



Mercedes-Benz

Daimler AG • 10878 Berlin

Herrn

[REDACTED]  
[REDACTED] 4  
[REDACTED]

im September 2019

**Amtliches Kennzeichen:** [REDACTED]

**Fahrzeugidentifizierungsnummer:** [REDACTED]

**Freiwillige Kundendienstmaßnahme – Software-Update für Ihren Dieselmotor  
Verrechnungsnummer/Aktionscode: 54 961 35**

Sehr geehrter Herr Siemer,

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

In Abstimmung mit den Behörden werden wir im Rahmen einer freiwilligen Kundendienstmaßnahme die Software des Motorsteuergerätes von Dieselfahrzeugen der Abgasnorm Euro 5 aktualisieren. Dieses Software-Update für Ihr Fahrzeug liegt nun vor und kann aufgespielt werden.

Selbstverständlich führen wir die notwendigen Arbeiten im Rahmen der freiwilligen Kundendienstmaßnahme für Sie **kostenlos** durch. Bitte nehmen Sie Kontakt mit Ihrem Servicepartner auf. Ihr Servicepartner wird die Durchführung der Kundendienstmaßnahme mittels einer Bescheinigung und durch Aushändigung einer Allgemeinen Betriebserlaubnis (ABE) bestätigen. Bitte führen Sie die Allgemeine Betriebserlaubnis (ABE) stets mit. Die Software-Aktualisierung führt nicht zu einer Änderung der Euro 5-Abgas-Einstufung Ihres Fahrzeuges.

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, CO<sub>2</sub>-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.

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.

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: Ola Källenius, Vorsitzender/Chairman,  
Marin Daum, Renata Jungo Brüngger, Wilfried Porth, Markus Schäfer, Britta Saeger,  
Hubertus Troska, Harald Wilhelm

Daimler AG  
10878 Berlin  
Telefax/Fax +49 30 26 94-39 99  
dialog@daimler.com  
www.daimler.com



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

5496135\_1810P54C92



B011F593340

Darüber hinaus gewährleisten wir, dass das Software-Update keinen relevanten Einfluss auf die zertifizierten Werte zum Kraftstoffverbrauch und zu CO<sub>2</sub>-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.

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>

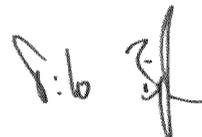
Sollten Sie nach dem Kontakt mit Ihrem autorisierten Mercedes-Benz Servicepartner weitere Fragen haben (keine Terminvereinbarung), wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter 00800 12 777 777 (Montag bis Freitag 09:00 bis 18:00 Uhr). Diese Nummer ist aus dem europäischen Festnetz kostenfrei.

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  
Daimler AG



ppa. Georg Abel



i. V. Tilo Bigalke