



Mercedes-Benz

Daimler AG · 10878 Berlin

[REDACTED]
[REDACTED]

Telefon/Phone
(030) 2694-Telefax/Fax
(030) 2694-Hauspost-Code/
Internal-Code

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom/
Your referenceUnser Zeichen, unsere Nachricht vom/ Our
referenceName
E-Mail

Datum/Date

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Kundendienst-Maßnahme**Software Steuergerät Dieselmotor aktualisieren**

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Sehr geehrte Damen und Herren,

an den Ihnen übermittelten Fahrzeugen [REDACTED] wird die Daimler AG in Abstimmung mit dem Kraftfahrt-Bundesamt im Rahmen einer freiwilligen Kundendienstmaßnahme die Software des Motorsteuergerätes von Dieselfahrzeugen [REDACTED] aktualisieren.

Wir bitten Sie daher, an diesen Fahrzeugen als vorsorgliche Maßnahme die Software des Steuergerätes Dieselmotor zu aktualisieren und ein Ergänzungsheft für die Betriebsanleitung beizulegen. Die hierfür erforderlichen Arbeiten entnehmen Sie bitte der beigelegten Arbeitsbeschreibung.

Hinweis:

Die an das Kundenanschreiben angehängte Bescheinigung für den Kunden zur Durchführung des angeordneten Rückrufes, ist durch den Serviceberater auszufüllen. Bitte händigen Sie das Dokument dem Kunden nach Bestätigung wieder aus.

Bitte prüfen Sie bei Reparatur-Auftragsannahme und nochmals am Tag der KDM-Reparaturdurchführung unbedingt im System [REDACTED] von welchen KD- Maßnahmen das jeweilige Fahrzeug betroffen ist. Achten Sie dringend darauf, dass kein Fahrzeug die Werkstatt verlässt, ohne dass die aktuell durchzuführende/n Maßnahme/n abgearbeitet wurde/n. Prüfen Sie bitte, ob eine evtl. vorliegende Kundenbeanstandung mit dem Umfang der noch offenen Maßnahmen übereinstimmt und abgearbeitet werden kann. Relevant für Sie ist die Maske [REDACTED]. Sie können auf diese Weise Schäden vorbeugen und einen zusätzlichen Werkstattaufenthalt für unsere Kunden vermeiden. Ebenfalls wird somit eine unnötige, doppelte Abarbeitung von Kundendienstmaßnahmen vermieden.

Organisatorischer Ablauf

Die betroffenen Fahrzeuge sind im System [REDACTED] gekennzeichnet. Bitte berücksichtigen Sie bei der Durchführung der Kundendienst-Maßnahme auch Ihre Vorrats-, Lager- und Gebrauchtfahrzeuge.

[REDACTED] Kann eine tatsächliche Erstzulassung des Fahrzeugs nicht ermittelt werden, ist seitens Mercedes-Benz Niederlassungen und der Autorisierten Servicepartner das Produktionsdatum als Gewährleistungs-

[REDACTED]

Start-Datum zu verwenden. Die Verwendung eines anderen Zulassungsdatums ist unzulässig.

Kundenbenachrichtigung

Eine Kundenbenachrichtigung durch die Mercedes-Benz Niederlassungen und den Autorisierten Service ist nicht erforderlich. Alle Kunden werden direkt [REDACTED] benachrichtigt und [REDACTED] angeschrieben. Für alle nachfolgenden telefonischen oder schriftlichen Benachrichtigungen an die Ihrem Betrieb zugeordneten Kunden, verwenden Sie bitte, unter Berücksichtigung der Datenschutzbestimmungen, ausschließlich den angehängten Textvorschlag.

Fahrzeugidentifikationsnummer: xxxxxx

Freiwillige Kundendienstmaßnahme – Software-Update für Ihren Dieselmotor

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

mit dem Kauf Ihres Mercedes-Benz haben Sie uns Ihr Vertrauen entgegengebracht. Dafür bedanken wir uns.

In Abstimmung mit dem Kraftfahrt-Bundesamt werden wir im Rahmen einer freiwilligen Kundendienstmaßnahme die Software des Motorsteuergerätes von Dieselfahrzeugen der Abgasnorm Euro 6 b aktualisieren. Dieses Software-Update für Ihr Fahrzeug liegt nun vor und kann aufgespielt werden.

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

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 einer Gesamtleistung 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 der freiwilligen Kundendienstmaßnahme für Sie kostenlos durch. Ihr Servicepartner wird die Durchführung der Kundendienstmaßnahme auf der beiliegenden Bescheinigung bestätigen. Zudem wird als Nachweis im Anschluss ein kleiner Aufkleber neben dem Typgenehmigungszeichen Ihres Fahrzeugs angebracht.

Woher hat Mercedes-Benz meine Anschrift?

Ihre Anschrift haben wir aus der Erstbestellung Ihres Fahrzeuges. Wir versichern Ihnen, dass wir Ihre Anschrift nicht an Dritte weitergeben oder zweckentfremden werden. Sollten Sie das Fahrzeug zwischenzeitlich verkauft haben, würden wir Sie bitten, dieses Schreiben an den Käufer weiterzuleiten.

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.

Wir entschuldigen uns noch einmal für diesen zusätzlichen Werkstattaufenthalt, danken Ihnen für Ihre Geduld und hoffen auf Ihr Verständnis. 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

Arbeitstext und Richtzeit

Die Vorgabezeiten sind in der Arbeitsanleitung aufgeführt.

Teile

Den erforderlichen Teileumfang entnehmen Sie bitte der beiliegenden Arbeitsanleitung.

Kostenregelung

Über den Arbeitsaufwand und die anfallenden Materialkosten kann unter Angabe der Verrechnungsnummer [REDACTED] ein Garantieantrag eingereicht werden.

Abschlussstermin

Die Kundendienst-Maßnahme ist baldmöglichst durchzuführen und abzurechnen. Die aktuelle Gültigkeit entnehmen Sie bitte dem System [REDACTED]. Alle in der Maske [REDACTED] angezeigten Maßnahmen sind gültig.

Für Ihre Mithilfe danken wir Ihnen.

Freundliche Grüße
Daimler AG

[REDACTED]

Daimler AG
Sitz und Registergericht/Domicile and Court of Registry: Stuttgart
HRB-Nr./Commercial Register No. 19360
Vorsitzender des Aufsichtsrats/Chairman of the Supervisory Board: Manfred Bischoff
Vorstand/Board of Management: Dieter Zetsche, Vorsitzender/Chairman, Martin Daum, Renata Jungo Brüngger, Ola Källenius, Wilfried Porth, Britta Seeger, Hubertus Troska, Bodo Uebber

Daimler AG
10878 Berlin
Telefon/Phone +49 30
2694-0
Telefax/Fax +49 30 2694-
3999
dialog@daimler.com
www.daimler.com



Mercedes-Benz - sind eingetragene Marken der Daimler AG, Stuttgart, Deutschland / are registered trademarks of Daimler AG, Stuttgart, Germany

[REDACTED]