



25 oktober 2016

DI16/01N

Open brief van Denis Gorteman

Over het nut van terugroepacties

De terugroepactie in het kader van 'Dieselgate' is in volle gang en duizenden voertuigen zijn al teruggeroepen om ze weer conform te maken. Met onze opeenvolgende uitnodigingen per post, onze communicatie via de pers en via internet proberen we alle gebruikers van de betrokken voertuigen te overtuigen om de voorziene update te laten uitvoeren. We zijn er ons echter van bewust dat de update mogelijk niet bij 100% van de voertuigen uitgevoerd zal kunnen worden en dat bijgevolg een nog onbepaald aantal voertuigen zullen blijven rondrijden zonder de terugroepactie gevolgd te hebben.

Akkoord, het gaat in geen geval om een probleem met de veiligheid, en we herinneren er nog eens aan dat de update geen voelbare wijzigingen met zich meebrengt, bijvoorbeeld op het vlak van rijgedrag, prestaties, verbruik of CO₂-uitstoot.

Dat weerhoudt ons er echter niet van om algemeen stil te staan bij de problematiek van acties die door de constructeurs georganiseerd worden.

Deze acties, die courant voorkomen in de autosector, leveren een echte toegevoegde waarde voor de klant. Ze maken het mogelijk om een defect te corrigeren dat werd ontdekt na de ontwikkelingsfase van een product, om de gebruiksveiligheid te vrijwaren, om ongevallen te vermijden of gewoon om het product up-to-date en vrij van gebreken te houden, zoals dat ook gebeurt voor bijvoorbeeld een computer of een smartphone. De acties die door de naverkoopdiensten van de constructeurs proactief worden uitgevoerd, bieden een meerwaarde voor de auto en geven de klant de garantie dat hij over een veilig product beschikt dat bovendien gratis geüpdatet wordt. De meeste van dit soort acties worden overigens goed opgevolgd door onze klanten, die er duidelijk het nut van inzien.

Toch stellen we vast dat een deel van de bestuurders er geen gevolg aan geeft, ook niet aan terugroepacties, met als gevolg dat bepaalde voertuigen in omloop een gevaar kunnen opleveren met betrekking tot de veiligheid (bijvoorbeeld door de remmen of de airbags). Wat ons nog meer zorgen baart, is dat deze voertuigen ook doorverkocht kunnen worden zonder dat de koper geïnformeerd wordt over de risico's.

Hoe kunnen we gebruikers ervan overtuigen dat alle terugroepacties belangrijk zijn en moeten worden uitgevoerd? Hoe kunnen we anderzijds garanderen dat de voertuigen die we op onze wegen kruisen veilig en correct onderhouden zijn?

Tijdens mijn hoorzitting in de parlementaire commissie rond 'Dieselgate' vorig jaar in december formuleerde ik een reeks aanbevelingen en pleitte ik onder meer voor een verplichte controle van de terugroepacties op regelmatige basis en door een onafhankelijke instelling. Deze verplichte controle zou kunnen gebeuren bij de technische keuring en bijvoorbeeld in de Car-Pass vermeld worden. Zo zou de eigenaar van het voertuig de garantie krijgen over een product te beschikken dat beantwoordt aan de voorschriften van de constructeur, en het zou tegelijk ook de veiligheid op onze wegen ten goede komen.