

Reactie Volkswagen-importeur Pon

Vraag 1:

Wat gaat de software-update die jullie toepassen precies doen?

Alle systemen in moderne auto's worden aangestuurd door software. In EA 189 dieselmotoren is software aanwezig die kan herkennen dat de auto getest wordt en daarop mogelijk de uitstoot van NOx aanpast. Deze software kon in de VS gebruikt worden om aan de aldaar geldende zeer strenge NOx-uitstooteisen te voldoen. In Europa is bij dit type motoren ook de herkenning in deze software aanwezig, maar deze heeft in de praktijk weinig tot geen betekenis omdat in Europa veel minder strenge eisen aan NOx-uitstoot worden gesteld. Het is daarom mogelijk om bij betrokken auto's in Europa de software te updaten, zonder dat dat tot consequentie heeft dat er grote aanpassingen nodig zijn om aan de uitstooteisen te blijven voldoen (zoals dat in de VS wel noodzakelijk zou zijn). De hiertoe benodigde software-update duurt minder dan een half uur. Voor de modellen met een 1.6 TDI-motor wordt naast een software-update ook een kleine hardware aanpassing gemaakt, om de nieuwe software optimaal tot zijn recht te laten komen.

In de Q&A op speciale klanteninformatiesite

<http://www.volkswagen.nl/terugroepactie> staan drie verschillende video's die deze materie verder uitleggen. Deze drie video's zijn te vinden onder de vraag: *Wat is er nu eigenlijk aan de hand en wat betekent dit voor Nederlandse berijders?*

Vraag 2:

Kan Pon als importeur van de Volkswagen AG aan de Nederlandse consumenten de garantie afgeven dat hun auto ná de recall exact dezelfde prestaties levert als daarvoor, en bovendien niet minder zuinig wordt?

Het KBA (Kraftfahrt-Bundesamt), de Duitse Federale Autoriteit voor het Motortransport, test alle door Volkswagen AG ontwikkelde software-updates, per type/model uitvoerig en zorgvuldig. Het KBA geeft aan Volkswagen AG voor elke betrokken uitvoering een certificaat van goedkeuring af. Met dit certificaat bevestigt het KBA aan Volkswagen AG dat deze updates geen negatieve invloed hebben op het motorvermogen, het brandstofverbruik, het geluidsniveau en de CO₂-uitstoot. Volkswagen AG bevestigt dit op haar beurt aan de klant als bij de auto de aanpassing is uitgevoerd.

Vraag 3:

Is Pon bereid klanten te compenseren wanneer hun auto aantoonbaar minder presteert of meer verbruikt na de herstelactie?

Dat is niet aan de orde. Zoals hiervoor is vermeld, zal het KBA voor elke betrokken type/model een certificaat van goedkeuring afgeven. Met dit

certificaat bevestigt het KBA dat deze updates geen negatieve invloed hebben op het motorvermogen, het brandstofverbruik, het geluidsniveau en de CO₂-uitstoot.

Vraag 4:

Vindt Pon dat klanten voldoende zijn geïnformeerd over de voortgang van de terugroepactie, wat deze daadwerkelijk behelst, en wat de gevolgen zijn?

Onze organisatie doet er alles aan om onze klanten zo goed mogelijk te informeren. Als er klanten zijn die nog vragen hebben of ontevreden zijn, dan vernemen we dat graag en zullen wij direct actie ondernemen. Wij raden de betreffende klanten aan om contact op te nemen via het gratis informatienummer 0800-5557000. Alle overige contactdetails van de klantenservice zijn te vinden via <http://www.volkswagen.nl/klantenservice>.

Wij hebben tot nu toe het volgende gedaan om de betrokken klanten te informeren:

- Sinds oktober 2015 is er een speciale informatiesite www.volkswagen.nl/terugroepactie. Deze website wordt doorlopend voorzien van nieuwe updates.
- We hebben extra medewerkers op de klantenservice en we hanteren extra lange openingstijden. Klanten worden zowel telefonisch als schriftelijk en via social media te woord gestaan.
- Sinds november 2015 hebben wij de klanten die zich bij ons hebben gemeld na toetsing van de VIN-checker op de klanteninformatiesite, regelmatig via e-mails persoonlijk op de hoogte gehouden van de laatste stand van zaken.
- In maart 2016 hebben wij, met inachtneming van de daarvoor geldende regels rondom privacy, en in zorgvuldige afstemming met het RDW, alle betrokken klanten een persoonlijke brief gestuurd.

In de komende maanden zal iedere keer nadat het KBA na uitvoerige toetsing haar goedkeuring heeft gegeven per aanpassing voor een bepaald type/model, een brief naar de eigenaren van die betreffende auto's worden gestuurd met daarin meer informatie en een uitnodiging om een werkplaatsafpraak te maken.

Vraag 5:

Jullie hebben eind januari aangegeven dat er begonnen zou worden met het terugroepen van de VW Amarok. Uit navraag bij de RDW blijkt dat er nog geen enkele auto geregistreerd staat die aan de recall heeft deelgenomen. Hoe is dat te verklaren?

http://www.telegraaf.nl/autovisie/autovisie_nieuws/volkswagen/25099379/_Volkswagen_start_terugroepactie_modellen_met_sjoemelsoftware_.html)

Zoals te doen gebruikelijk bij terugroepacties, rapporteren de importeurs

periodiek hoeveel auto's in de werkplaats zijn geweest. De eerste update betreffende deze terugroepactie zal binnenkort aan het RDW worden verstrekt. Zoals eerder gecommuniceerd, is de Amarok het eerste model waarvoor het KBA de updates heeft vrijgegeven. In de Nederlandse markt is het pick-up segment zeer klein, dus het betreft hier een paar honderd Amaroks van de allereerste generatie. Een aantal daarvan is reeds van de software update voorzien. De inventarisatie daarvan is nog gaande en zoals gemeld zal de eerste update van de aantallen binnenkort aan het RDW worden verstrekt, conform de daarvoor geldende procedure.

Vraag 6:

Klopt de berichtgeving in de Duitse media dat de voortgang van de terugroepactie, specifiek van de 2-liter Passat, vertraging oploopt?

Zoals je zult begrijpen, kost het ontwikkelen en uitgebreid testen van de updates voor de vele verschillende model- en motorcombinaties veel tijd. Het garanderen van de juiste kwaliteit én service gaat voor snelheid. De metingen van de Volkswagen Passat met EA189-motor zijn nog niet afgerond. Zodra het KBA haar goedkeuring geeft voor de update van de Passat zullen we de eigenaren van de betrokken auto's informeren en uitnodigen om een werkplaatsafspraak te maken