



Mercedes-Benz

Daimler AG · 10878 Berlin

DV 11 0,35 Deutsche Post
Dialogpost



16.11.2018

Rückrufaktion – Software-Update für Ihren Dieselmotor

Amtliches Kennzeichen: [REDACTED]

Fahrzeugidentifikationsnummer: [REDACTED]

Sehr geehrte [REDACTED]

es freut uns sehr, dass Sie uns mit dem Kauf Ihres Mercedes-Benz Ihr Vertrauen entgegengebracht haben.

Auf Anordnung des Kraftfahrt-Bundesamts werden wir im Rahmen eines verpflichtenden Rückrufs die Software des Motorsteuergerätes von mehreren Dieselfahrzeugen der Abgasnorm Euro 6 b aktualisieren. Dieses Software-Update für Ihr Fahrzeug liegt nun vor und kann aufgespielt werden. Der offizielle Bescheid zu diesem Rückruf sieht vor, dass Daimler damit spezifische Kalibrierungen der Motorsteuerung verändert, die das Kraftfahrt-Bundesamt als unzulässig einstuft.

Mit diesem Schreiben möchten wir Sie über die nun anstehende Maßnahme informieren – und uns für die entstehenden Unannehmlichkeiten in aller Form entschuldigen.

Die Komplexität der Motorsteuerung ist aus technischer Sicht sehr hoch. Änderungen an der Software können sich auf eine Vielzahl von Parametern auswirken. Dazu gehören beispielsweise Kraftstoffverbrauch, CO₂-Ausstoß oder Stickoxid-Emissionen. Zudem hat die Kundenzufriedenheit für Mercedes-Benz oberste Priorität, sodass auch weiterhin der Motor- und Bauteileschutz gewährleistet sein muss.

Vor diesem Hintergrund haben unsere Ingenieure das Update für Ihr Fahrzeug mit großer Sorgfalt entwickelt. Durch das Aufspielen werden die beanstandeten Kalibrierungen verändert.

Das Update geht aber darüber hinaus: Unter anderem durch Erkenntnisse aus der Entwicklung unserer neuen Dieselmotorenfamilie sowie Erfahrungen aus dem Kundenbetrieb sind wir mittlerweile in der Lage, die Motorsteuerung besser auf das Fahrzeug und das Fahrverhalten unserer Kunden auszurichten. Mit der neuen Software werden so die Stickoxid-Emissionen im Fahrbetrieb auf der Straße im Durchschnitt weiter gesenkt.

Darüber hinaus gewährleisten wir, dass das Software-Update keinen relevanten Einfluss auf die zertifizierten Werte zum Kraftstoffverbrauch und zu CO₂-Emissionen und auch nicht auf die Motorleistung, das Drehmoment, die Geräuschemissionen und die Dauerhaltbarkeit der Fahrzeuge hat. Dazu haben wir umfangreiche Erprobungen durchgeführt und konnten dabei keine relevanten Abweichungen feststellen. Voraussetzung für die ordnungsgemäße Funktion ist natürlich, dass die empfohlenen und vorgesehenen regelmäßigen Wartungen durchgeführt werden. Das Kraftfahrt-Bundesamt hat uns auf dieser Basis die erforderliche Genehmigung für das Software-Update Ihres Fahrzeugs erteilt.

Daimler AG
Sitz- und Registergericht: Stuttgart, HRB-Nr. 19360
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Manfred Bischoff
Vorstand: Dieter Zetsche, Vorsitzender, Martin Daum,
Renata Jungo Brüniger, Ola Källenius, Wilfried Porth,
Britta Seeger, Hubertus Troska, Bodo Ueber

Daimler AG
10878 Berlin
Telefax/Fax: +49-30-26-94-3999
dialog@daimler.com
www.daimler.com



Mercedes-Benz – sind eingetragene Marken der Daimler AG, Stuttgart, Deutschland

VS2M651KL-0792713

Für den Fall, dass es in Folge des Software-Updates wider Erwarten zu einem Schaden an einem Bauteil der Abgasrückführung kommt, wenden Sie sich bitte an einen autorisierten Mercedes-Benz Servicebetrieb. Sollte der Schaden durch das Software-Update verursacht worden sein, wird dieser Ihr Fahrzeug selbstverständlich kostenlos reparieren.

Diese kostenlose Reparatur bieten wir Ihnen über die bestehenden Gewährleistungen, Garantien und vertraglichen Rechte hinaus in den 24 Monaten nach Durchführung des Software-Updates an. Diese Regelung gilt für Fahrzeuge bis zu einem Gesamtantriebsstrang von 250.000 Kilometern.

Wir bitten um Verständnis dafür, dass die kostenfreie Reparatur dann nicht möglich ist, wenn das Fahrzeug unsachgemäß behandelt worden ist oder einem anderen Einfluss ausgesetzt war, der außergewöhnlich war oder typischerweise zu Schäden führt (z.B. Teilnahme an Rennen, Überbelastung des Fahrzeugs, natürlicher Verschleiß) und nicht ausgeschlossen ist, dass dieser Einfluss Ursache des Schadens ist.

Wie Sie vermutlich wissen, erfolgt ein Teil der Abgasreinigung Ihres Fahrzeugs im SCR-Katalysator durch die Einspritzung von AdBlue. Der AdBlue-Verbrauch hängt dabei grundsätzlich stark von der individuellen Fahrweise und den Umgebungsbedingungen ab. Im Zusammenhang mit der Verbesserung des Stickoxid-Emissionsverhaltens durch das Software-Update kann sich der AdBlue-Verbrauch bei ansonsten vergleichbaren Fahrbedingungen erhöhen. Sie werden jedoch, wie auch bisher, bei Erreichen einer Restlaufstrecke von 2.400 km rechtzeitig über einen geringen Füllstand des AdBlue-Tanks informiert.

Selbstverständlich führen wir die notwendigen Arbeiten im Rahmen des Rückrufs für Sie kostenlos durch. Ihr Servicepartner wird die Durchführung des Rückrufs auf der beiliegenden Bescheinigung bestätigen.

Bitte beachten Sie, dass der Halter eines vom einem verpflichtenden Rückruf betroffenen Fahrzeuges kurzfristig seinen nächstgelegenen Servicepartner kontaktieren sollte, um einen Termin für die Übergabe seines Fahrzeuges zu vereinbaren. Wichtiges Sie daher, möglichst bald auf Ihren Servicepartner zuzugehen. Für den Fall, der Nicht-Einhahme kann eine behördliche Stilllegung des Fahrzeuges nach § 5 FZV erfolgen. Die Stillnahme wird im Rahmen der Hauptuntersuchung überprüft.

Woher hat Mercedes-Benz meine Anschrift?

Ihre Anschrift haben wir für diese Maßnahme gemäß § 35 Abs. 2 Nr. 1 Straßenverkehrsgesetz (StVG) vom Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) erhalten. Beigefügt finden Sie Hinweise zum Datenschutz.

Sie haben weitere Fragen, benötigen weitere Informationen oder möchten einen Werkstatttermin vereinbaren?

Weitere Fragen und Antworten finden Sie unter dem folgenden Link:

<https://www.daimler.com/innovation/diesel/rueckruf-faq.html>, oder wenden Sie sich bitte an Ihren autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner.



- Sie suchen den nächstliegenden autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner oder
- Sie möchten online mit Ihrem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner einen Werkstatt-Termin vereinbaren, dann nutzen Sie bitte den QR-Code oder besuchen Sie uns auf unserer Internetseite <https://mercedes.me/terminbuchung>.

Sollten Sie nach dem Kontakt mit Ihrem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner weitere Fragen haben (keine Terminvereinbarung), wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter 00800 12 777 777 (Montag bis Freitag 09:00 bis 18:00 Uhr). Diese Nummer ist aus dem europäischen Festnetz kostenfrei.

Sollten Sie das Fahrzeug zwischenzeitlich verkauft haben, würden wir Sie bitten, dieses Schreiben an den Käufer weiterzuleiten.

Schon jetzt vielen Dank für Ihre Unterstützung und die partnerschaftliche Zusammenarbeit. Sie können darauf vertrauen, dass Qualität bei Mercedes-Benz an oberster Stelle steht. Gerne sind wir für alle Fragen rund um Ihren Mercedes-Benz für Sie da und hoffen, Sie weiterhin von unserem Service zu überzeugen.

Freundliche Grüße
Daimler AG

Jochen Dimter
ppa. Jochen Dimter

Steffen Schulze
i.V. Steffen Schulze

Datenschutzhinweise

Von wem, warum und auf welcher Rechtsgrundlage wurden Ihre Kontaktdaten an die Daimler AG übermittelt?

Das Kraftfahrtbundesamt (KBA) hat uns im Rahmen des laufenden Rückrufes Ihre Kontaktdaten, das Kennzeichen Ihres Fahrzeuges und das Datum der Erstzulassung übermittelt, da Sie beim KBA als Halter des von unserem Rückruf betroffenen Fahrzeugs gemeldet sind. Die Übermittlung der Daten an uns und die Kontaktaufnahme mit Ihnen beruht auf Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit § 35 Abs. 2 Nr. 1 StVG (Rechtsgrundlage), da es sich um einen verpflichtenden Rückruf handelt.

Welche Daten wurden vom KBA an die Daimler AG übermittelt, für welche Zwecke werden diese personenbezogenen Daten verarbeitet und wie lange werden diese Daten gespeichert?

Das KBA hat uns Ihren Namen, Anschrift, Kennzeichen und das Datum der Erstzulassung Ihres Fahrzeuges mitgeteilt. Wir werden diese Daten im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtung zu Zwecken der Durchführung dieses Rückrufes verwenden. Nach Abschluss des Rückrufverfahrens werden diese Daten gelöscht, sofern sie nicht für die Erfüllung von Nachweispflichten erforderlich sind.

Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und ist ein Datenschutzbeauftragter bestellt?

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist:

Als Datenschutzbeauftragter ist bestellt:

Daimler AG

Konzernbeauftragter für den Datenschutz

Mercedesstraße 13

70548

70372 Stuttgart

70548 Stuttgart

dialog@daimler.com

dataprotection@daimler.com

Telefon: +49 711 37 0 (Festnetztarif)

An wen werden Ihre personenbezogenen Daten übermittelt?

Für die Organisation und den Versand der Rückrutschreiben nutzen wir die direct services Gütersloh GmbH als Auftragsverarbeiter. Dieser ist durch entsprechende vertragliche Vereinbarungen an uns gebunden. Für den Versand auf dem Postweg nutzen wir externe Postdienstleister.

Welche datenschutzrechtlichen Rechte habe ich?

Ihnen stehen im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten folgende Rechte zu:

- Sie haben gemäß Art. 15 DSGVO das Recht, Auskunft über die bei uns gespeicherten Daten zu verlangen.

- Sie haben gemäß Art. 16 DSGVO das Recht, unrichtige Daten berichtigen zu lassen.

- Sie haben gemäß Art. 17 DSGVO das Recht, Ihre Daten löschen zu lassen, sofern kein Rechtsgrund zur weiteren Speicherung vorliegt.

- Sie haben gemäß Art. 18 DSGVO das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen. Dies bedeutet, dass Ihre Daten zwar noch gespeichert werden, dies aber nicht für andere Zwecke als die Verarbeitung der Daten, zu denen Sie Ihre Einwilligung oder zu rechtensicheren Verarbeitungszwecken (Rechtsansprüche) verarbeitet werden dürfen.

- Sie haben gemäß Art. 20 DSGVO das Recht auf Datenübertragbarkeit hinsichtlich aller Daten, welche Sie uns bereitgestellt haben. Dies bedeutet, dass wir Ihnen diese Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zur Verfügung stellen.

Zur Ausübung dieser Rechte senden Sie uns bitte eine E-Mail an kundenrechte@daimler.com.

Sofern Sie der Ansicht sind, dass wir durch die Verarbeitung der Sie betreffender personenbezogener Daten gegen die Datenschutzgrundverordnung verstoßen, haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.





Mercedes-Benz

Bescheinigung

Rückrufaktion – Software-Update Dieselmotor
KBA-Aktenzeichen 400-52.D/002#093
Fahrzeugidentifikationsnummer: [REDACTED]

Sehr geehrte [REDACTED]

hiermit bestätigen wir, dass der oben genannte Rückruf, den das Kraftfahrt-Bundesamt mit Bescheid vom 03.08.2018 angeordnet hat, mit der soeben bei Ihrem Fahrzeug ordnungsgemäß durchgeführten Maßnahme bezüglich Ihres Fahrzeuges erfüllt ist.

Hinweis:

Das Kraftfahrt-Bundesamt hat der Daimler AG die erforderliche Genehmigung für das Software-Update erteilt, welches nun auf Ihr Fahrzeug aufgespielt wurde. Die Daimler AG bestätigt, dass Ihr Fahrzeug nach diesem Software-Update weiterhin die gesetzlichen Grenzwerte einhält und auch im Übrigen den geltenden gesetzlichen Vorschriften entspricht. Die Daimler AG gewährleistet, dass die Umsetzung der Maßnahme keinen relevanten Einfluss auf die zertifizierten Werte zum Kraftstoffverbrauch und zu CO₂-Emissionen und auch nicht auf die Motorleistung, das Drehmoment, die Geräuschemissionen und die Dauerhaltbarkeit der Fahrzeuge hat. Die in der Übereinstimmungsbescheinigung und der Zulassungsbescheinigung des Fahrzeugs genannten Werte werden durch das Update nicht beeinflusst.

Durchführungsdatum

Unterschrift und Stempel Mercedes-Benz Servicebetrieb

