

# **Gemeinsame Empfehlungen für transparente Kundeninformationen über Software-Updates und Rückrufaktionen zu Kraftfahrzeugen**

## **1. Einleitung**

Kunden haben Anrecht auf klare, transparente Informationen über die an ihrem Kraftfahrzeug vorgenommenen technischen Eingriffe, ob diese nun auf Anfrage des Kunden selbst oder auf Betreiben des Automobilherstellers, Importeurs, Konzessionsinhabers oder Autohändlers erfolgen. Febiac und Traxio sowie ihre Mitglieder erkennen dieses Recht des Kunden ausdrücklich an.

Sie richten sich nach den hier empfohlenen Verhaltensregeln.

Die Importeure, die auf dem belgischen Markt tätig sind, setzen hierzu alle verfügbaren Mittel ein, soweit sie die relevanten Daten der ausländischen Automobilhersteller erhalten. Die Importeure, die auf dem belgischen Markt tätig sind, werden die Automobilhersteller auf diese Empfehlungen hinweisen und nach bestem Bemühen alle erforderlichen Informationen von ihnen einholen.

Die Automobilhersteller und Importeure, die auf dem belgischen Markt tätig sind, können alternative, gleichwertige Maßnahmen treffen, um die nachfolgenden Verhaltensregeln zu befolgen, sofern diese Maßnahmen dem Kunden mindestens den gleichen Schutz bieten. Wenn die besagten Automobilhersteller und Importeure alternative Maßnahmen treffen, setzen sie den FÖD Wirtschaft hiervon in Kenntnis und legen dar, wie sie einen gleichwertigen Kundenschutz zu gewährleisten gedenken („*comply or explain*“).

Damit die Konzessionsinhaber/Autohändler die Fragen der Kunden zu den Rückrufaktionen und Software-Updates beantworten können, erhalten sie alle relevanten Informationen, die den auf dem belgischen Markt tätigen Importeuren zugänglich sind.

Febiac und Traxio werden Initiativen unterstützen, um die Kaufinteressenten von Gebrauchtfahrzeugen über die im Rahmen von Rückrufaktionen vorgenommenen Änderungen zu informieren.

## **2. Anwendungsbereich**

Die Empfehlungen betreffen Rückrufaktionen und Software-Updates zu Kraftfahrzeugen.

### 3. Begriffsbestimmungen

Bei der Anwendung dieser Empfehlungen ist unter den nachstehenden Begriffen Folgendes zu verstehen:

- a. **Kraftfahrzeug:** Personenkraftwagen, Kombiwagen, Kleinbusse, leichte Lieferwagen und Wohnmobile, wie sie in Artikel 1, § 2, des Königlichen Erlasses vom 15. März 1968 zur Festlegung der allgemeinen Regelung über die technischen Anforderungen an Kraftfahrzeuge, ihre Anhänger, ihre Bestandteile und ihr Sicherheitszubehör oder in jeder jüngeren Rechtsetzung, die diesen Erlass ersetzt und Anwendung findet, definiert wurde.
- b. **Rückrufaktion:** jede Maßnahme, die der auf dem belgischen Markt tätige Automobilhersteller oder Kraftfahrzeugimporteur unternimmt, um die Eigentümer eines Kraftfahrzeugs zu ersuchen, dieses zu einer Vertragswerkstatt der Marke zu bringen, um Änderungen an der Hardware oder Software zur Gewährleistung der Sicherheit und Konformität des Kraftfahrzeugs vornehmen zu lassen.
- b. **Konformität:** die Übereinstimmung
  - (i) mit den gesetzlichen Anforderungen für die Inverkehrsetzung des Kraftfahrzeugs und
  - (ii) mit der Beschreibung und den Merkmalen, die in den vorvertraglichen und vertraglichen Informationen enthalten sind.
- c. **Software-Update:** jede Änderung (ungeachtet ihrer Zielsetzung und der Frage, ob sie kostenpflichtig oder unentgeltlich durchgeführt wird) an oder mittels der Software im Kraftfahrzeug.

### 4. Transparenz

#### 4.1. Informierung durch die auf dem belgischen Markt tätigen Automobilhersteller und -importeure

##### a. Im Fall von Rückrufaktionen

Rückrufaktionen gehen stets vom Automobilhersteller oder Importeur aus. Sie richten sich individuell an alle Kunden, die Eigentümer eines von der Rückrufaktion betroffenen Kraftfahrzeugs sind.

In jeder Mitteilung an den Kunden wird klar, augenfällig und unzweideutig darauf hingewiesen, dass die Rückrufaktion aus Gründen der Sicherheit oder der Konformität erfolgt. Außerdem wird bestätigt, dass technische Eingriffe im Rahmen von Rückrufaktionen stets kostenlos für den Kunden sind.

In dieser Mitteilung wird auf verständliche Weise erklärt, worin das Sicherheitsrisiko oder der Konformitätsmangel besteht. Des Weiteren wird der Kunde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er der Rückrufaktion Folge leisten muss. Andernfalls wird das Säumnis in dem Car-Pass vermerkt, der beim Verkauf seines Kraftfahrzeugs ausgestellt wird.

Bei der Durchführung von Rückrufaktionen achten die Automobilhersteller und Importeure auf die Bestimmungen der europäischen Anleitung für Abhilfemaßnahmen von *Prosafe*: [http://www.prosafe.org/images/Documents/EMARS/Corrective\\_Action\\_Guide\\_Final-published.pdf](http://www.prosafe.org/images/Documents/EMARS/Corrective_Action_Guide_Final-published.pdf).

## **b. Im Fall von Software-Updates**

Die auf dem belgischen Markt tätigen Automobilhersteller und Importeure informieren ihre Kunden insbesondere auf elektronischem Weg über alle Software-Updates für die Kraftfahrzeuge, die sie auf den belgischen Markt bringen.

Diese Mitteilung muss übersichtlich sein und mindestens folgende Angaben enthalten:

- den Code oder die Identifikationsnummer des Software-Updates;
- das Datum, ab dem das Software-Update durchgeführt wird;
- eine leicht verständliche Beschreibung der Änderungen, die das Software-Update bezweckt; falls das Software-Update im Rahmen einer Rückrufaktion durchgeführt wird, muss zudem klar vermerkt sein, dass es sich um ein Software-Update aus Gründen der Sicherheit oder der Konformität handelt;
- die Identifizierung der Kraftfahrzeuge (Modelle, Typen, Motorisierungen usw.), für die das Software-Update durchgeführt wird;
- die Angabe, ob das Software-Update kostenpflichtig oder unentgeltlich durchgeführt wird.

In dieser Mitteilung muss ein Hinweis enthalten sein, der vor möglichen unerwünschten Folgen warnt, die bei der Durchführung des Software-Updates eintreten können, wenn an dem betreffenden Kraftfahrzeug andere Software-Änderungen vorgenommen wurden als diejenigen, die der Automobilhersteller oder Importeur veranlasst hat.

Diese Mitteilung kann dem Kunden auf der Website oder auf anderen elektronischen Wegen zur Kenntnis gebracht werden (z. B. im Online-Kundenbereich, per App, per E-Mail).

## **4.2. Information durch den Konzessionsinhaber oder Autohändler**

### **a. Im Fall von Rückrufaktionen**

Anhand der Informationen, die der Konzessionsinhaber oder Autohändler vom Automobilhersteller oder Importeur erhalten hat, erteilt er dem Kunden auf dessen Anfrage nähere Auskunft über die Rückrufaktion, den geplanten technischen Eingriff und die Auswirkungen auf das Kraftfahrzeug.

Wenn für einen technischen Eingriff im Rahmen einer Rückrufaktion ein Auftragsschein erstellt wird, bestätigt der Kunde mit seiner Unterschrift lediglich, dass er über die Gründe des technischen Eingriffs informiert wurde oder dass er sich mit der Durchführung des technischen Eingriffs auf Anweisung des Automobilherstellers oder Importeurs einverstanden erklärt.

Wenn ein Kunde sich ausdrücklich weigert, den technischen Eingriff im Rahmen einer Rückrufaktion durchführen zu lassen, wird man nach bestem Bemühen seine schriftliche Bestätigung einholen, dass er über die Tatsache informiert wurde, dass die Nichtdurchführung des technischen Eingriffs auf dem Car-Pass vermerkt wird. Falls der Kunde eine solche Bestätigung nicht geben will, wird diese Verweigerung in seiner Akte festgehalten und ihm schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Informationsträger mitgeteilt.

## **b. Im Fall von Software-Updates auf Anfrage des Kunden**

Als Software-Update auf Anfrage des Kunden gilt:

- jedes Software-Update, das ausdrücklich im Kaufvertrag aufgenommen ist,
- jedes Software-Update, das der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt auf eigene Anfrage wünscht,
- jedes Software-Update, das erforderlich ist, um eine vom Kunden in Auftrag gegebene Instandsetzung durchzuführen.

Wenn der Kunde auf eigene Anfrage ein Software-Update und nähere Auskünfte über dieses Software-Update oder den Preis hierfür wünscht, erteilt der Konzessionsinhaber oder Autohändler ihm die gewünschten Informationen spätestens vor Ausführung der Arbeiten.

Erfolgt das Software-Update auf Anfrage eines Kunden, wird dies klar und deutlich auf der Rechnung vermerkt.

## **5. Überwachung**

Die Verbände, die diese Empfehlungen mit unterzeichnet haben, verpflichten sich:

- ihre Mitglieder aktiv über diese Empfehlungen zu informieren;
- ihre Mitglieder dazu anzuhalten, diese Empfehlungen zu befolgen;
- ihre Mitglieder zu unterstützen und zu begleiten, damit sie diese Empfehlungen korrekt umsetzen;
- an der regelmäßigen Evaluation der Umsetzung dieser Empfehlungen und gegebenenfalls an der Formulierung förderlicher Änderungen oder Ergänzungen mitzuwirken.

Brüssel, 13. Januar 2017