

CIRKULÆRE

☐ Generelt ☐ Salg ☐ Ledelse ☐ Marketing ☐ Lager ☒ Service

Cirkulære nummer:

EF-0026

Emne: RECALL – Udskiftning af indsugningsknastaksel

Udsendt af: Frans M. Sørensen
Udsendt: 23 Juni 2017

Side: 1 af 4
Bilag: TSB

ISUZU Motors International Operations (Thailand) Co. Ltd. Har informeret om, at der ved kvalitetskontrol af den nye ISUZU D-MAX 1,9 (RZ4E motor) er fundet fejl på motorens indsugningsknastakseltandhjul, som nødvendiggør en omgående reparation for, at undgå utilsigtede motornedbrud. Derfor kaldes alle omfattede biler hermed ind til reparation. Dette behandles som en såkaldt recall eller tilbagekaldelseskampagne, hvor ejerne af bilerne skal tilskrives direkte for aftale om reparation på et autoriseret ISUZU værksted snarest.

Baggrund:

På grund af en uheldig installation af tandhjulet på indsugningsknastakslen, kan der i sjældne tilfælde opstå mikro-revner, som ved fortsat kørsel kan gøre, at der falder tænder af tandhjulet på indsugningsknastakslen. Dette vil gøre, at motoren går i stå og føreren af bilen kan komme ud for farlige og uheldige situationer i trafikken.

Årsag:

Tandhjulet er monteret på knastakslen efter det såkaldte "varme/kulde krympeprincip". Under opvarmningen af tandhjulet inden installation på knastakslen, er varmepåføringen sket uhensigtsmæssigt, hvilket kan forårsage interne spændinger i materialet som tandhjulet er lavet af, med deraf følgende risiko for mikro-revner i tandhjulet.

Udbedring/reparation:

Tandhjulet på indsugningsknastakslen skal kontrolleres, og alt efter om der er faldet tænder af tandhjulet eller ej, skal som minimum indsugningsknast akslen udskiftes iht. udsendt reparationsprocedure for dette.

Reparationsprocedure:

Se udsendte TSB for reparationsprocedure.

Originalt ISUZU SST nødvendigt for reparationen:

Originalt ISUZU SST (specialværktøj) udsendes uden beregning sammen med nødvendige reservedele for reparation af den første omfattede bil.

Nødvendige reservedele:

Ved aftale om reparation af omfattede biler, kontaktes ISUZU Danmark A/S, Serviceafdelingen (Frans M. Sørensen – fms@isuzu.nu) når aftalen med kunden er truffet. Herefter fremsendes nødvendige reservedele for kampagnen.

NOTE: Såfremt der ved kontrol af tandhjulet findes, at der er faldet tænder af tandhjulet, skal reparationen straks stoppes og ISUZU Danmark A/S kontaktes for instruktion om det videre forløb!

Honorering af forbrugt tid for reparation:

Efter endt reparation indsendes faktura til ISUZU Danmark A/S, att.: Frans M. Sørensen Serviceafdelingen.

Fakturaen skal indeholde bilens chassisnummer, aktuel kilometerstand samt en operationslinje med følgende tekst:

W9071 Replace Inlet Cam Gear 2,0 timer x "aktuel reklamationstimesats" = xx,xx kr.

"Aktuel timeprissats" er tidligere meldt ud til alle værksteder. Der kan/skal ikke påføres andre omkostninger, dele etc. på fakturaen.

Fakturaen skal indsendes senest 14 dage efter reparation inklusive kopi af arbejdskort på opgaven.

Omfattede biler:

I Danmark er 35 biler omfattet af denne recall kampagne. Chassisnummer liste herunder.

VIN NO	VIN NO	VIN NO
MPATFS87JHT001821	MPATFS87JHT001833	MPATFS87JHT002416
MPATFS87JHT001822	MPATFS87JHT001834	MPATFS87JHT002417
MPATFS87JHT001823	MPATFS87JHT001835	MPATFS87JHT002418
MPATFS87JHT001824	MPATFS87JHT002395	MPATFS87JHT002419
MPATFS87JHT001825	MPATFS87JHT002399	MPATFS87JHT002420
MPATFS87JHT001826	MPATFS87JHT002400	MPATFS87JHT004717
MPATFS87JHT001827	MPATFS87JHT002401	MPATFS87JHT005061
MPATFS87JHT001828	MPATFS87JHT002410	MPATFS87JHT005062
MPATFS87JHT001829	MPATFS87JHT002411	MPATFS87JHT005079
MPATFS87JHT001830	MPATFS87JHT002412	MPATFS87JHT005109
MPATFS87JHT001831	MPATFS87JHT002413	MPATFS87JHT005110
MPATFS87JHT001832	MPATFS87JHT002414	

Kontakt til ejere/kunder:

Der vil fra ISUZU Danmark A/S blive udsendt breve til alle autoriserede ISUZU forhandlere inklusive chassisnummerliste på omfattede biler. Såfremt en given bil allerede er solgt og leveret til en slutbruger/kunde, **bedes brevet straks eftersendt til kunden**. Alternativt kan kunden kontaktes per telefon. Opfølgning telefonisk efter udsendelse af brevet bedes gjort efter en uge, såfremt kunden ikke har responderet på henvendelsen og bestilt tid for reparationen.

I forhold til biler, som fungerer som demo/firmabiler og biler, som holder på lager eller i udstilling, forventer vi, **at disse straks repareres iht. udsendte instruktioner**. For bestilling af reservedele til lager/demo biler bedes Serviceafdelingen (Frans M. Sørensen fms@isuzu.nu) kontaktes.

Se brev vedhæftet dette cirkulære.

Kontrol og opfølgning af ISUZU Motors:

ISUZU Motors vil følge udviklingen af denne recall kampagne ganske nøje, da hurtig udførelse og reparation af alle involverede biler er med til at sikre, at introduktionen af den nye ISUZU D-MAX ikke forpurres af mindre fejl, som kan udbedres ganske hurtigt og således sikre, at kunder til de nye modeller ikke får en dårlig start på ejerskabet. Derfor vil ISUZU Danmark A/S naturligvis også følge kampagnen ganske tæt og blandt andet til stadighed følge udviklingen hos den enkelte autoriserede ISUZU forhandler ganske nøje på daglig basis.

Vi forventer naturligvis, at alle autoriserede ISUZU forhandlere kan se fornuften i, at denne kampagne afsluttes snarest og vil være aktivt medvirkende til, at berørte kunder kontaktes straks og alle biler, inklusive demo/lager biler, reparerer så hurtigt som muligt således, at denne kampagne kan lukkes ganske snart.

Spørgsmål vedr. denne service information, kan rettes til Serviceafdelingen.

Med venlig hilsen

ISUZU Danmark A/S

Frans M. Sørensen

Service & Garantichef

Juni 2017

Emne: Tilbagekaldelse af ISUZU D-MAX, chassisnummer:

Kære ISUZU ejer

Sikkerhed har altid været første prioritet hos ISUZU, og vi har af sikkerhedshensyn derfor valgt at indkalde din ISUZU for udskiftning af motorens indsugningsknastaksel.

Vi er af ISUZU Motors Corp. blevet gjort opmærksomme på et problem i forbindelse med installationen af takthjulet på indsugningsknastakslen, som gør, at der er en mindre risiko for, at takthjulet kan gå itu og motoren herefter går ud, med de gener dette kan betyde.

Med omgående virkning iværksætter vi derfor en udskiftning af potentielt berørte takthjul/knastaksler og vi vil i den forbindelse gerne bede dig om, at aftale en tid hos en autoriseret ISUZU forhandler så hurtigt som muligt, med henblik på udskiftningen af takthjulet/knastakslen. Se oversigt over autoriserede ISUZU forhandlere på www.isuzu.nu

Udskiftningen varer cirka 2,5 time, og arbejdet udføres naturligvis uden beregning. ISUZU Motors Corp. beklager ulejligheden, men vi vil gerne være helt sikre på, at der ikke opstår problemer med din bil.

På vegne af ISUZU Motors Corp. vil vi beklage de gener, som denne reparation kan medføre for dig, og vi vil gerne takke dig for dit køb, din forståelse og dit samarbejde med henblik på at få din bil repareret snarest.

Med venlig hilsen

ISUZU Danmark A/S

Frans M. Sørensen
Service & Garantichef