

Semler Gruppen

Dieselsagen (NOx) 2015-2016 Volkswagen Group

Handlingsplan for implementering af de tekniske løsninger samt beskrivelse af procedurer og tekniske løsninger i forbindelse med tilbagekaldelsen

Skandinavisk Motor Co.
29-04-2016

Indledning

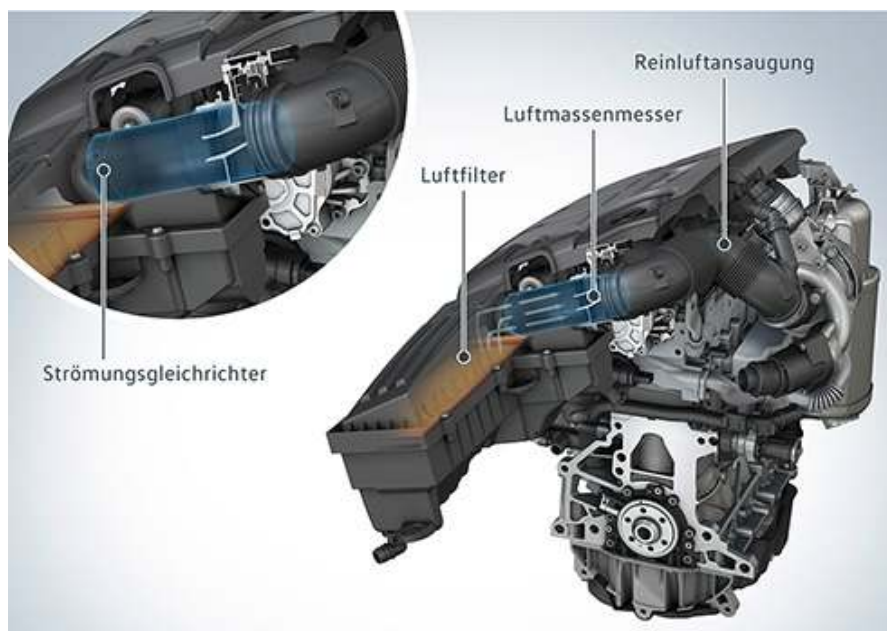
På baggrund af ureglementerede funktioner i bilernes software og uregelmæssigheder i bilernes emissioner konstateret efter undersøgelser på det amerikanske marked, iværksatte Volkswagen AG i september 2015 tilsvarende undersøgelser af biler markedsført i Europa.

Efter intense og komplekse undersøgelser fremlagde Volkswagen AG i slutningen af 2015 en overordnet plan for afhjælpning af de konstaterede uregelmæssigheder over for Kraftfahrtbundesamt (KBA). Planen indeholdt en generel beskrivelse af de tekniske løsninger. Den overordnede plan er efterfølgende godkendt af KBA og i fortsættelse der af, har Volkswagen AG opdelt de berørte mærker og modeller i 14 grupper.

De 14 grupper skal efterfølgende godkendes individuelt af KBA samt andre kompetente EU-myndigheder. Dette kan ske, når Volkswagen AG har fremlagt den specifikke tekniske løsning for hver gruppe, efter denne er afprøvet iht. typegodkendelseskravene.

Under forudsætning af, at der i forbindelse med godkendelsen af de tekniske løsninger ikke konstateres ændringer i de typegodkendte specifikationer, danner disse godkendelser grundlag for, at Færdselsstyrelsen løbende kan godkende den tekniske løsning på det danske marked.

Der er tale om en tilbagekaldelseskampagne, hvor Skandinavisk Motor Co. A/S i takt med frigivelserne af de tekniske løsninger underretter de berørte bilejere med et eller flere breve udsendt via SKAT. Disse breve skal forinden godkendes af Taskforce. Sidste gruppe forventes godkendt i slutningen af 2016. De nærmere detaljer er beskrevet i denne handlingsplan.



Hardwareløsning på 1,6 TDI

Volkswagen AG igangsætter i 2016 en implementering af de tekniske foranstaltninger på de berørte biler. Denne handlingsplan beskriver implementeringen af de tekniske foranstaltninger på det danske marked, hvor ca. 90.000 dieselmotorer leveret fra 2008-2015 er omfattet.

Indhold

Hvilke bilmærker er omfattet af dieselsagen (NOx)	3
Hvor mange biler er omfattet af dieselsagen (NOx)	3
Udtræksoplysninger fra CSC	3
Hvilke motorer er omfattet af dieselsagen (NOx)	4
Godkendelsen af tekniske løsninger fra KBA m.v.	4
Godkendelse af de generelle tekniske løsninger	4
Godkendelse (herunder dansk godkendelse) af de individuelle tekniske løsninger	4
Hvad er det forventede tidsforbrug til udbedring pr. bil	5
Hvornår kan bilejerne få opdateret deres biler	5
Hvordan kan bilejerne holde sig orienteret	5
Procedure for tilbagekaldelsesaktion	6
Beskrivelse af den generelle procedure for sikkerhedsrelaterede tilbagekaldelser	6
Beskrivelse af dansk procedure for tilbagekaldelse i dieselsagen (NOx)	7
Service og teknik	9
Antal servicepartnere	9
Diagnoseudstyr til rådighed pr. servicepartner	9
Information og undervisning af værkstedspersonale	9
Tekniske udfordringer	9
Teknisk support til servicepartnere	10
Dokumentation for opdatering	10
Kundeservice	10
Hvilke reklamationer forventer vi	11
Yderligere information m.v.	11
Presse, PR og kommunikation	11
Henvisninger	11
Kontaktpersoner	11
Bilag 1 - Hardwareløsning på 1,6 TDI	13
Bilag 2 - Support Proces til fabrikken	14
Bilag 3 - Tids- og volumenplan for det danske marked	15

Hvilke bilmærker er omfattet af dieselsagen (NOx)

Sagen omfatter mærkerne:

Volkswagen, Audi, SKODA og SEAT.

Hvor mange biler er omfattet af dieselsagen (NOx)

Antal berørte biler i Danmark er:

- 52915 Volkswagen (23Q2 → 23R7)
- 20491 Audi (23Q4 → 23Q7)
- 13230 SKODA (23Q5 → 23R6)
- 6339 SEAT (23Q6 → 23S1)

Aktionens/tilbagekaldelsens nummer er anført i parentes. Dette nummer er ens for alle lande. Det første nummer er anvendt til identifikation af de berørte biler. I forbindelse med selve implementeringen af de tekniske løsninger, bliver aktionens nummer ændret.

Ovennævnte antal fremkommer ved at sammenkøre data, som består af det totale antal berørte biler i Europa (herunder også biler leveret uden for Danmark), med data i Køretøjsregistret. Hermed fremsøges alle stelnumre, som er omfattet af sagen og som fremgår af Køretøjsregistret uanset bilens status i Danmark. Dermed er parallelimporterede biler også identificeret.

Dog er det væsentligt at bemærke, at biler der efterfølgende er eksporteret fra Danmark også indgår i dette antal. Det eksakte antal berørte biler på det danske marked, som dermed er mindre end ovennævnte, fremkommer således først når SKAT/CSC har sammenkørt data for at identificere adresser (indregistrerede biler) samt afmeldte og ukendte biler.

I fortsættelse af identifikationen af de parallelimporterede biler på det danske marked, er disse biler - dog kun de indregistrerede - "flyttet" til det danske marked i fabriks-IT-systemerne. I tabellen i bilag 3 fremgår det antal biler, der er importeret til Danmark af Skandinavisk Motor Co. samt biler, som efterfølgende i fabriks-IT-systemerne, er "flyttet" til det danske marked.

For at identificere biler, der parallelimporteres i løbet af 2016, foretages efter 6 måneder og igen efter 12 måneder endnu to samkørsler af det totale antal endnu ikke opdaterede biler med de stelnumre, der fremgår af Køretøjsregistret.

Udtræksoplysninger fra CSC

Den 7. marts 2016 har CSC fremsøgt følgende data fra Køretøjsregistret til brug for udsendelsen af det generelle informationsbrev om dieselsagen:

- 72782 adresser
- 13850 afmeldte biler
- 5958 ukendte biler (omfatter bl.a. reeksporterede biler og brugte parallelimporterede biler, der ikke er indregistreret. De eksporterede biler indkaldes via myndighederne i det land, hvor bilerne er indregistreret. Biler, der endnu ikke er indregistreret, vil blive indkaldt i forbindelse med genindkaldelserne, som udsendes på baggrund af de nyeste informationer om ejer/bruger)
- 385 biler på grænseplader

Hvilke motorer er omfattet af dieselsagen (NOx)

De berørte motorer og deres antal i Danmark er:

- 1,2 TDI, 8208
- 1,6 TDI, 37150
- 2,0 TDI, 47617

Motorerne har alle betegnelsen EA189 (Entwicklungsauftrag 189), har 3 eller 4 cylindre og har forskellige motorydelser. Andre motorstørrelser er ikke omfattet.

Hovedparten af de berørte biler er Euro 5. Nye biler med motorbetegnelsen EA288, i både Euro 5 og Euro 6 udgaver, er ikke omfattet. Euro 6 i motorgeneration EA288 er løbende blevet indført på nye typer fra 2014 og senest indført uge 22/2015 (modelår 2016). Euro 6 er gældende fra 1. september 2014/2015 for henholdsvis nye/eksisterende typer. Dieselsagen omhandler dog også et begrænset antal ældre Euro 6 biler, der blev markedsført omkring 2009 (dog ikke i Danmark), men som ikke længere er i produktion. Derudover er et begrænset antal biler, der er Euro 4, også omfattet.

Godkendelsen af tekniske løsninger fra KBA m.v.

KBA godkendte i slutningen af 2015 den overordnede plan, som Volkswagen AG havde fremlagt, med beskrivelse af de generelle tekniske løsninger til afhjælpning af de konstaterede uregelmæssigheder. I løbet af 2016 skal de tekniske løsninger derefter godkendes individuelt i 14 grupper.

Godkendelse af de generelle tekniske løsninger

- 1,2 TDI. Den tekniske løsning består i en softwareopdatering. Der skal ikke foretages yderligere konstruktive ændringer eller tilpasninger.
- 1,6 TDI. Den tekniske løsning består i en softwareopdatering samt montering af en "strømningstransformator-/ensretter" (se foto i bilag 1). Det er en anordning med udformning som et net, der placeres i motorens ind sugning. Dens indretning og konstruktion medfører, at turbolens i den ind sugede luft reduceres, hvormed luftmassemålerens målenøjagtighed forbedres. Dermed kan motorstyringen modtage mere præcise informationer om den målte luftmasse, som er en vigtig parameter for en optimal forbrænding.
- 2,0 TDI. Den tekniske løsning består i en softwareopdatering. Der skal ikke foretages yderligere konstruktive ændringer eller tilpasninger.

Godkendelse (herunder dansk godkendelse) af de individuelle tekniske løsninger

Volkswagen AG har inddelt mærker og modeller i 14 grupper, som testes og godkendes enkeltvis. Biler fra hver enkelt gruppe testes iht. typegodkendelseskravene for luftforurening herunder NOx, men også for støj, moment, effekt og brændstofforbrug/CO₂-udledning.

KBA foretager efterfølgende en række test af bilerne, der skal sikre at ovenstående er korrekt, og at der ikke er sket ændringer, eller findes utilladelige parametre i bilernes motorstyring, som kan genkende en testsituation og derved optimere NOx værdierne under test (NEDC).

KBA anvender i den forbindelse de nyeste metoder, hvor der anvendes Portable Emissions Measurement System (PEMS), og hvor der bl.a. måles efter den nye Real Driving Emissions (RDE) testprocedure.

De 14 grupper skal efterfølgende godkendes individuelt af KBA samt andre kompetente EU-myndigheder. Dette kan ske, når Volkswagen AG har fremlagt den specifikke tekniske løsning for hver gruppe, efter denne

er afprøvet iht. typegodkendelseskravene. Som følge af modelprogrammets kompleksitet og de særdeles grundige undersøgelser og test der foretages, er dette en omfattende opgave for både Volkswagen AG og EU-myndighederne.

Under forudsætning af, at der i forbindelse med ovennævnte godkendelser af de tekniske løsninger ikke konstateres ændringer i de typegodkendte specifikationer, danner disse godkendelser grundlag for, at Færdselsstyrelsen løbende kan godkende og frigive de tekniske løsninger på det danske marked.

Det forventes, at denne godkendelsesproces vil strække sig over hele 2016, idet den første gruppe blev godkendt af KBA i uge 4 og den sidste gruppe forventes at blive godkendt sidst i 2016. Som bilag 3 er vedlagt den danske volumenoversigt.

Hvad er det forventede tidsforbrug til udbedring pr. bil

- 1,2 TDI. Det forventede tidsforbrug til softwareopdatering er ca. 0,5 time.
- 1,6 TDI. Det forventede tidsforbrug til softwareopdatering og montering af "strømningstransformator" er ca. 1 time
- 2,0 TDI Det forventede tidsforbrug til softwareopdatering er ca. 0,5 time.

Hvornår kan bilejerne få opdateret deres biler

De specifikke softwareversioner vil blive frigivet i 14 grupper afhængig af bilernes motorstyreenhed og software generation. Software frigives først, når det godkendende lands myndighed har godkendt den tekniske løsning i hver gruppe. Softwareopdateringerne for de berørte motorer forventes frigivet følgende rækkefølge:

- 2,0 TDI
- 1,2 TDI
- 1,6 TDI

Der startes med 2,0 TDI, hvor den tekniske løsning alene omhandler softwareopdatering. Derefter følger den mindste motor 1,2 TDI, hvor den tekniske løsning ligeledes omhandler software opdatering. Til sidst følger 1,6 TDI, hvor der ud over software ydermere skal produceres og anvendes en såkaldt "strømningstransformator-/ensretter" (se bilag 1), hvor der skal opbygges en vis lagerkapacitet, inden bilerne kan indkaldes.

Som nævnt ovenfor indkaldes bilerne først, når den tekniske løsning i hver gruppe er godkendt, hvilket sker løbende gennem 2016. Det nøjagtige tidspunkt for de individuelle indkaldelser, kendes derfor ikke på nuværende tidspunkt.

Hvordan kan bilejerne holde sig orienteret

Fra begyndelsen af oktober 2015 har alle bilejere kunnet kontrollere, om deres bil er omfattet af dieselsagen (NOx). Dette kan ske ved at indtaste bilens stelnummer i en søgefunktion på bilmærkernes hjemmesider via dette link:

<http://www.dieselfinfo.dk/>

Denne funktion vil blive suppleret med en bookingfunktion, hvor bilejere kan booke tid til værkstedsbesøg for opdatering af software. Bookingfunktionen vil naturligvis først være aktiv, når de tekniske løsninger er godkendt af Færdselsstyrelsen. I denne funktion vil man desuden ved indtastning af bilens stelnummer

kunne kontrollere, om der er en softwareopdatering til rådighed (dvs. frigivet og godkendt af Færdselsstyrelsen), og om bilen eventuelt allerede har fået foretaget den påkrævede softwareopdatering.

Ligeledes kan bilejerne samme sted tilmelde sig et nyhedsbrev ved indtastning af stelnummer samt e-mail. Her informerer vi bilejerne løbende, når der er nyt i sagen.

Procedure for tilbagekaldelsesaktion

I de følgende afsnit beskrives den generelle procedure for sikkerhedsrelaterede tilbagekaldelser fastlagt af fabrikkerne, og derudover beskrives tilbagekaldelsen specifikt for dieselsagen udarbejdet og beskrevet ud fra drøftelser i Taskforce.

Beskrivelse af den generelle procedure for sikkerhedsrelaterede tilbagekaldelser

Når producenterne igangsætter en ny aktion sendes en e-mail til importørens aktionsansvarlig(e) med informationer om den nye aktion. Samtidig oplyses en startdato, og aktionsmaterialet, der indeholder arbejdsvejledning og udkast til kundebrev, vedhæftes i en engelsk/tysk udgave. Aktionsmaterialet sendes samtidig i et særligt IT system direkte til vores oversættelsesafdeling, og umiddelbar efter oversættelse frigives aktionsmaterialet på dansk, hvorefter aktionsmaterialet straks er tilgængeligt på dansk for alle værksteder i organisationen.

Samtidig med fabrikkens information om en ny aktion bliver aktionens nummer, startdato og de berørte stelnumre tilgængelige i fabrikkens IT-systemer, hvorfra vi som importør kan trække stelnummeroversigter, som vi efterfølgende sender til SKAT sammen med et udkast til et kundebrev.

Sideløbende kan (skal) det enkelte værksted undersøge, om biler der indleveres på værkstedet, er omfattet af en aktion, ved indtastning af bilens stelnummer i et online fabrikssystem. Alle værksteder i organisationen har adgang til dette IT-system. Her findes også det oversatte aktionsmateriale. Af dette IT-system fremkommer også eventuelle aktioner på udenlandske og parallelt importerede biler efter indtastning af bilens stelnummer. Biler udleveret på fx det amerikanske marked vil også fremgå af dette IT-system.

Efter SKAT's godkendelse af kundebrevet videresender SKAT sagen til CSC Danmark, som håndterer de IT-mæssige opgaver med at fremsøge navne og adresser. Herefter videresender CSC sagen til Strålfors A/S, som håndterer print, kuvertering og selve forsendelsen af brevene til de berørte bilejere.

Der udsendes første kundebrev ved aktionsstart, og andet kundebrev (rykker) udsendes efter 4-6 måneder. Varierende med afviklingsgraden, som vurderes løbende i forbindelse med en intern månedlig gennemgang af alle aktive tilbagekaldelser, kan der udsendes flere kundebreve (rykkere).

Afviklingsgraden opdateres løbende i fabrikkens IT-system på baggrund af værkstedets fakturering og afregning af den pågældende aktion. Værkstedet skal afregne det udførte arbejde umiddelbart efter reparationen, og vi (men også fabrikken) har således et meget præcist overblik over, hvor mange berørte biler, der på et givet tidspunkt har fået aktionen afviklet.

Målet for afviklingsgraden på en tilbagekaldelsesaktion er 100 % inden for 12 måneder. Erfaringsmæssigt har det vist sig, at jo ældre biler en aktion omhandler, desto flere ukendte (fx eksporterede) eller afmeldte biler indeholder aktionen. Ejerne af disse biler kan vi dermed ikke komme i direkte kontakt med, og i praksis kan en afviklingsgrad på 100 % derfor i visse tilfælde være vanskelig at opnå inden for 12 måneder. En tilbagekaldelsesaktion lukkes dog ikke, og den kan dermed være aktiv i flere år.

Der foretages samtidig en månedlig opfølgning af biler, der er berørt af en aktion, men som af den ene eller anden årsag ikke har fået aktionen afviklet i forbindelse med et værkstedsbesøg. Det er således et generelt fabrikskrav, at værkstederne skal udføre de aktioner, som en bil måtte være omfattet af, inden bilen forlader værkstedet. En oversigt over ”manglende aktionsbehandling trods værkstedsgennemgang” udsendes hver måned som en serviceinformation til alle forhandlere og værksteder.

Beskrivelse af dansk procedure for tilbagekaldelse i dieselsagen (NOx)

Den generelle beskrivelse af procedurerne, som er fastlagt af fabrikkerne, for en tilbagekaldelse, er beskrevet i forrige afsnit. For den konkrete tilbagekaldelse i dieselsagen gælder følgende jf. aftale med Taskforce:

- Der er tale om en tilbagekaldelse, og såfremt der ikke foretages opdatering af software, vil de berørte biler i sidste ende ikke blive godkendt ved periodisk syn. De berørte biler udgør dog ingen sikkerhedsmæssig risiko.
- Dansk indkaldelse af de berørte biler i hver gruppe iværksættes først, når Færdselsstyrelsen har accepteret og informeret Skandinavisk Motor Co. om de enkelte gruppers godkendelse fra KBA og andre EU myndigheder. KBA (Tyskland) er godkendende myndighed for Volkswagen og Audi. Visse modeller fra Audi, er typegodkendt i Luxemburg. For SKODA er typegodkendelserne udstedt af de engelske myndigheder og for SEAT er typegodkendelserne udstedt af de spanske myndigheder. KBA er i dialog med disse myndigheder om godkendelse af de tekniske løsninger.
- Breve der udsendes til bilejerne skal godkendes af Taskforce, og den godkendte udgave af brevet videregives af Færdselsstyrelsen til udsendelse via SKAT.
- Indkaldelsesbreve skal indeholde oplysninger om, at manglende opdatering af bilen vil medføre, at bilen i sidste ende ikke vil blive godkendt ved periodisk syn.
- Der udsendes første brev, når der er frigivet og godkendt en softwareopdatering i hver gruppe. Seks måneder derefter udsendes en genindkaldelse, der for bilejere, der har modtaget første brev, vil fungere som en rykker. I forbindelse med et ejerskifte i den mellemliggende periode, vil det dog også kunne betragtes som første brev til den nye ejer. Efter yderligere seks måneder, dvs. 12 måneder efter første indkaldelse foretages endnu en genindkaldelse (2. rykker). I forbindelse med genindkaldelserne vil afmeldte biler, som i mellemtiden er blevet indregistreret, blive identificeret.
- Seks måneder efter anden rykker indberetter Skandinavisk Motor Co. stelnumre, der ikke er opdateret, til Færdselsstyrelsen, hvorefter Færdselsstyrelsen udsender en meddelelse til synsvirksomhederne om, at konkrete biler skal kontrolleres ved senere periodisk syn, for om den enkelte bil er opdateret. Bilen kan ikke godkendes, før den er opdateret og i overensstemmelse med EU-lovgivningen.
- Skandinavisk Motor Co. kan tilbyde at stille disse oplysninger til rådighed for synsvirksomheder og deres IT leverandører. En eventuel integration af IT systemer skal defineres og aftales nærmere.
- For nyere biler, hvor der efter udsendelse af rykkere, er mere end 24 måneder til periodisk syn, kan det overvejes, om der skal indkaldes til et ekstraordinært syn med henblik på, at sikre at bilen er opdateret. Skandinavisk Motor Co. indberetter disse biler til Færdselsstyrelsen. Langt de fleste af disse biler, må dog formodes at blive opdateret i forbindelse med bilens første serviceeftersyn, der

for nye bilers vedkommende som oftest foretages på et autoriseret værksted og senest efter 24 måneder.

- Afviklingsgraden (antallet af opdaterede biler i forhold til det samlede antal berørte biler) indberettes månedligt til Færdselsstyrelsen. Afviklingsgraden indberettes på grundlag af informationerne i et fabriks IT-system, der opdateres i takt med at værksteder foretager afregning af det udførte arbejde i forbindelse med opdateringen. Dette system anvendes i hele Europa, og opdateres dermed også som følge af opdateringer foretaget i udlandet.
- Færdselsstyrelsen kan efter behov indkalde Skandinavisk Motor Co. til møde for at drøfte eventuelle behov for supplerende oplysninger.
- Datahåndtering i tilbagekaldelsen foregår primært med et fabriks IT-system, som er fælles for de fire mærker og som anvendes af fabrikkerne og de aktionsansvarlige hos importørerne i hele Europa. Med dette system identificeres de berørte biler, og i dette system frigiver fabrikkerne oplysninger om opdateringerne til de enkelte grupper i takt med godkendelsen af de tekniske løsninger foreligger. De fire mærker har hver fået tildelt et aktionsnummer, der betegner tilbagekaldelsen/aktionen (se side 3). Tilbagekaldelsen for Volkswagen har fået betegnelsen 23R7, som således gælder for alle grupper for dette mærke. Hver gruppe vil derefter blive kendetegnet ved et kriterie. Opdateringen til Volkswagen Amarok som er første gruppe er kendetegnet ved aktionsnummeret 23R7 og kriteriet 01. Næste gruppe der frigives bliver kendetegnet ved Aktionsnummeret 23R7 og kriterie 02. Hver gruppe vil få sit eget kriterie med fortløbende nummer 03, 04, 05 osv. Når biler med 1,6 TDI motorer bliver indkaldt, vil der blive anvendt yderligere et kriterie H1 eller H2 (dog ikke Audi), som indikerer, at der i forbindelse med aktionens udførelse, skal foretages både opdatering af software og modificering af indsugning. Denne datahåndtering er ens for alle fire mærker, og der er tale om et velfungerende IT system og helt fastlagte procedurer for tilbagekaldelser, som har været gældende i mange år.
- For at kunne dokumentere kvaliteten i forbindelse med indkaldelse af de berørte biler, og for at kunne dokumentere, at de biler, der har været på værksted for opdatering af software er opdateret korrekt, vil vi hver måned udvælge 100 tilfældige stelnumre, hvor der er sket afregning af opdateringen.
Der vil efterfølgende ved manuelt opslag i et fabriksystem, hvor alle styreenheder i en konkret bil kan identificeres, og de tilhørende softwareversioner kan kontrolleres, foretages kontrol af om den pågældende bils motorstyreenhed er opdateret korrekt, og at der er anvendt den korrekte softwareversion. Resultatet af disse undersøgelser indberettes månedligt til Færdselsstyrelsen. Den manuelle kontrol af stelnumre vil dog så vidt mulig blive erstattet af en mere optimal IT-løsning.
- Der er etableret en WEB service, hvor man som bilejer via bilens stelnummer kan kontrollere, om bilen er omfattet af tilbagekaldelsen.
- Der er udviklet en WEB service, hvor man som bilejer via bilens stelnummer kan se, om der er frigivet en softwareopdatering, og om bilen har fået foretaget softwareopdatering. Ud over denne funktion er der udviklet et WEB baseret booking system, hvor bilejere kan booke tid til værkstedsbesøg for opdatering af software.

Biler der anvendes af Forsvaret og Beredskabsstyrelsen og som ikke optræder i Køretøjsregistret, vil blive håndteret individuelt ved direkte kontakt til de pågældende ansvarlige personer for køretøjerne hos ejerne/brugerne af bilerne. Færdselsstyrelsen orienteres om status for opdatering, når aktionen er afsluttet.

Service og teknik

Antal servicepartnere

Vores danske organisation består pt af følgende antal servicepartnere/værksteder. Virksomhedernes navne og adresser findes på mærkernes hjemmesider.

- Volkswagen, 77
- Audi, 26
- SKODA, 71
- SEAT, 43

Diagnoseudstyr til rådighed pr. servicepartner

Mængden af diagnoseudstyr hos den enkelte servicepartner varierer. Små værksteder kan have få "testere", hvorimod der på store værksteder kan være diagnoseudstyr til hver tekniker/mekaniker. Vi forventer, at mængden af diagnose udstyr til rådighed er tilstrækkelig til afvikling af aktionen på de fire mærker og tre motorstørrelser, særligt med henvisning til, at aktionerne igangsættes forskudt.

I perioderne efter aktionernes start, hvor der må formodes at kunne konstateres spidsbelastning, anbefales værkstederne at allokere de nødvendige ressourcer, således en eller flere teknikere/mekanikere friholdes fra indskrevet arbejde, hvormed de kan stå til rådighed for bilejere der henvender sig med ønsket om at få aktionen udført så hurtigt som muligt.

Information og undervisning af værkstedspersonale

Der vil ske grundig information og specifik undervisning af relevant personale i organisationen, således aktionen kan afvikles med mindst mulig gene for bilejerne. Grundlæggende har organisationens teknikere/mekanikere og rådgivere et højt uddannelsesniveau fra vores serviceskole og personalet har generelt stor erfaring med kundekontakt, afvikling af aktioner og med opdatering af software generelt. Volkswagen AG har udarbejdet uddannelsesmateriale til både teknisk og ikke teknisk personale. Det første materiale er allerede tilgængelig som web-baseret information via Volkswagen TV. Yderligere uddannelsesmateriale vil blive frigivet løbende og vil blive implementeret på det danske marked. I marts og april 2016 har vi uddannet ca. 400 mekanikere samt service- og salgsrådgivere specifikt med henblik på kunne foretage optimal afvikling af denne tilbagekaldelse.

Tekniske udfordringer

I forbindelse med opdateringer af styreenheder kan det forekomme, at der opstår fejl, herunder også fejl, som kan tilskrives uforudsete forhold, som fx fejl i hardware eller i den oprindelige software (se bilag 3), herunder også som følge af manipulation. Hermed kan motorstyreenheden blive beskadiget og den kan ikke opdateres eller genskabes.

Vi kan på nuværende tidspunkt vanskeligt vurdere omfanget her af, men såfremt der måtte opstå fejl på styreenheder i forbindelse med afvikling af aktioner med softwareopdateringer, vil der kunne findes en kulanceløsning, hvormed kunden holdes skadesløs.

På grundlag af vores erfaringer med tidligere aktioner, der også har omfattet softwareopdateringer, synes omfanget af manipulering (chiptuning) umiddelbart ikke at være særlig udbredt. Det er således normal procedure, at ejeren underrettes om risikoen ved softwareopdatering på manipulerede styreenheder (det er et krav jf. fabrikkernes retningslinjer og beskrives altid i aktionsmaterialet), og det er yderst sjældent, at bilejere fravælger en softwareopdatering i forbindelse med en normal (frivillig) værkstedsaktion. Dette kan også være et udtryk for, at der på nyere biler muligvis som oftest anvendes "tuningsbokse" eller såkaldt

OBD-tuning, der nemt kan afmonteres eller fjernes af brugeren før værkstedsbesøg m.v. Vi har desværre intet præcist overblik over anvendelsen af chiptuning.

Det er ikke uden videre muligt at konstatere, om en styreenhed er manipuleret, og derfor skal værkstedet altid informere kunden, inden der foretages opdatering, om risikoen for at der kan opstå defekt i styreenheden eller sletning af chiptuningen, hvis der er foretaget ændringer i styreenheden.

En motorstyreenhed kan lagre/adaptere data om fx førerens kørselsmønster. I forbindelse med en softwareopdatering kan disse lagrede værdier blive overskrevet, og bilens fører vil derfor kunne opleve, at bilen/motoren umiddelbart efter opdateringen synes anderledes uden det skyldes fejl. I hvilket omfang det kan give anledning til særlige udfordringer efter en softwareopdatering, kan vi på nuværende tidspunkt vanskeligt vurdere, da vi indtil videre ikke har foretaget softwareopdateringer.

Bilejere, der indleverer deres biler på værksted til opdatering i forbindelse med tilbagekaldelsen, og hvor værkstedet konstaterer fejl som fx tændt motorkontrollampe eller fejl i forureningsbegrænsende udstyr vil blive anbefalet at få disse fejl udbedret før motorstyreenheden opdateres. Der vil således typisk være tale om fejl, der normalt vil medføre, at bilen ikke kan godkendes i forbindelse med periodisk syn. Varierende med bilernes alder, kan der være tale om en garantireparation eller almindelig vedligeholdelse.

Teknisk support til servicepartnere

I Skandinavisk Motor Co. findes tre interne tekniske afdelinger for henholdsvis Volkswagen/SEAT, Audi og SKODA med i alt 13 teknikere. Disse personer har mange års erfaring i organisationen og er i daglig kontakt med fabrikker og værksteder/servicepartnere i forbindelse med afhjælpning af tekniske problemer.

Dokumentation for opdatering

Softwareversioner og dermed også opdateringer er kendetegnet ved et nummer, som vil fremgå af bilens motorstyreenhed samt af et centralt fabriks-IT-system. I importørens tekniske afdelinger er der adgang til dette fabriks-IT-system, og dermed vil en opdatering også kunne kontrolleres, når bilen er afleveret til ejeren, og dermed også selv om bilen ikke findes tilsluttet diagnose udstyr.

Derudover vil dokumentation bestå af en "nul-faktura" udstedt af det værksted, som har afviklet aktionen.

Der udvikles desuden en WEB service, hvor man som bilejer via bilens stelnummer kan se, om bilen har fået foretaget softwareopdatering. Disse data vil ligeledes kunne stilles til rådighed for synsvirksomheder.

Kundeservice

I Skandinavisk Motor Co. findes tre Kundeserviceafdelinger, som alle kan kontaktes på telefon inden for normal arbejdstid via vores hovednummer 43288200 eller på e-mail. Afdelingerne er opdelt således, at der er fælles kundeservice for Volkswagen og Audi og derudover findes individuelle afdelinger for SKODA og SEAT.

- E-mail SKODA, kundeservice@skoda.dk
- E-mail SEAT, kundeservice@seat.dk
- E-mail Volkswagen og Audi, kundeservice@smc.dk

Bemandingen vil normalt være 5 personer i tidsrummet fra 9-15 og i nødvendigt omfang vil bemandingen kunne forøges. Derudover vil mærkerne også kunne kontaktes på Facebook.

Hvilke reklamationer forventer vi

Det er på nuværende tidspunkt vanskeligt at vurdere præcist, hvilke reklamationer vi vil kunne modtage, men eventuelle reklamationer vil dog forventeligt være meget forskellige og vil variere med mærke, model, variant, bilens alder, kilometerantal, generel vedligeholdelse, kørselsmønster m.v. Særligt kørselsmønsteret kan have betydning for, hvorledes bilen opleves efter en softwareopdatering, idet motorstyreenheden, som tidligere nævnt, lagrer/adapterer data, som vil kunne blive overskrevet. Disse data vil efter en softwareopdatering skulle adapteres igen, hvilket efterfølgende sker løbende under normal kørsel. I den mellemliggende periode, vil bilen således i visse tilfælde kunne opleves anderledes end før opdateringen.

Det har været fabrikkens målsætning med udviklingen af de tekniske foranstaltninger, at løsningerne ikke vil få indvirkning på emissioner, forbrug eller præstationer. Det er vores forventning, at der ikke vil ske ændringer. De myndigheder, der har udstedt den oprindelige EU-typegodkendelse foretager en række test af bilerne, der skal sikre, at der ikke sker ændringer i bilernes specifikationer efter opdatering.

De berørte biler indkaldes løbende gennem 2016 med et brev udsendt via SKAT. Brevet vil indeholde de stelnummerspecifikke oplysninger om selve indkaldelsen. Der er derudover givet tilladelse fra Taskforce til udsendelse af et generelt informationsbrev til alle bilejere, som er berørt af dieselsagen. Dette ønsker vi at udsende for at berolige, men også for at forberede bilejerne på den kommende indkaldelse. Brevet informerer blot kort om processen i forbindelse med indkaldelsen. Dette brev blev udsendt i marts.

I øvrigt kan det nævnes, at Volkswagen AG har iværksat et særdeles omfattende "Courtesy-program", og bl.a. på det grundlag vil vi gøre alt hvad der er muligt inden for rimelighedens grænser for at alle bilejere skal føle sig velkomne, velinformerede og godt behandlede i forbindelse med udredningen af denne for vores organisation helt atypiske situation. Det synes unødvendigt at nævne, at dette tema har den største opmærksomhed hos alle ansatte i organisationen, og opgaven vil naturligvis blive løftet i fællesskab mellem fabrikker, importør og værksteder.

Yderligere information m.v.

Presse, PR og kommunikation

- Volkswagen, Pressechef Søs Righolt, telefon 21387117, sri@vw.dk
- Audi, PR chef Britt Stellingner, telefon 43288382
- SKODA, Marketingchef Peter Lorentzen, telefon 43288200
- SEAT, Direktør Jesper Stoltenberg-Mathiesen, telefon 43288200

Henvisninger

<http://www.dieselinfo.dk/>

<http://www.trm.dk/da/temaer/vw>

<http://www.volkswagenag.com/content/vwcorp/content/de/homepage.html>

Kontaktpersoner

Ved eventuelle spørgsmål, kan der rettes henvendelse til:

- Ulrik Schönemann, Adm. direktør, telefon 43288103
- Bjarne Simonsen, Eftersalgsdirektør, telefon 43288158
- Dorte Hede Nielsen, Administrationschef/aktioner, telefon 43288280
- Kenneth Pedersen, Group teknisk chef/aktioner, telefon 43288340

- Thomas Lindgaard, Typegodkendelse/aktioner, telefon 43288164

Skandinavisk Motor Co., april 2016, TL

Denne handlingsplan er drøftet med Taskforce og godkendt af Færdselsstyrelsen.

Opstår der generelle praktiske problemer fx i forbindelse med reklamationer, eller bliver det nødvendigt at justere eller afvige fra denne handlingsplan, drøftes dette med Færdselsstyrelsen forinden afvigelser m.v. fra handlingsplanen iværksættes.

Kontakt til Færdselsstyrelsen er indtil videre:

Niels-Anders Nielsen, Chefkonsulent

Telefon: +45 41871809 eller +45 72218899

nan@fstyr.dk

Kontakt til Miljøstyrelsen:

Carsten Møberg Larsen

Funktionsleder I Miljøteknologi

Telefon: +45 25 44 12 03

cml@mst.dk

1 Service Campaign EA 189 | Software & Hardware Adaptation

Hardware Adaptation for 1.6l engine

The technical solution for the 1.6l requires the installation of a flow straightener in addition to the software update (see picture). This part will be fitted directly in front of the air mass sensor. Inside the flow straightener, there is a grid that calms the swirled air flow in front of the air mass sensor and hence distinctly improves the air mass sensor's measurement accuracy.

The air mass sensor quantifies the current amount of air going through the engine, a crucial parameter for the engine management in order to optimize the combustion process.



Please note

There are different versions of the flow straightener available, depending on the model (e.g. PQ 35, PQ 25). Please find the details in the relevant TPL.

PQ35



flow straightener

PQ25



flow straightener

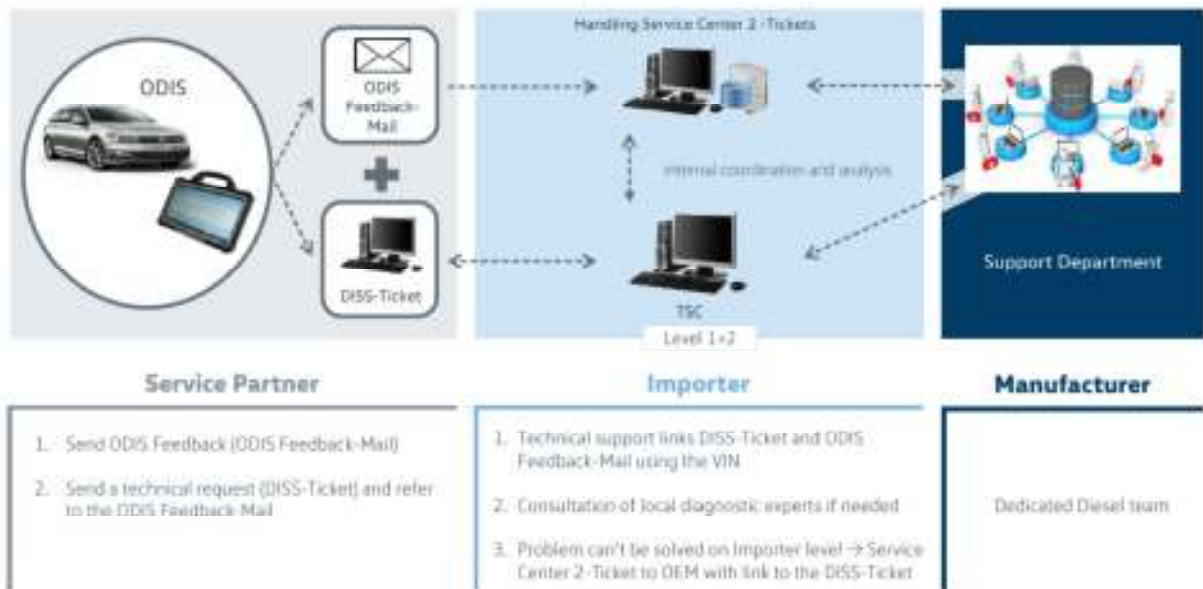


Den tekniske "hardware" løsning på 1,6 TDI skal godkendes individuelt samtidig med den tilhørende software. Dette forventes at ske fra uge 39/2016.

2 Workshop | Technical Support

Support Processes & Contacts in Case of Problems

Procedure in case of failure while executing a vehicle software adaptation



Bilag 3 - Volumenplan for det danske marked

Denne tabel viser den foreløbige plan for implementering af de tekniske løsninger på det danske marked, samt mængden af berørte biler i hver gruppe. Udviklingsarbejdet og godkendelsen af de individuelle tekniske løsninger sker løbende gennem 2016 og der kan derfor ske forskydninger i planen.

Gruppe		Volkswagen	Audi	SKODA	SEAT
1		182			
2		1833	2332	234	
			1714		
3		257	932		
			873		
			1124		
4		4415	4827	767	
			1112		
			171		
			10		
			6		
			64		
5		8399	421	672	293
			11		
			14		
			63		
6		1969		2805	2730
7		622	36	395	
			192		
8		11318		7	
			1837		
			445		
9		2573	175	4478	2594
			49		
			42		
10		3827		679	193
11		8435		143	
			5		
			18		
12		4326	639	1513	20
13		877	79		
14		302	203	134	12

Disse data er leveret af Volkswagen AG og tager udgangspunkt i de biler/stelnumre, der i fabriks-IT-systemerne er anført som tilhørende det danske marked. Tallene er dog ikke eksakte for det danske marked, idet biler der er eksporteret fra Danmark også fremgår af denne tabel.