

Gezamenlijke aanbevelingen voor een transparante informatie aan de klant over software-updates en terugroepacties van autovoertuigen

1. Inleiding

Klanten hebben recht op een duidelijke en transparante informatie over de interventies die op hun autovoertuig worden uitgevoerd, evengoed wanneer deze gebeuren op hun eigen vraag dan wel op het initiatief van de autofabrikant, de invoerder of de concessiehouder/garagist. Febiac en Traxio en hun leden erkennen uitdrukkelijk dit recht.

Ze richten naar de hierna aanbevolen gedragsregels.

De invoerders die actief zijn op de Belgische markt zetten daartoe alle middelen in waarover ze beschikken, in de mate dat zij zelf de relevante gegevens van de buitenlandse autofabrikant ontvangen. De invoerders die actief zijn op de Belgische markt zullen de autofabrikanten wijzen op deze aanbevelingen en ervoor ijveren van hen alle nodige informatie te bekomen.

Autofabrikanten en invoerders die actief zijn op de Belgische markt kunnen equivalente maatregelen nemen om tegemoet te komen aan de onderstaande gedragsregels, voor zover deze minstens hetzelfde niveau van bescherming bieden aan de klant. Wanneer de bovenvermelde autofabrikanten en invoerders alternatieve maatregelen nemen, brengen ze de FOD Economie op de hoogte en leggen ze uit hoe een gelijkaardig niveau van bescherming wordt verzekerd ("*comply or explain*").

Opdat de concessiehouders/garagisten zouden kunnen antwoorden op de vragen van klanten met betrekking tot terugroepacties en software-updates, krijgen zij alle relevante informatie waarover de invoerders die actief zijn op de Belgische markt beschikken.

Febiac en Traxio zullen initiatieven om de kandidaat koper van een tweedehandsvoertuig in te lichten over uitgevoerde aanpassingen in het kader van terugroepacties ondersteunen.

2. Toepassingsgebied

De aanbevelingen slaan op terugroepacties en software-updates van autovoertuigen.

3. Definities

Voor de toepassing van deze aanbevelingen wordt verstaan onder:

- a. **autovoertuig:** de personenauto, de auto voor dubbel gebruik, de minibuss, de lichte vrachtauto en de kampeerauto, zoals omschreven in artikel 1, § 2, van het koninklijk besluit van 15 maart 1968 houdende algemeen reglement op de technische eisen waaraan de auto's, hun aanhangwagens, hun onderdelen en hun veiligheidstoebehoren moeten voldoen of elke latere vervangende toepasselijke wetgeving.

- b. terugroepactie** : elke maatregel die de autofabrikant of -invoerder van autovoertuigen die actief is op de Belgische markt, neemt om eigenaars van een autovoertuig uit te nodigen hun autovoertuig naar een garage van het dealernetwerk van het merk te brengen om aanpassingen aan de hardware of de software te laten uitvoeren met het oog op het vrijwaren van de veiligheid en de conformiteit van het autovoertuig.
- b. conformiteit:** de overeenstemming
- (i) met de wettelijke eisen voor het in het verkeer brengen van het autovoertuig en
 - (ii) met de beschrijving en de kenmerken die zijn opgenomen in de precontractuele en contractuele informatie;
- c. software-update:** elke wijziging (ongeacht de doelstellingen en het al dan niet betalend karakter ervan) aan of via de software in het autovoertuig.

4. Transparantie

4.1. Informatieverstrekking door autofabrikanten en -invoerders actief op de Belgische markt

a. In geval van terugroepacties

Terugroepacties worden steeds georganiseerd door de autofabrikant of -invoerder. Zij richten zich op individuele wijze tot alle klanten die eigenaar zijn van een autovoertuig waarop de actie betrekking heeft.

In elke mededeling aan de klant wordt op een duidelijke, in het oog springende en ondubbelzinnige manier vermeld dat de terugroepactie om redenen van veiligheid of om redenen van conformiteit wordt georganiseerd. Tevens wordt bevestigd dat interventies in het kader van terugroepacties steeds kosteloos zijn voor de klant.

In deze mededeling wordt op een begrijpelijke manier uitgelegd wat het veiligheidsrisico of het conformiteitsgebrek inhoudt. Bovendien wordt de klant er uitdrukkelijk op gewezen dat, indien hij geen gevolg geeft aan de terugroeping, dit zal worden vermeld op de car-pass die bij verkoop van zijn autovoertuig wordt aangemaakt.

Bij het organiseren van terugroepacties houden de autofabrikanten of -invoerders rekening met de bepalingen van de Europese handleiding voor correctieve acties van *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. In geval van software-updates

De autofabrikanten en -invoerders die actief zijn op de Belgische markt, lichten hun klanten in het bijzonder via digitale weg in van alle software-updates voor de autovoertuigen die ze op de Belgische markt brengen.

Deze informatie wordt op een overzichtelijke manier voorgesteld en bevat minstens de volgende gegevens:

- de code of identificatie van de software-update;
- de datum vanaf wanneer de software-update wordt uitgevoerd;

- een bevattelijke beschrijving van de wijzigingen die met de software-update beoogd worden; wanneer de software-update kadert in een terugroepactie, de duidelijke vermelding dat het om een software-update om redenen van veiligheid of om redenen van conformiteit gaat;
- de identificatie van de autovoertuigen (modellen, types, motorisaties, e.d.) waarvoor de software-update zal worden uitgevoerd;
- het al dan niet betalend karakter van de software-update.

In hun communicatie nemen ze een boodschap op die waarschuwt voor mogelijke ongewenste gevolgen bij het uitvoeren van de software-update, wanneer op het autovoertuig andere softwarematige aanpassingen zijn uitgevoerd dan deze die door de autofabrikant of -invoerder zijn beslist.

Deze informatie kan worden weergegeven op de website of kan via andere digitale middelen aan de klant worden verstrekt (bv. via de voorbehouden klantenruimte, via app's, via mail).

4.2. Informatieverstrekking door de concessiehouder/garagist

a. in geval van terugroepacties

De concessiehouder/garagist verschaft, op grond van de informatie die hij van de autofabrikant of -invoerder verkregen heeft, de klant op diens vraag verdere uitleg over de terugroepactie, de interventie die zal worden uitgevoerd en de gevolgen ervan voor het autovoertuig.

Wanneer voor een interventie in het kader van een terugroepactie een werkbbon wordt opgemaakt, houdt de handtekening van de klant enkel in dat hij is ingelicht over de redenen van de interventie of dat hij instemt met het uitvoeren van de interventie op vraag van de autofabrikant of -invoerder.

Wanneer een klant uitdrukkelijk weigert de interventie in het kader van een terugroepactie te laten uitvoeren, wordt ernaar gestreefd hem schriftelijk te doen bevestigen dat hij is ingelicht over het feit dat het niet-uitvoeren van de interventie zal worden vermeld op de car-pass. Indien de klant geen dergelijke bevestiging wil geven, wordt deze weigering geacteerd en aan hem schriftelijk of via een andere duurzame drager meegedeeld.

b. in geval van software-update gevraagd door de klant

Worden beschouwd als een software-update gevraagd door de klant:

- elke software-update die uitdrukkelijk is opgenomen in de aankoopovereenkomst,
- elke software-update die hij op later tijdstip vraagt,
- elke software-update die nodig is voor het uitvoeren van een door hem gevraagde herstelling.

Wanneer de klant zelf om een software-update vraagt en hij nadere uitleg wenst over deze software-update of over de prijs ervan, verschaft de concessiehouder/garagist hem de gevraagde informatie ten laatste voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Wanneer de software-update wordt uitgevoerd op vraag van een klant, wordt hiervan duidelijk melding gemaakt op de factuur.

5. Monitoring

De federaties die deze aanbevelingen mede hebben ondertekend, verbinden zich:

- tot het actief informeren van hun leden over deze aanbevelingen;
- de leden aan te zetten zich te richten naar deze aanbevelingen;
- tot het verstrekken van ondersteuning en opleiding aan hun leden met het oog op een correcte toepassing ervan;
- tot het meewerken aan een periodieke evaluatie van de toepassing van de aanbevelingen, en aan het formuleren van eventuele nuttige wijzigingen of aanvullingen.

Brussel, 13 januari 2017.