

Reactie Stellantis :

Algemene toelichting

Kwaliteit en klanttevredenheid vormen het centrale uitgangspunt voor Stellantis bij al haar activiteiten. Ons doel is om onze klanten de hoogste normen te bieden door middel van robuustheid en betrouwbaarheid van onze producten.

De 1.2 PureTech-benzinemotor levert een hoog niveau van dynamische prestaties, gecombineerd met gecontroleerde CO2-emissies en brandstofverbruik. Dit prestatieniveau is bereikt door de interne mechanische wrijving van de motor te verminderen en een met motorolie gesmeerde distributieriem te gebruiken.

Onder specifieke rijomstandigheden kunnen sommige klanten last krijgen van slijtage van de distributieriem als gevolg van voortijdige olieveroudering. Het in acht nemen van het olie-onderhoudsinterval en het gebruik van de voorgeschreven motorolie zijn belangrijke uitgangspunten voor het waarborgen van de kwaliteit van de distributieriem.

Onze erkend reparateurs zijn volledig opgeleid om in deze specifieke situatie de beste diagnosemethoden en oplossingen te bieden

1

Stellantis heeft een terugroepactie voor de auto's met 1.2 Pure-Tech motoren aangekondigd, maar we krijgen veel meldingen dat niet iedereen de brief van hun dealer/importeur hebben ontvangen. Zijn jullie daarvan op de hoogte?

Ja. De terugroepacties van KGG/HUZ en KGH/HLX/O3A, die in december 2022 zijn gelanceerd, hebben betrekking op een beperkt aantal voertuigen, dat voornamelijk is geproduceerd vanaf begin tweede kwartaal 2017 tot de zomer van 2018. Deze terugroepacties houden geen verband met het probleem met de distributieriem. Het doel is om software te uploaden om een mogelijk remprobleem te voorkomen.

In geval van twijfel kunnen de klanten controleren of deze terugroepacties voor hen van toepassing is, door op de website van het betreffende merk te kijken onder het menu's, zijnde "Onderdelen en services en vervolgens Kwaliteitsverbeteringen".

Tegelijkertijd maken we van de gelegenheid gebruik om, wanneer het voertuig bij de erkend reparateur staat, de distributieriem te controleren, zoals de erkend reparateur dat bij elke onderhoudsbeurt doet.

De controle wordt uitgevoerd volgens een duidelijke methode die voor alle erkend reparateurs beschikbaar is. Met deze controle kan worden bepaald of de distributieriem versleten is of niet.

In geval van abnormale slijtage worden de kosten gedekt gedurende 6 jaar/100 000 km, voor zover de klant kan aantonen dat het onderhoud is uitgevoerd volgens de voorschriften van de autofabrikant.

We benadrukken dat de reguliere onderhoudsinterval voor de distributieriem is gespecificeerd in het onderhoudsplan van het voertuig. Bij het bereiken van deze interval moet de vervanging van de distributieriem worden uitgevoerd, op kosten van de klant als normaal onderhoud.

2

Waarom krijgen deze klanten (die geen brief hebben ontvangen) hun reparatiekosten niet vergoed?

Deze terugroepactie is alleen van toepassing op klanten die de brief inmiddels hebben of nog zullen ontvangen.

3

Is het zo dat deze mensen –omdat ze geen brief kunnen overhandigen bij de dealer- volgens jullie niet in de terugroepactie vallen? En als dat zo is, wat is dan het onderscheid wat jullie maken?

Deze terugroepactie is alleen van toepassing op klanten die de brief hebben of zullen ontvangen.

In geval van twijfel kunnen de klanten controleren of deze terugroepacties voor hen van toepassing is, door op de website van het betreffende merk te kijken onder het menu's, zijnde "Onderdelen en services en vervolgens Kwaliteitsverbeteringen". Klanten wordt geadviseerd op de brief te wachten. Willen zij op korte termijn zekerheid, dan kunnen ze zich ook zonder brief melden bij een erkend reparateur. Hij kan aan de hand van het chassisnummer zien of controle nodig is.

4

Kunt u de inhoud van de terugroepacties in 2020 en 2022 aangeven? Welke modellen? Welke bouwjaren?

De terugroepacties betreffen een beperkt aantal voertuigen, voorzien van 1.2 liter PureTech benzinemotor:

- Peugeot: 208 V1, 2008 V1, 308 V2, 3008 V2, 5008 V2 en Partner V3
- Citroën: C3 V4, C4 Cactus, C4 V2, C4 Picasso en Berlingo V3 en C3 Aircross
- DS: DS 3 en DS 4
- Opel/Vauxhall: Crossland X en Grandland X

In geval van twijfel kunnen de klanten controleren of deze terugroepacties voor hen van toepassing is, door op de website van het betreffende merk te kijken onder het menu's, zijnde "Onderdelen en services en vervolgens Kwaliteitsverbeteringen".

5

De interval voor de vervanging van de distributieriem is 180.000 km of 10 jaar. We begrijpen dat dit nog steeds geldt, maar dat het huidige advies vanuit Peugeot, Citroen en Opel is om de distributieriem nu te vervangen bij 100.000 km of 6 jaar. Klopt dit?

De voorgeschreven interval voor het vervangen van de distributieriem was 175.000 km of 10 jaar (wat het eerst komt). Deze interval werd gewijzigd naar 100.000 km of 6 jaar voor auto's geproduceerd vanaf begin 2e kwartaal 2017.

De klant kan de service-interval van de distributieriem controleren door te kijken naar het onderhoudsschema dat door de dealer is verstrekt bij de overdracht van het voertuig of door de erkende dealer te vragen het opnieuw te verstrekken.

6

Voor wie zijn de kosten wanneer automobilisten al bij 70.000 km bijv. het advies van de dealer krijgen om de distributieriem te laten vervangen?

Voor auto's geproduceerd vanaf begin 2e kwartaal 2017 is het onderhoudsschema voor de distributieriem 100.000 km / 6 jaar.

Als de jaarlijkse controle die bij elke onderhoudsstap wordt uitgevoerd, in orde is, hoeft de klant niet te anticiperen op de vervanging van de distributieriem.

In geval van abnormale slijtage worden de kosten gedekt door de fabrikant gedurende 6 jaar/100.000 km, voor zover de klant kan aantonen dat het onderhoud is uitgevoerd volgens de voorschriften van de autofabrikant.

7

Zijn jullie bekend met klachten dat mensen dan zelf deze kosten moeten betalen? Waarom krijgen zij de rekening?

Zie het antwoord op vraag 1.

In geval van abnormale slijtage worden de kosten gedekt door de fabrikant gedurende 6 jaar/100 000 km, voor zover de klant kan aantonen dat het onderhoud is uitgevoerd volgens de voorschriften van de autofabrikant.

We benadrukken dat de reguliere onderhoudsinterval voor de distributieriem is gespecificeerd in het onderhoudsplan van het voertuig. Bij het bereiken van deze interval moet de vervanging van de distributieriem worden uitgevoerd, op kosten van de klant als normaal onderhoud.

8

Waarom worden niet alle eigenaren van auto's met 1.2 Pure-Tech motoren opgeroepen voor de terugroepactie?

Zie het antwoord op vraag 4.

9

Gaan jullie iets doen voor die mensen die nu onterecht de kosten voor het vervangen van de distributieriem hebben betaald? En wat gaan jullie doen met de kosten die mensen hebben gekregen vanwege schade aan de motor doordat ze de terugroepactiebrieven niet hebben gekregen?

Zie het antwoord op vraag 1.

In geval van abnormale slijtage worden de kosten gedekt door de fabrikant gedurende 6 jaar/100 000 km, voor zover de klant kan aantonen dat het onderhoud is uitgevoerd volgens de voorschriften van de autofabrikant.

We benadrukken dat de reguliere onderhoudsinterval voor de distributieriem is gespecificeerd in het onderhoudsplan van het voertuig. Bij het bereiken van deze interval moet de vervanging van de distributieriem worden uitgevoerd, op kosten van de klant als normaal onderhoud.

10

Hoe gaan jullie ervoor zorgen dat iedereen met deze motor op de hoogte is van de terugroepactie?

Alle betrokken klanten ontvangen zoals gezegd een brief.

In geval van twijfel kunnen de klanten controleren of deze terugroepacties voor hen van toepassing is, door op de website van het betreffende merk te kijken onder het menu's, zijnde "Onderdelen en services en vervolgens Kwaliteitsverbeteringen".

11

In 2020 zijn jullie erachter gekomen dat de manier waarop de distributieriem is gebouwd, niet deugdelijk is. Vandaar immers de terugroepactie. Waarom worden deze distributieriemden dan nog steeds in de modellen gebruikt? Onze deskundigen spreken van een ondeugdelijk product'. Wat vindt u daarvan?

Onder specifieke rijomstandigheden kunnen sommige automodellen met de betreffende motor geconfronteerd worden met slijtage van de distributieriem als gevolg van voortijdige olieveroudering of gebruik van niet voorgeschreven motorolie. Het in acht nemen van het olie-onderhoudsinterval en het gebruik van de voorgeschreven motorolie zijn belangrijke uitgangspunten voor het waarborgen van de kwaliteit van de distributieriem.

De distributieriem kan chemisch worden aangetast door verouderde en aangetaste motorolie (afkomstig van een verdunning van benzine in de olie). De veroudering van de motorolie hangt af van de kilometerstand en het aantal start/stop-cycli van de motor (omdat de motor het grootste deel van de tijd onder de optimale motortemperatuur werkt).

Om de situatie te monitoren, wordt bij elke servicebeurt een controle uitgevoerd op de kwaliteit van de distributieriem.

In geval van abnormale slijtage worden de kosten gedekt door de fabrikant gedurende 6 jaar/100 000 km, voor zover de klant kan aantonen dat het onderhoud is uitgevoerd volgens de voorschriften van de autofabrikant.

Voortdurende productoptimalisatie stelt/stelde ons in staat om een nieuwe, verbeterde distributieriem op de markt te brengen die in alle recente en nieuwe voertuigen worden gemonteerd.

12

Wie gaat voor de kosten opdraaien wanneer over een aantal jaren de distributieriem opnieuw moet worden vervangen? De interval is door Stellantis immers eenzijdig ingekort tot 100.000 km en 6 jaar (bij Opel zelf 5 jaar!), met als gevolg dat de consument op extra kosten wordt gejaagd. Gaat Stellantis ook deze vervangingskosten van de distributieriem op termijn voor haar rekening nemen?

Zie voorgaande antwoorden.