



Q&A Dealers – Veiligheidswaarschuwing Troy en Vogue Journey en tijdelijke opschorting verkoop

Deze Vragen & Antwoorden zijn bedoeld om eventuele vragen of zorgen te beantwoorden naar aanleiding van de veiligheidswaarschuwing van de e-bakfiets modellen Troy en Vogue Journey en het opschorten van de verkoop van alle Vogue e-bakfietsen.

Als u naar aanleiding van deze antwoorden nog vragen of opmerkingen heeft, e-mail dan naar uw accountmanager.

Veiligheidswaarschuwing Troy en Vogue Journey

1. Wat is er precies aan de hand met de Troy en Vogue Journey e-bakfietsen?

We hebben geconstateerd dat er bij de Troy en Vogue Journey e-bakfietsen mogelijke framebreuken kunnen optreden, waaronder de fiets kan afbreken en er (ernstig) letsel kan ontstaan. Bij de Vogue Journey e-bakfietsen kan er daarnaast mogelijk erwijs een gasveer blokkeren en bij een specifieke productiebatch kan mogelijk erwijs de zadelpen afbreken.

2. Wat betekent dit voor mijn huidige voorraad e-bakfietsen Troy en Vogue Journey?

Vanaf woensdag 18 september geldt er een veiligheidswaarschuwing voor deze e-bakfietsen. Registreer de e-bakfietsen die u nog op voorraad heeft op www.bakfietscheck.com, waarna de verbeteringen kunnen worden uitgevoerd.

3. Wat betekent dit voor mij?

In de formele veiligheidswaarschuwing hebben we aangegeven dat de veiligheidsactie enige weken gaat duren. Dit komt omdat we dit proces zo zorgvuldig mogelijk willen laten plaatsvinden.

We hebben de verbeteringen aan de betreffende e-bakfietsen in kaart gebracht. Deze verbeteringen gaan we testen en voorleggen aan de NVWA voordat we het productieproces daarvan kunnen starten. Dit gehele proces gaat naar verwachting enige weken duren. We zullen u zo snel mogelijk informeren hoe we dit proces verder gaan inrichten en wat uw rol daarin zal zijn.

4. Wat doen jullie om dit op te lossen?

Eigenaren van de Troy of Vogue Journey kunnen hun e-bakfiets registreren op www.bakfietscheck.com. Na registratie worden ze binnen enige weken benaderd voor het maken van een afspraak voor het uitvoeren van de verbeteringen.

Tijdens deze afspraak wordt kosteloos een frameversterking aangebracht en/of andere verbeteringen uitgevoerd.



5. Waar kan ik meer informatie vinden over deze veiligheidsactie?

Voor meer informatie over deze veiligheidsactie kunt u terecht op onze speciale pagina: www.bakfietscheck.com. U kunt voor vragen ook terecht bij de accountmanager die bij u bekend is.

6. Wat moet ik zeggen tegen klanten die vragen hebben over deze situatie?

Wij raden u aan om uw klanten te informeren over de veiligheidswaarschuwing en hen te adviseren om hun e-bakfiets te registreren op www.bakfietscheck.com. De verwachting is dat binnen enige weken een afspraak kan worden gemaakt voor de uitvoering van de verbeteringen.

U kunt ook benadrukken dat we er alles aan doen om de veiligheid van onze producten te garanderen en dat we de geconstateerde gebreken – namelijk de versteviging van het frame bij zowel de Troy en de Vogue Journey, en in sommige gevallen van de Vogue Journey de zadelpen en de gasveer vervangen - kosteloos zullen verhelpen.

Tijdelijke opschorting verkoop Vogue e-bakfietsen

1. Waarom is de verkoop van Vogue e-bakfietsen tijdelijk opgeschort?

Er geldt op dit moment een tijdelijke opschorting voor alle Vogue e-bakfietsen omdat is vastgesteld dat de technische dossiers van sommige Vogue e-bakfietsen helaas tekortkomingen blijken te vertonen. Hierdoor is het wettelijk niet toegestaan deze e-bakfietsen op de markt te brengen. Daarom hebben wij besloten om de verkoop van alle Vogue e-bakfietsen tijdelijk op te schorten. Dit betekent dat ook u deze modellen per direct niet meer aan de consument mag verkopen totdat de technische dossiers compleet zijn.

2. Zijn er veiligheidsrisico's verbonden aan de reeds verkochte Vogue e-bakfietsen?

Wij zien geen directe veiligheidsproblemen vanwege de technische tekortkomingen in de dossiers. Alle producten van Vogue Bike zijn gecertificeerd en uitgebreid gecontroleerd op veiligheid bij gebruik voordat deze verkocht worden. Daarnaast voeren wij regelmatige controles uit op de veiligheid van onze e-bakfietsen.

3. Welke informatie ontbreekt er in de technische dossiers?

De informatie die ontbreekt in het technisch dossier ziet op enkele certificaten. Het ontbreken van deze informatie is een administratief probleem dat we voortvarend oplossen. We hebben hiervoor een gespecialiseerd bureau ingeschakeld om ons te helpen en de dossiers bij te werken waar nodig.

4. Hoe lang wordt verwacht dat de verkoop van Vogue e-bakfietsen opgeschort zal zijn?

De opschorting van de verkoop is een tijdelijke maatregel. Wij werken met een gespecialiseerd bureau om de technische dossiers zo snel mogelijk compleet te maken en de verkoop van alle Vogue e-bakfietsen te hervatten. Dit zal naar verwachting enige weken duren.