

## Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

### Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Plesmanweg 1-6  
2597 JG Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

### Ons kenmerk

IENM/BSK-2017/137854

Datum 12 juni 2017  
Betreft Beantwoording Kamervragen Van Eijs (D66) en Von  
Martels (CDA) over berichten dat consumenten problemen  
met hun voertuig ondervinden na het toepassen van de  
software-update van Volkswagen

### Uw kenmerk

2017Z06617

Geachte voorzitter,

Bijgaand ontvangt u, mede namens de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, de antwoorden op de vragen van de leden Van Eijs (D66) en Von Martels (CDA) over berichten dat consumenten problemen met hun voertuig ondervinden na het toepassen van de software-update van Volkswagen (ingezonden 19 mei 2017).

#### Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van consumentenprogramma Radar waaruit naar voren komt dat 25% van het gebruikte panel problemen ondervindt na de update van auto's van de Volkswagen Group, zoals hoger brandstofgebruik, verlies van vermogen en/of het uitvallen van de EGR-klep?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Klopt het dat de software-update er gelet op het bovenstaande toe kan leiden dat de EGR-klep (die moet voorkomen dat er minder stikstofdioxide wordt uitgestoten) anders gaat werken, waardoor de auto meer diesel gaat verbruiken en/of vermogen verliest? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

De software-updates zijn zo ontwikkeld dat de EGR beter werkt en ze geen negatief effect hebben op het brandstofverbruik of het motorvermogen. Dit is bevestigd door het KBA (de Duitse typegoedkeuringsinstantie). Ook de RDW en TNO hebben in hun rapport laten weten dat zij tot diezelfde conclusie zijn gekomen bij nader onderzoek.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Radar, 'Problemen na update auto's Volkswagen Group' (8 mei 2017), <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/08-05-2017/problemen-na-update-autos-volkswagen-group/>.

<sup>2</sup> RDW 'Second opinion software-update Volkswagen. Beoordeling goedgekeurde oplossing voor terugroepactie' (november 2016),

### Vraag 3

Klopt het dat om deze effecten te voorkomen de EGR tijdens de rit ook wel uitgezet wordt en dat het daarnaast in Nederland erg gemakkelijk is om de EGR compleet te laten verwijderen of permanent uit te laten schakelen, waardoor de motor veel te veel stikstofoxide uitstoot en de te behalen gezondheidswinst uitblijft? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 3

Autofabrikanten laten de mate waarin de EGR wordt ingeschakeld afhangen van verschillende factoren, zoals de buitentemperatuur. Dat betekent dat soms minder of geen uitlaatgassen worden gerecirculeerd om de motor te beschermen. Dit houdt echter geen verband met de software-update van Volkswagen. Daarnaast kunnen op dit moment voertuigeigenaren op eigen initiatief hun voertuig laten chip-tunen waarbij deze systemen buiten werking worden gesteld. Dat vind ik onwenselijk; zoals eerder aangegeven aan uw Kamer<sup>3</sup>, laat ik momenteel de regelgeving aanpassen zodat dergelijke wijzigingen aan het emissiebeheersingssysteem van auto's strafbaar worden. Zie ook antwoord 5.

### Vraag 4

Deelt u voorts de mening dat naast de software-update de Volkswagen Group tevens een update van de EGR en eventuele andere technologie moet aanbieden die garandeert dat de auto schoon blijft? Deelt u daarnaast de mening dat er op zijn minst voor moet worden gezorgd dat deze onderdelen met enige regelmaat moeten worden vervangen?

### Antwoord 4

Om de voertuigen weer in lijn te brengen met de typegoedkeuringseisen is het van belang dat de software-update uitgevoerd wordt. Eventuele vervanging van de EGR-klep is onderdeel van het reguliere onderhoud van het voertuig.

### Vraag 5

Waarom is het laten uitschakelen en of verwijderen van de EGR-klep überhaupt niet verboden in Nederland? Welke Nederlandse en Europese wetgeving is relevant voor de praktijk van het (laten) uitschakelen en of verwijderen van de EGR-klep? Heeft Nederland bij marktoverzichtonderzoek (onder Richtlijn 2007/46/EC) of periodieke keuringen (Richtlijn 2014/45/EU) deze wetgeving toegepast en voldoende ingezet op het opsporen en beboeten van voertuigmanipulatie? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 5

Zoals ik heb aangegeven in de brief aan uw Kamer van 3 april jl.<sup>4</sup>, moeten nieuwe auto's die op de markt worden gebracht aan de Europese emissie-eisen voldoen. Daarvoor rusten fabrikanten nieuwe auto's met allerlei technische voorzieningen uit, zoals een roetfilter, uitlaatgasrecirculatie (EGR-klep) en katalysatoren. Vanzelfsprekend is het de bedoeling dat deze voorzieningen goed blijven functioneren nadat voertuigen op de markt zijn gebracht en deelnemen aan het dagelijkse verkeer. Gebleken is dat deze systemen, op verzoek van de eigenaar, met enige regelmaat worden verwijderd of buiten werking worden gesteld. Hoewel er in Europees verband geen verbod geldt om roetfilters te verwijderen, zal ik de

---

<https://www.rdw.nl/SiteCollectionDocuments/Over%20RDW/Rapporten/RDW-Second-Opinion.pdf>.

<sup>3</sup> Kamerstuk 30 175, nr. 250.

<sup>4</sup> Kamerstuk 30 175, nr. 250.

Regeling voertuigen zodanig wijzigen dat het verwijderen, aanpassen en buiten werking stellen van emissiecontrolesystemen verboden wordt als deze voorzieningen nodig zijn om aan de emissie-eisen te voldoen. Ik verwacht het nieuwe verbod binnenkort te publiceren, waarna het op 1 oktober 2017 in werking kan treden.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2017/137854

#### Vraag 6

Hoe kan het dat consumenten nog altijd niet weten waar ze moeten zijn en waar ze recht op hebben als ze nadelige gevolgen (denken te) ondervinden van de software-update?

#### Antwoord 6

Ik heb geregeld contact met PON over de terugroepactie. Als consumenten vragen of klachten hebben over de software-update kunnen zij daarvoor terecht bij de klantenservice van Volkswagen of hun dealer. PON heeft mij laten weten dat elke klacht individueel wordt behandeld en er wordt een passende oplossing gezocht per situatie.

#### Vraag 7

Bent u bereid om tekst en uitleg te vragen aan Pon Dealer Groep (PON) over hun "individuele aanpak" van de genoemde problemen en de negatieve ervaringen daaromtrent die uit de uitzending van Radar naar voren komen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

Zie antwoord 6.

#### Vraag 8

Deelt u de mening dat het niet zo kan zijn dat de ene klant wel en de andere klant geen (gedeeltelijke) vergoeding krijgt voor reparaties die (gebaseerd op de Radar-uitzending) tussen de 600 en 1.100 euro kosten? Zo ja, op welke termijn gaat u in gesprek met PON om er zorg voor te dragen dat er helder wordt gecommuniceerd over wanneer consumenten wel, en wanneer zij niet in aanmerking komen voor een (gedeeltelijke) vergoeding van de kosten, zodat er geen sprake is van willekeur? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

Aan het uitvoeren van de software-update zijn voor de consument geen kosten verbonden. Voor reparaties hanteert PON protocollen waarin is vastgelegd wanneer een consument aanspraak maakt op compensatie. Het compensatiebedrag kan naar de aard van de reparatiebeurt en het voertuigverleden verschillen. Zoals eerder aangegeven wordt door PON per situatie een passende oplossing gezocht.

#### Vraag 9

Deelt u de mening dat consumenten die aantoonbaar negatieve effecten ondervinden ten gevolge van de software-update volledig moeten worden gecompenseerd? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 9

Vooralsnog is het niet gebleken dat de software-update negatieve effecten heeft op de rijeigenschappen van het voertuig.

**Vraag 10**

Welke actie onderneemt u op dit moment om consumenten die problemen ondervinden met hun auto na een software-update bij te staan? Is daar frequent overleg met importeur PON over en wat is daarvan de stand van zaken? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord 10**

Zoals gezegd heb ik regelmatig overleg met PON. PON verzekert mij dat elke klacht serieus wordt genomen. Momenteel ligt het aantal klachten over de software-update ruim onder de 1%. PON geeft aan dat voor verreweg de meeste gemelde klachten inmiddels een passende oplossing is gevonden. Ik heb er vertrouwen in dat PON er alles aan doet om de klachten naar behoren af te handelen.

**Vraag 11**

Hoe verhouden de problemen die consumenten zeggen te ondervinden met hun auto na de software update zich tot uw uitspraken in het laatste algemeen overleg over Dieselgate aangaf, namelijk dat de update geen nadelige gevolgen heeft voor consumenten?

**Antwoord 11**

Zie het antwoord op vraag 2.

**Vraag 12**

Hoe verhoudt het signaal dat Radar ontving van Volkswagen Duitsland, namelijk dat de software-update er inderdaad voor zorgt dat de EGR-klep anders gaat werken (met alle mogelijke gevolgen van dien voor brandstofverbruik en/of vermogen) en van PON, namelijk dat de update inderdaad tot klachten heeft geleid, zich tot uw eigen uitspraken dat de update geen nadelige gevolgen heeft voor consumenten?

**Antwoord 12**

De mededeling van Volkswagen Duitsland had betrekking op het roetfiltersysteem. Als gevolg van de software-update zullen sommige voertuigtypes vaker het roetfiltersysteem moeten regenereren. Deze regeneratie kost extra brandstof. Dit extra brandstofverbruik wordt gecompenseerd door verbeterde inspuiting. Daardoor resulteert de software-update niet in een verhoogd gebruik. Onafhankelijk onderzoek door het KBA en een second opinion door de RDW en TNO bevestigen dit.

**Vraag 13**

Kunt u verklaren waarom u in het onderzoek naar aanleiding van de motie-Geurts/van Veldhoven (Kamerstuk 31 209, nr. 197) niet achter deze mogelijke negatieve gevolgen voor consumenten bent gekomen? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord 13**

Het onafhankelijke onderzoek door het KBA, RDW en TNO heeft geconcludeerd dat de software-updates niet hebben geleid tot negatieve gevolgen voor het brandstofverbruik of het motorvermogen. Zoals eerder aangegeven is het mogelijk dat consumenten een verschil in rijervaring merken. Dit komt volgens PON in de meeste gevallen door het feit dat consumenten niet altijd de eerder door de fabrikant aangeboden software-updates hebben laten uitvoeren.

Vraag 14

Bent u bereid deze mogelijke gevolgen mee te nemen in het aanvullend onderzoek naar aanleiding van de motie-Geurts (Kamerstuk 31 209, nr. 207)? Zo nee, waarom niet? Wanneer bent u voornemens dit aanvullend onderzoek aan de Kamer te doen toekomen?

Antwoord 14

Ter uitvoering van de Kamermotie heb ik naast het onderzoek door RDW en TNO een reactie gevraagd aan mijn Duitse collega minister Dobrindt om meer inzicht te krijgen in de gevolgen van de software-update van Volkswagen. Zodra ik nieuwe informatie heb, zal ik uw Kamer hierover informeren.

Vraag 15

Deelt u de mening uit het een onlangs verschenen onderzoek<sup>5</sup> naar de gevolgen van sjoemeldiesels, waaruit blijkt dat jaarlijks 38.000 mensen (waarvan de meesten hier in Europa) vroegtijdig overlijden ten gevolge van te veel uitgestoten stikstofoxiden (NOx) door diesels, laat zien dat het van het allergrootste belang is dat alle sjoemeldiesels terug naar de garage komen voor een update die ervoor zorgt dat de uitstoot van schadelijke stoffen voldoet aan de wettelijke normen? Kunt u de Kamer van een reactie voorzien op het genoemde onderzoek? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 15

Het onderzoek benadrukt het belang van schone lucht en het negatieve effect van dieselvoertuigen die onder normale rijomstandigheden niet aan de Europese emissie-eisen voldoen. Inmiddels is hiervoor de Real Driving Emissions testprocedure vastgesteld, waarbij auto's ook op de weg worden gemeten. Deze nieuwe testprocedure is vanaf 1 september 2017 verplicht voor nieuwe voertuigtypen en twee jaar later voor alle nieuwe personenauto's. Ik verwacht, dat mede als gevolg hiervan dat nieuwe personenauto's veel schoner worden.

Vraag 16

Wat denkt u dat het effect is van de signalen uit de Radar-uitzending op de bereidwilligheid van consumenten om mee te doen aan de – tot nu toe nog altijd – vrijwillige terugroepacties?

Antwoord 16

Zoals eerder aangegeven herken ik de signalen uit de Radar-uitzending niet. Ik steun de oproep van PON, dat consumenten die klachten hebben zich bij PON melden, zodat voor elk geval een oplossing kan worden gevonden.

Vraag 17

Wat zijn de milieu- en gezondheidsvoordelen van het updaten van de software van auto's met sjoemelsoftware? Hoe gaat u er voor zorgen dat deze auto's met sjoemelsoftware een update krijgen?

Antwoord 17

Met de update wordt de software, waarmee een voertuig herkent dat het in een laboratorium wordt getest en overschakelt naar andere regeling van de motor, verwijderd. Door deze update zullen de NOx-emissies iets afnemen, hetgeen de

---

<sup>5</sup> Guardian, '38,000 people a year die early because of diesel emissions testing failures' (16 mei 2017), <https://www.theguardian.com/environment/2017/may/15/diesel-emissions-test-scandal-causes-38000-early-deaths-year-study>.

volksgezondheid ten goede komt. Voor een meer uitgebreide analyse van de positieve effecten van de software-updates, verwijs ik u verder naar rapporten opgesteld door de RDW en anderen, gepubliceerd op de website van de RDW.

**Ministerie van  
Infrastructuur en Milieu**

**Ons kenmerk**  
IENM/BSK-2017/137854

Volkswagen is door het KBA verplicht tot het aanbieden van de software-update. Het is aan Volkswagen dat de terugroepactie wordt uitgevoerd. Het is bovendien aan consumenten of ze meewerken aan de terugroepactie. De update is op dit moment bij circa 82.000 voertuigen uitgevoerd. De RDW volgt de terugroepactie uiteraard nauwgezet.

Vraag 18

Zijn deze signalen en het effect daarvan op de – tot nu toe nog altijd – vrijwillige terugroepacties voor sjoemeldiesels voor u reden om Volkswagen alsnog te verzoeken over te gaan op verplichte terugroepacties, zoals gevraagd in het vijfpuntenplan voor herstel van vertrouwen in de autosector 'Genoeg van het gesjoemel'?<sup>6</sup> Zo nee, waarom niet?

Antwoord 18

Zoals ik in mijn brief van 23 mei<sup>7</sup> heb aangegeven, zal ik het vijf-puntenplan vergelijken met ons huidige beleid en u hierover voor de zomer informeren. Gezien de demissionaire status van het kabinet zal ik de beleidsinhoudelijke reactie overlaten aan mijn opvolger.

Vraag 19

Kunt u deze vragen, voorafgaand aan het Algemeen overleg Raad voor Concurrentievermogen (formeel) op 29 en 30 mei 2017, uiterlijk 23 mei 2017 beantwoorden? Kunt u deze vragen tevens afzonderlijk beantwoorden?

Antwoord 19

Gelet op de aard en omvang van de vragen is het helaas niet gelukt de antwoorden binnen de gevraagde termijn te beantwoorden.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

mw. drs. M.H. Schultz van Haegen

---

<sup>6</sup> Gerben-Jan Gerbrandy en Stientje van Veldhoven, 'Genoeg van het gesjoemel. Vijfpuntenplan voor herstel van vertrouwen in de autosector' (februari 2017), <https://europa.d66.nl/content/uploads/sites/240/2017/02/GenoegvanGesjoemel.pdf>.

<sup>7</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2015–2016, 1946