

Woonplaats, 13-12-2022

Geachte heer, mevrouw,

Volkswagen AG heeft de afgelopen twee tot drie jaar hun volledig elektrische ID3- en ID4-modellen uitgebracht. Bij de verkoop van elektrische auto's is de software in de auto in toenemende mate een belangrijk koopargument. De software in de auto is bepalend voor het "op een gebruikersvriendelijke wijze" gebruik maken van de functies van de auto, via bijvoorbeeld een app op je mobiele telefoon of het besturen van functies met je stem.

Het probleem dat ik momenteel ervaar, is dat Volkswagen AG via hun verkoopwebsites functionaliteit in de software laat zien, die voor veel ID3- en ID4-bezitters nog helemaal niet beschikbaar is. Behalve dat de geïnstalleerde software functionaliteit mist, werkt de reeds geïnstalleerde software in de auto niet goed of zelfs onvoldoende. De reden heeft waarschijnlijk te maken met een technisch probleem.

Zie eventueel de website van Volkswagen over versie 3.0.

<https://www.volkswagen.nl/software-updates/id-software-3-0>

Veel ID3- en ID4-bezitters hebben hun nieuwe volledig elektronische Volkswagen gekocht in de veronderstelling dat de functionaliteit die Volkswagen gebruikt in hun marketingcampagnes (elektronische nieuwsbrieven en website), beschikbaar is. Wanneer de klanten de auto echter hebben gekocht, blijkt dat veel van de beloofde functionaliteit ontbreekt.

Een update naar softwareversie 2.4 zou dit probleem moeten verhelpen volgens Volkswagen (dit staat ook op hun website). Hoewel deze nieuwe update eigenlijk een "over the air" automatische update had moeten zijn, moeten eigenaren hun auto helaas zelf naar een Volkswagen-garage brengen om deze upgrade alsnog te krijgen. Het blijkt dat de garages deze update handmatig moeten uitvoeren. Deze software update naar 2.4 is bij onze ID4 reeds enkele maanden geleden uitgevoerd.

Zodra versie 2.4 in de auto beschikbaar is, zou de nieuwe softwareversie 3.0 automatisch naar de auto moeten worden gedownload, maar dit gebeurt helaas niet. Vele ID3- en ID4-bezitters wachten al vele maanden op deze update. Volkswagen dealers in Nederland geven aan dat de update naar 3.0 nog niet door Volkswagen AG is vrijgegeven.

Dit verhaal gaat al meer dan een jaar door. Wanneer je belt met Volkswagen Nederland, geven men toe dat dit een probleem is, maar ze vertellen ook dat ze niet weten wanneer dit probleem is opgelost. Het feitelijke probleem lijkt dan ook in Duitsland te liggen bij Volkswagen AG.

Ik geloof dat vele duizenden ID3- en ID4-bezitters wereldwijd hetzelfde probleem ervaren en niemand bij Volkswagen lijkt te weten wanneer dit probleem is opgelost.

Een auto met een verkoopwaarde van ongeveer € 55.000,- levert niet wat Volkswagen AG beloofd in hun marketing. Wanneer Volkswagen AG dit probleem niet kan oplossen, vind ik een zekere vergoeding voor de ontbrekende functionaliteit meer dan redelijk.

Ik zou u willen vragen of u al weet of er een rechtszaak loopt tegen Volkswagen AG in verband met deze softwareprobleem. Ik denk dat ik niet de enige Volkswagen ID3/ID4 eigenaar ben die van mening is dat Volkswagen AG in hun marketing iets belooft dat ze momenteel niet kunnen waarmaken.

In afwachting van uw antwoord,

Naam

Adres

Postcode Woonplaats