

Redaktion: TV-Redaktion „Plusminus“
Redakteur: Ingo Blank
Thema: Rückruf EA189 / Beanstandungen
Vom: 30.10.2017
Stand: 31.10.2017

Allg. Vorbemerkung:

Die Prüfungen auf Lebensdauer und Zuverlässigkeit von technischen Lösungen sind wesentlicher Bestandteil der Entwicklungs- und Qualitätssicherungsprozesse bei Volkswagen. Dazu zählen Laboruntersuchungen von Bauteilen, Erprobungen von Motoren auf Prüfständen sowie Fahrzeugtests. Im Rahmen der Prüfungen der technischen Lösungen für betroffene Fahrzeuge mit Motoren des Typs EA189 wurden umfangreiche Untersuchungen auf Motor- und Komponentenprüfständen sowie spezifische Fahrzeugtests durchgeführt um sicherzustellen, dass das Software-Update keine negativen Auswirkungen auf Komponenten des Motors oder des Abgasreinigungssystems hat. Darüber hinaus wurden die Maßnahmen über mehrere Millionen Kilometer auf der Straße abgesichert.

Bisherige Rückmeldungen zeigen, dass die Servicemaßnahmen reibungslos verlaufen und die ganz überwiegende Mehrzahl der Kunden mit der technischen Lösung zufrieden ist. Bei den uns bekannten Beanstandungen konnte ein Zusammenhang mit der Umsetzung der technischen Lösung ausgeschlossen werden.

Darüber hinaus melden sich lediglich sehr wenige Fahrzeughalter, von inzwischen mehr als zwei Millionen in Deutschland erfolgreich umgerüsteten Fahrzeugen mit Dieselmotoren des Typs EA 189 mit Beanstandungen bei uns.

Selbstverständlich nehmen wir jede dieser Kundenbeanstandungen sehr ernst, prüfen den konkreten Vorgang und unterstützen unseren Handel im Bedarfsfall bei der Klärung des Sachverhalts. Die weit überwiegende Mehrzahl aller Beanstandungen haben wir im Sinne unserer Kunden aufgeklärt.

Von bislang mehr als 20.000 befragten Kunden der Marke Volkswagen Pkw, die die Umrüstung ihres Fahrzeugs durchgeführt haben, wurde die Gesamtnote 1,5 – entsprechend einer Schulnotenbewertung (von 1 bis 5) – für die Zufriedenheit mit der Serviceleistung ermittelt.

Fragen

1. **Frage:** Am 31.12.2017 läuft die Gewährleistung für VW-Kunden aus, die ein Fahrzeug des Konzerns mit illegaler Software erworben haben. Wie steht VW zur Forderung des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen und der Verbraucherverbände, die Verjährung für alle Fahrzeuge, bei denen illegale Software eingesetzt wurde, bis 2021 zu verlängern?

Antwort: Die Volkswagen AG hat bereits bis zum 31. Dezember 2017 einen freiwilligen Verzicht auf die Erhebung der Einrede der Verjährung erklärt. Dies hatte folgenden Hintergrund: Die Volkswagen AG hat einen Verjährungsverzicht erklärt, um den betroffenen Kunden Rechtssicherheit während der mit dem Kraftfahrt-Bundesamt abgestimmten Umrüstung der betroffenen Dieselfahrzeuge mit Motoren vom Typ EA189 zu geben.

Dieser Verzicht gilt auch für Fahrzeuge, bei denen der Gewährleistungszeitraum eigentlich bereits abgelaufen wäre. Zuwarten soll für die Kunden nicht nachteilig sein. Dies erklärt auch, warum dieser Verzicht zeitlich auf den 31. Dezember 2017 begrenzt ist: Denn es liegen heute von den zuständigen Behörden für den jeweiligen Zuständigkeitsbereich alle erforderlichen behördlichen Genehmigungen zur Umrüstung der betroffenen Dieselfahrzeuge vor.

Bislang wurden mehr als 90% der betreffenden Fahrzeuge mit Motoren des Typs EA189 in Deutschland erfolgreich umgerüstet. Die VW AG geht ferner davon aus, dass der Rückrufprozess im Laufe des Jahres 2017 abgeschlossen sein wird. Spätestens ab dem 31. Dezember 2017 wird deshalb der Grund für einen Verzicht auf die Einrede der Verjährung weggefallen.

2. **Frage:** Wird VW bei Fahrzeugen, die mit illegaler Software ausgeliefert wurden, auf die Einrede der Verjährung bis 2021 verzichten?

Antwort: s. Antwort auf 1. Frage!

3. **Frage:** Übernimmt VW die Garantie, dass die Softwareupdates die bei Fahrzeugen des Konzerns beanstandeten Mängel tatsächlich beheben und die Fahrzeuge nach dem Update die EU-Normen einhalten? In welcher Form wird den Kunden dabei Sicherheit geboten?

Antwort: Alle betroffenen Fahrzeuge sind technisch sicher und fahrbereit. Sie können uneingeschränkt im Straßenverkehr genutzt und auch weiterhin verkauft werden. Die erforderlichen Genehmigungen (u.a. Typgenehmigung) liegen vor. Die Umsetzung der erforderlichen technischen Maßnahmen erfolgt entsprechend dem mit dem Kraftfahrt-Bundesamt abgestimmten Zeit- und Maßnahmenplan.

Bisherige Rückmeldungen zeigen, dass die Servicemaßnahmen reibungslos verlaufen und die ganz überwiegende Mehrzahl der Kunden mit der technischen Lösung zufrieden ist.

Lediglich bei einigen Promille aller upgedateten Fahrzeuge kommt es nach dem Software-Update zu Beanstandungen, wobei nicht nachgewiesen konnte, dass diese in einem Zusammenhang mit den technischen Maßnahmen stehen.

Trotzdem nehmen wir jede dieser Kundenbeanstandungen sehr ernst, prüfen den konkreten Vorgang und unterstützen unseren Handel im Bedarfsfall bei der Klärung des Sachverhalts. Die weit überwiegende Mehrzahl aller Beanstandungen haben wir im Sinne unserer Kunden aufgeklärt.

4. **Frage:** Übernimmt VW die Garantie, dass die Updates bei den Fahrzeugen keine Nebenwirkungen hervorrufen, die auf lange Sicht Reparaturen oder sogar Motorschäden nach sich ziehen könnten? Falls ja: In welcher Form?

Antwort: Volkswagen hat immer erklärt, dass den Kunden keine Nachteile durch die technischen Maßnahmen entstehen werden. Das KBA (ebenso jeweilig zuständige nationale Behörden) hat für alle freigegebenen Modelle bestätigt, dass mit der Umsetzung der Maßnahme hinsichtlich Kraftstoffverbrauch, CO₂-Emissionen, Motorleistung und maximalem Drehmoment sowie Geräuschemissionen keine Verschlechterungen verbunden sind. Alle typgenehmigungsrelevanten Fahrzeugwerte haben unverändert Bestand.

Um das Vertrauen unserer Kunden weiter zu stärken, hat Volkswagen im Juni 2017 die Vertrauensbildende Maßnahme eingeführt. Mit der Vertrauensbildenden Maßnahme sagt Volkswagen seinen Kunden zu, dass es eventuelle Beschwerden, die im Zusammenhang mit der technischen Maßnahme an Fahrzeugen mit Dieselmotoren des Typs EA189 stehen und bestimmte Teile des Motor- und Abgasreinigungssystems betreffen, aufgreifen wird.

Die Vertrauensbildende Maßnahme gilt für insgesamt 11 Bauteile des Abgasrückführungssystems, des Kraftstoffeinspritzsystems und des Abgasnachbehandlungssystems: Lambdasonde, Temperaturfühler, Umschaltventil Abgasrückführung, Ventil Abgasrückführung, Differenzdrucksensor, Einspritzdüse, Hochdruckpumpe, (Kraftstoff-) Verteilerleiste, Druckregelventil, Drucksensor, Einspritzleitung.

Diese vertrauensbildende und kostenlose Maßnahme gilt grundsätzlich für einen Zeitraum von 24 Monaten nach Durchführung der technischen Maßnahme und bis zu einer Gesamtleistung des jeweiligen Fahrzeuges von max. 250.000 Kilometern bei Inanspruchnahme der Vertrauensbildenden Maßnahme (je nachdem, welches Kriterium früher greift).

Auf die Erklärung von Volkswagen, dass den Kunden durch die technischen Maßnahmen keine Nachteile im Hinblick auf die Dauerhaltbarkeit des Motors und des Abgasnachbehandlungssystems entstehen, hat die Vertrauensbildende Maßnahme keine Auswirkung.

Mit der Vertrauensbildenden Maßnahme gibt Volkswagen ein weiteres klares Signal dafür, dass mit dem Update keine negativen Auswirkungen auf die Dauerhaltbarkeit des Fahrzeugs verbunden sind.

Ziel dieser Maßnahme ist es, das Vertrauen aller Kunden in die Zuverlässigkeit der technischen Maßnahme zu stärken und die Kunden zusätzlich zu ermuntern, die technische Maßnahme an ihren Fahrzeugen durchführen zu lassen.

Detaillierte Auskunft über die Voraussetzungen und den Umfang der Vertrauensbildenden Maßnahme können die Kunden bei allen Partnerbetrieben der Marken erhalten sowie online unter: (z.B. für die Marke Volkswagen Pkw) <https://www.volkswagen.de/de/service-zubehoer/kundeninformationen/massnahme-fuer-stickoxid.html>.

5. **Frage:** Warum wurden Besitzern von betroffenen VW-, Audi-, Seat- und Skoda-Fahrzeugen die oben genannten Garantien bisher verweigert?

Antwort: s. Antwort auf 4. Frage!