggio 2002 con una e.mail indirizzandola a [hymmer@t-online.de](mailto:hymmer@t-online.de), data nella quale il Dr. Gianfranco Molari vi scriveva facendovi partecipi degli inconvenienti riscontrati.

In estrema sintesi ecco gli inconvenienti sostanziali riscontrati dal Dr. Gianfranco Molari ed i vostri riscontri via lettere ed e.mail.

#### **Punto 01**

Osservazione: Tutte le pareti laterali si erano eccessivamente ondulate.

Riscontro: La non linearità delle pareti rientra nella norma.

#### **Punto 02**

Osservazione: Nella parte anteriore, posteriore e porta guidatore si evidenzia come la verniciatura non sia uniforme, alternando parti perfettamente lisce ed altre porose che trattengono lo sporco.

Riscontro: Non è possibile ricostruire il fattore che ha causato il problema.

#### **Punto 03**

Osservazione: Il parabrezza, forse per motivi di costruzione e/o di inclinazione e/o altro, produce notevoli riflessi dannosi alla guida nonché produce un "effetto lente" producendo un aumento della temperatura interna alla cabina di guida dannosa alla guida.

Riscontro: E' stato così concepito dalla nostra casa. Siamo consci che data la forma del parabrezza possono esistere alcune peculiarità negative. Ogni qualsiasi forma del parabrezza porta con se pro e contro. Per il caldo ingenerato in cabina, rispondono: Che solo a veicolo fermo sono offerte (abbiamo inteso a pagamento) specifiche schermature che permettono la soluzione del problema.

#### **Punto 04**

Osservazione: L'inconsistente isolamento del tetto sopra il letto basculante produce un surriscaldamento interno che non consente il quieto riposo.

Riscontro: Disponibili all'inserimento di un pannellino isolante nella parte anteriore.

#### **Punto 05**

Osservazione: L'isolamento del tetto appare oggettivamente incompiuto nonostante la omogenea schiuma di poliuretano a cellule chiuse e brevettato sistema PUAL, come scritto nel depliant, in quanto filtra la luce dall'esterno ed inoltre vi sono esalazioni di cattivo odore simile all'urina.

Riscontro: E' iniettato poliuretano espanso. Sull'inconveniente che riguarda la "**leggera trasparenza**" in alcuni punti del vetroresina abbiamo informato a suo tempo la rete vendita.

#### **Punto 06**

Osservazione: Le luci interne (faretti) hanno una insufficiente illuminazione nonché attivano un elevato consumo di energia a danno dell'autonomia della batteria riservata ai servizi.

Riscontro: Nessun riscontro.

#### **Punto 07**

Osservazione: L'impianto per l'erogazione dell'acqua ai servizi interni non è efficiente (bassa pressione, poca portata)

Riscontro: Nessun riscontro.

#### **Punto 08**

Osservazione: Risulta errata la tecnica di installazione della pompa erogazione acqua ai servizi in quanto inserita ad immersione all'interno del serbatoio dell'acqua potabile, pertanto, senza esservi fissata in alcun modo, la stessa "ciondola" all'interno del serbatoio ed i continui scuotimenti / urti le producono danni (ben 3 pompe alternate in un anno, una in Agosto 2001, una in Novembre 2001. L'attuale, in funzionamento, a volte fa saltare il fusibile).

Riscontro: E' il trascorrere del tempo. In altra lettera giustificano con il fatto che non potrebbero essere state seguite le istruzioni al fine di evitare che residui d'acqua, gelando, potessero comprometterne il funzionamento. Non è possibile la sostituzione essendo scaduti i termini di garanzia.

#### **Punto 09**

Osservazione: Il rubinetto dell'acqua in cucina, avendo al suo interno una piega a "V", non consente la totale eliminazione dell'acqua ivi stagnante e che, invece, deve essere rimossa ogni qualvolta si rende necessario nel periodo invernale per evitare il formarsi del ghiaccio e nel periodo estivo per evitare l'inquinamento indiretto al serbatoio.

Riscontro: Le tubature sono poste in altezze diverse, ciò porta alla necessità di soffiare con una pistola ad aria compressa nel circuito dell'acqua in modo da fare fuoriuscire completamente eventuali rimanenze.

#### **Punto 10**

Osservazione: La maniglia del cassetto stoviglie non è saldamente fissata in quanto le relative viti di fissaggio penetrano in una tenue plastica, facendo sì che siano oggetto di continui interventi.

Riscontro: Nessun riscontro.

#### **Punto 11**

Osservazione: Il frigo, per essere ispezionato sul retro al fine di verificare la presenza di un ragnetto che - come ben sappiamo forma in proprio nido occludendo l'ugello del gas- e, quindi, pulire, necessità di **tre ore di lavoro** come comunicato dal Concessionario in quanto il Libretto di Manutenzione è in solo tedesco. Ispezione che si rileva essenziale anche perche' il flusso d'aria atto a raffreddare e cambiare l'aria sul retro del frigo proviene dal sotto del veicolo in quanto il paraurti produce un effetto convogliante.

Riscontro: La manutenzione va eseguita solo da personale autorizzato in quanto trattasi di dettaglio di progettazione.

#### **Punto 12**

Osservazione: Come indicato dal concessionario, l'intervento per la pulizia sul retro del frigo si può anche effettuare svitando le 13 viti del paraurti ma, proprio nell'apprestarsi ad eseguire tale operazione, il Molari constata che una parte degli attacchi del paraurti sono rotti, con molta probabilità dalle vibrazioni del veicolo in quanto il paraurti è in ABS e non sopporta tali sollecitazioni.

Riscontro: Disponibili alla sostituzione del paraurti.

#### **Punto 13**

Osservazione: Analogo difetto sui parafanghi di abbellimento che vedono i punti con le viti incrinarsi e poi rompersi tanto che il Molari, come emergenza, poneva una rondella tra la vite ed il parafango al fine di non perderli per la strada con nocumento agli altri utenti.

Riscontro: Disponibili alla sostituzione dei parafanghi.

#### **Punto 14**

Osservazione: L'Oblò centrale è composto da un solo foglio comportando assenza di coibentazione e/o condensa con continuo sgocciolamento e/o ghiaccio con identico problema di sgocciolamento e/o maggiore possibilità di effrazione da parte di malintenzionati.

Riscontro: Non è possibile la sostituzione essendo scaduti i termini di garanzia.

#### **Punto 15**

Osservazione: La finestra della cucina, essendo costruita con tappi per sopportare eventuali sbalzi termici, non è corredata di tappi di riserva, infatti, avendola trovata priva, solo dopo aver rilevato la presenza nell'intercapedine della stessa di insetti morti, il Molari se ne accorgeva ma non gli sono stati inviati i relativi tappi.

Riscontro: Non è possibile la sostituzione essendo scaduti i termini di garanzia.

#### **Punto 16**

Osservazione: Il retrovisore, una volta che il Molari si è apprestato ad effettuare una registrazione, nell'operazione gli è volata via il coperchietto di plastica (valore pochi centesimi di euro) ma, fattene richiesta, gli è stato risposto che veniva venduto unicamente tutto lo specchietto retrovisore del valore di decine di euro.

Riscontro: Nessun riscontro.

#### **Punto 17**

Osservazione: La plastica di rivestimento del bagno, lato doccia, evidenzia dei rigonfiamenti per scollatura. Nello stesso bagno si nota l'assurdo concetto di allestimento in quanto il pulsante accensione luce interna è posizionato dalla parte opposta all'entrata ed in mezzo a dei ripiani, in una posizione che può provocare incidenti domestici alla mano dell'utente.

Riscontro: Nessun riscontro.

#### **Punto 18**

Osservazione: La sostituzione delle lampade anteriori richiede, non solo la mano d'opera di un elettrauta ma che lo stesso sia a conoscenza dell'assurda manovra per svitare dette lampade. Vale ricordare che tale manovra dovrebbe essere estremamente facile in quanto si può rendere necessaria durante il viaggiare ed in mezzo al traffico.

Riscontro: Nessun riscontro.

#### **Punto 19**

Osservazione: I fanali posteriori, sporgendo dal paraurti, sono oggetto di facili rotture, specialmente nelle manovre di parcheggio.

Riscontro: Nessun riscontro.

#### **Punto 20**

Osservazione: Nella mansarda si trova una traversa di sostegno, per l'aggancio del basculante e rinforzo struttura, ma la copertura in plastica è totalmente scollata.

Riscontro: Nessun riscontro.

#### **Punto 21**

Osservazione: Il punto esterno di scarico delle acque reflue (punto dove si può agganciare una prolunga che faciliti l'operazione di adduzione ad un pozzetto autopulente) è incredibilmente ubicato in prossimità dello scalino della porta di uscita dall'autocaravan, creando così pericolo per una discesa di bambini e/o anziani che effettuano tale operazione nel momento dello scarico delle acque reflue. Nel caso di non utilizzo della prolunga abbiamo ugualmente una situazione di pericolo in quanto chi scende, in quel momento, si trova sotto i piedi del bagnato.

Riscontro: Nessun riscontro.

## **Punto 22**

Osservazione: Nonostante il trascorre del tempo, in cabina si percepiscono, nei momenti nei quali la temperatura esterna supera i 25°, odore acre e/o di urina. Da un indagine svolta sulle botti in vetroresina, per evitare emissioni continue nel tempo di stirolo (stirolo monomero in resine poliestere, DCPDD e vinilestere nelle condizioni pratiche), occorre un trattamento per 12 ore a 100° e/o un trattamento alternativo con additivi specifici. Per quanto riguarda gli odori ho interpellato il laboratorio analisi della Camera di Commercio di Torino che, da un'analisi olfattiva, verrà orientata la ricerca di stirolo per l'odore acre che pizzica in gola mentre per l'odore di urina la ricerca sarà orientata sulle ammini/ammidi aromatiche e alifatiche. A detta del laboratorio bisogna attendere per le analisi che la temperatura esterna sia superiore ai 25°.

Riscontro: Per quanto concerne la sua affermazione d'emissione di stirolo dal vetroresina confermiamo che tutti i nostri frontali, dopo essere stati trattati a 80°, vengono lasciati per ben 2 settimane all'aria.

Il suddetto elenco già permette di fare un quadro ma, per meglio comprendere, oltre i vostri esauritivi riscontri vista la valenza dei vostri prodotti, ci serve ricevere copia e/o fotocopia, anche per contrassegno:

- a) libretto di manutenzione in italiano;
- b) Modello "coc" Certificato di omologazione comunitario;
- c) le specifiche inerenti l'allestimento, specialmente per la vetroresina utilizzata per l'allestimento e per il materiale iniettato nelle pareti nonché le tolleranze inerenti le ondulazioni (disallineamento) delle pareti, i tessuti inerenti le tappezzerie, gli assorbimenti del frigo, pompa, luci, stufa, ecc..

Stante il nostro interesse per la sicurezza e lo sviluppo del settore, confidiamo in un vostro cortese e tempestivo riscontro.

Cordialissimi saluti da Pier Luigi Ciolli  
Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti  
(oltre 13.000 equipaggi associati)  
[www.coordinamentocamperisti.it](http://www.coordinamentocamperisti.it)  
[info@coordinamentocamperisti.it](mailto:info@coordinamentocamperisti.it)  
inCAMPER dal 1988 il nostro Bimestrale

-----  
-----

**HYMER AG** Postfach 1140 D-88330 Bad Waldsee

Le scrive Herr Mauro Degasperì

Telefono (0 75 24) 9 99-5 82 - Fax (0 75 24) 9 99-3 54 - e-mail [Mauro.Degasperì@hymer.com](mailto:Mauro.Degasperì@hymer.com)

Rif. 601100066

Data IF 22.10.2002 = "nein" TIME \@ "dd.MM.yyyy" 20.12.2000 22.10.2002 22.10.2002

**B 544 - Sig. Molari**

Egr. Sig. Pier Luigi Ciolli,

come promessoLe, ci apprestiamo a rispondere ai quesiti sottoposti, con la preghiera di inoltrare la presente per conoscenza agli indirizzi da Voi precedentemente informati.

La Sua premessa è corretta, ovvero il Dr. Molari ha acquistato un mezzo "di seconda mano", direttamente da un privato e prodotto nel corso della stagione **1998/99** (come si evince dal numero di serie 10 99 72 14): logicamente non siamo in grado di esprimerci per quel che concerne le condizioni del veicolo al momento dell'acquisto e tanto meno per quanto riguarda il chilometraggio, che comunque è irrilevante ai fini delle contestazioni fattecì.

Nel corso di "Mondo Natura 2002" abbiamo avuto modo di incontrare il Dr. Molari, di visionare il mezzo e in funzione di quanto abbiamo potuto constatare abbiamo risposto con nostra datata 27.09.02: in tale risposta non abbiamo ritenuto di dilungarci in spiegazioni, poiché in fondo puntualizzavamo in gran parte quanto dettoci a Rimini.

Prima di entrare nel merito dei singoli punti, ci consenta di affermare che ci appare abbastanza pretestuoso da parte del Sig. Molari sollevare osservazioni o contestazioni in merito a caratteristiche del veicolo, sicuramente visibili anche prima dell'acquisto (è evidente che acquistando un veicolo usato direttamente da un privato viga la regola "visto e piaciuto") e in merito a componenti che sono soggette ad usura e delle quali non siamo a conoscenza dello stato al momento dell'acquisto (vedi loro uso corretto o meno da parte del primo proprietario).

Ciò premesso analizziamo le critiche sollevate:

- la **non perfetta linearità delle pareti** o non perfetta **omogeneità della colorazione** degli elementi che compongono la parte frontale erano sicuramente visibili prima dell'acquisto del mezzo in questione: per quanto concerne le pareti, trattasi di sistema costruttivo brevettato PUAL, con coibentazione in poliuretano iniettato e rivestimento esterno in alluminio, mentre per quel che riguarda gli elementi che compongono la parte frontale, impiegando materiali di diversa natura e provenienti da fornitori diversi, è possibile una tolleranza nella colorazione, che comunque nel caso del veicolo visionato rientra **assolutamente nella norma**.

- il **parabrezza**: per sua natura, trattandosi di parabrezza di un **motorhome**, deve rispondere a più requisiti, tra i quali soddisfare anche un'ampia visibilità durante la guida. Considerata la sua ampia superficie è evidente che con i raggi del sole la cabina si surriscaldi, ma ciò avviene per qualsiasi autovettura.

- **Isolamento del tetto della cabina**: il frontale del veicolo in questione ed una parte del tetto della cabina sono in vetroresina, con coibentazione poliuretana. Lo spessore della coibentazione in tale punto è per la conformazione strutturale del frontale **leggermente inferiore** rispetto allo spessore di isolamento poliuretano di pareti e tetto e per soddisfare il Dr. Molari abbiamo dato la nostra disponibilità ad applicare un **pannellino isolante supplementare**, che risolve al tempo stesso l'inconveniente della leggera trasparenza in alcuni punti.

- **Luci interne ed erogazione acqua**: facciamo presente che trattasi di un'affermazione assolutamente soggettiva da parte del Dr. Molari. Da anni Hymer produce ogni anno migliaia e migliaia di mezzi con queste caratteristiche, mai state oggetto di critica.

- **Pompa dell'acqua**: Hymer utilizza da anni e continua ad utilizzare per tutti i suoi veicoli pompe ad immersione, che hanno come caratteristica una maggiore silenziosità rispetto alle pompe a pressostato, particolare davvero apprezzato dalla clientela Hymer. In merito alla ripetuta rottura della pompa, consigliamo il Dr. Molari di rivolgersi ad un ns. concessionario, che ne verificherà il motivo.

- Rubinetto cucina: già risposto.
- Maniglia cassetto: è stata sicuramente sforzata e andrebbe sostituita, logicamente non più in garanzia.
- **Frigo e pulizia frigo**: come già fatto presente ribadiamo che ai fini della sicurezza degli utenti, la manutenzione degli apparecchi a gas va eseguita solo da personale autorizzato, che oltretutto è a conoscenza delle modalità per accedere correttamente al frigorifero.
- **Paraurti e parafanghi**: trattasi di mezzo "usato", che potrebbe avere preso dei leggeri colpi. Nonostante ciò, nel tentativo di accontentare il Dr. Molari ci siamo resi disponibili alla sostituzione gratuita.
- **Oblò centrale**: che a seconda della temperatura esterna un oblò possa fare condensa, riteniamo sia normale. Che dei malintenzionati possano tentare di forzarlo è altrettanto possibile, però l'oblò c'era ed aveva tali caratteristiche anche al momento dell'acquisto e pertanto ci risulta difficile seguire le argomentazioni del Dr. Molari.
- Finestra cucina: la sostituzione è certamente possibile, però non in garanzia.
- Il retrovisore: ci viene così fornito e non siamo in grado di fornire ogni sua singola componente. Siamo spiacenti, ma per molte componenti che acquistiamo da fornitori è purtroppo così.
- **Scollatura rivestimento bagno**: è certamente possibile intervenire (non più in garanzia). Posizione interruttore: è stata così concepita, è così da anni e non ci risulta essere mai stata oggetto di reclami o causa di incidenti domestici.
- **Lampade anteriori**: possono essere sostituite con rapidità, conoscendo le modalità d'intervento. A livello progettuale cerchiamo di concepire i nostri mezzi, in modo da facilitare eventuali interventi a posteriori, però a volte sono richieste conoscenze particolari, che trasmettiamo regolarmente alla nostra rete vendita e d'assistenza.
- Fanali posteriori: il mezzo è stato così concepito e così come per milioni di autovetture in circolazione, il fanale non rientra rispetto alla sagoma del paraurti e certamente può venire danneggiato compiendo manovre sbagliate.
- Traversa sostegno: intervento possibile, non in garanzia.
- Scarico acque reflue: predisponiamo appositamente un tubo flessibile per convogliare le acque reflue esattamente sul pozzetto di scarico ed evitare schizzi o che l'acqua fuoriesca in maniera incontrollata.
- **Odore acre e/o di urina**: in occasione dell'ispezione del veicolo a Rimini non abbiamo riscontrato nessun odore particolare. Ribadiamo quanto già comunicato, ovvero che tutti i nostri frontali in vetroresina (svariate migliaia all'anno) vengono prodotti alla stessa maniera, e questo da anni, trattandoli ad 80° e immagazzinandoli all'aperto per due settimane. Ci risulta pertanto difficile seguire le supposizioni avanzate. Attendiamo comunque i risultati di laboratorio. Ci permettiamo di segnalare, per correttezza d'informazione, che il Dr. Molari aveva con sé un cane all'interno del mezzo: sarebbe opportuno verificare anche, che a volte l'odore acre non sia riconducibile a tale fatto.

Confidando d'aver risposto in modo esauriente a Lei, al Dr. Molari nonché alla cerchia di persone interessate, siamo a disposizione per ulteriori chiarimenti.

Per posta provvederemo ad inviarLe il nostro manuale di uso e manutenzione in lingua italiana. Ci comunichi per favore un Suo recapito postale. In merito alla richiesta di specifiche progettuali e costruttive varie, trattasi di documentazione riservata e pertanto contiamo sulla Sua comprensione sul fatto che non possiamo renderla pubblica.

Per quanto riguarda richiesta di copia del COC, non ne vediamo il nesso, perché presumibilmente il mezzo è stato allora immatricolato con procedura in parallelo (traduzione giurata della carta di circolazione tedesca, dati tecnici visti dal Tüv ecc.).

Nella speranza d'aver creato maggiore chiarezza, sottolineiamo che abbiamo davvero cercato di accontentare il Dr. Molari nel limite del plausibile e del giustificabile (sostituzione gratuita del paraurti, dei parafranghi e applicazione pannellino isolante), perché se c'è una cosa che ci sta a cuore è la soddisfazione della nostra clientela: se così non fosse Hymer non occuperebbe la posizione che occupa oggi. Ciò che non possiamo accettare, è di intervenire gratuitamente in garanzia su un mezzo acquistato di seconda mano, per reclami a nostro avviso ingiustificati.

Cordiali saluti

HYMER AKTIENGESELLSCHAFT

Direzione Export - Mauro Degasperi - [Mauro.Degasperi@hymer.com](mailto:Mauro.Degasperi@hymer.com)