



## **Launch of the Right to Repair Campaign 16<sup>th</sup> October 2007, Paris**

### **Statement of Caroline Ofoegbu**

#### **Deputy Director of the Eurocouncil of the Fédération Internationale de l'Automobile (FIA)**

The Fédération Internationale de l'Automobile, the world's leading motoring and touring organisation, represents via its affiliated members, national motoring and touring organisations totalling over 100 million motorists worldwide and 34 million motorists in the European Union. Europe's motoring and touring organisations have as their highest priority to make mobility more sustainable, i.e. more reliable, cleaner and safer while keeping it affordable for all.

As the leading European mobility organisation, the FIA and its member clubs have unbiased consumer orientated expertise and long experience in a variety of transport issues, including road safety, traffic information and incident management. The car represents for the average household the second biggest investment (after the home) and will cost as much to maintain over its lifetime as it cost to purchase. Affiliated FIA clubs are committed to providing their members with choices: of vehicles that are safe and clean, that are affordable to buy and affordable to maintain;

The road patrols of FIA affiliated automobile clubs in the EU also need a reassuring regulatory framework in which to operate. Often referred to as the "fourth" emergency service automobile clubs' road patrol help for instance to speed up the process of incident clearance. Annually these road patrols respond to in excess of 10 million rescue callouts where in a great many cases the cause of immobility is relatively simple: keys locked in the car, dead batteries, empty petrol tank but in others can be quite serious. However, such is the sophistication of new car models that resolving such problems requires access to vehicle manufacturer's data.

\* \* \* \* \*

The FIA and its motoring clubs support the Right to Repair Campaign because we wish to uphold and safeguard motorist consumers' right to affordable and convenient aftermarket care for their vehicles, from day one and throughout the entire life cycle of a vehicle. It is all about upholding motorists' rights to have their vehicles serviced and repaired by the workshop of their choice, because after all, it's *their* car! And that is what the R2RC aims at!

Apart from this point, the FIA has a particular interest in clarifying warranty conditions.

The European Commission has made it clear that a consumer's warranty rights must *not* be made contingent upon the obligation that the vehicle is exclusively serviced, maintained or repaired in the vehicle manufacturer's network. This clearly applies to the statutory warranty period of 2 years, and the European Commission has also made it clear – namely in the Explanatory Brochure accompanying the Motor Vehicle Block Exemption Regulation (EC) No 1400/2002 and in a letter to the German Association of Repairers (Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK)) - that this principle also applies to voluntarily extended warranties (e.g. an anti-corrosion warranty of 12 years).

Of course, it goes without saying that for getting a manufacturing defect corrected at the car manufacturer's expense, a consumer must normally revert to an *authorised* repairer. But these cases are to be distinguished from normal "wear and tear", from regular servicing (such as e.g. an oil change, the replacement of tyres, a winter check) or accident repair jobs, for which the consumer may choose freely the services of an independent workshop without invalidating the manufacturer's warranty.

But, there is still lots of confusion in the market. Every week, consumers in Europe revert to our automobile clubs for advice on warranty cases. For example, a motorist was misinformed that the anti corrosion-warranty for the car had been voided because of an oil change having been performed by an independent workshop – two items which obviously are not at all linked to each other.

Because of such mis-information being spread in several member states, it has been extremely difficult for our members to recommend to motorists that, thanks to the BER, they should exploit the greater freedom of choice which allows them to select a repairer of their choice for regular maintenance or accident repair work while a vehicle is still under warranty.

The FIA wishes to ensure not only that that consumers are not misinformed but also that in practice they can fully benefit from "competition between repairers, through lower labour charges and cheaper spare parts", as Commissioner Neelie Kroes pointed out in her press release of 14<sup>th</sup> September 2007.

Looking ahead to the challenge of "2010", the FIA would wish to see some improvements and invites the European Commission to include clear rules on warranties into a renewed BER or into any successor legislation. Having them in the Explanatory Brochure of today is a start, but including detailed provisions in binding legislation is needed to further fair and effective competition in the aftermarket, and serve the motorists across Europe.



**Lancement de la Campagne  
‘Pour le Droit à la Réparation’  
16 Octobre 2007 à Paris**

**Contribution de Caroline Ofoegbu**

**Directrice Adjointe de la  
Fédération Internationale de l'Automobile (FIA)**

La Fédération Internationale de l'Automobile est la première organisation d'automobilistes et du tourisme au monde. Elle représente, à travers ses membres affiliés, les organisations d'automobilistes et de tourisme regroupant plus de 100 millions d'automobilistes dans le monde

entier et 34 millions d'automobilistes dans l'Union Européenne. Le premier objectif des organisations d'automobilistes et de tourisme européennes est de rendre la mobilité plus durable, c'est-à-dire plus fiable, plus propre et plus sûre tout en gardant abordable pour tous.

En tant que première organisation de la mobilité, la FIA et ses clubs membres disposent de compétences impartiales orientées vers les consommateurs et d'une longue expérience concernant toutes les questions de transport, y compris la sécurité routière, l'information routière et la gestion des incidents. En moyenne, la voiture représente le second investissement le plus important (après l'habitat) des ménages et durant toute sa durée de vie, elle engendrera autant de coûts d'entretien que de coûts d'achats. Les clubs affiliés à la FIA s'engagent pour proposer à leurs membres des choix : des véhicules sûrs et propres, à des prix d'achat abordable et des coûts d'entretien abordables.

L'assistance routière des clubs automobiles affiliés à la FIA dans l'Union Européenne a également besoin d'un cadre réglementaire rassurant dans lequel elle puisse opérer. Souvent considérée comme le « quatrième » service d'urgence, l'assistance des clubs automobiles contribue par exemple à accélérer le processus de dégagement des incidents. Chaque année, cette assistance routière répond à plus de 10 millions d'appels d'urgence où la plupart du temps la cause de l'immobilité du véhicule est relativement simple : clés enfermées dans la voiture, batteries mortes, réservoirs d'essence vides, mais dans d'autres cas il s'agit d'une cause plus grave. Cependant, les nouveaux modèles de voitures sont tellement sophistiqués que la résolution de tels problèmes nécessite l'accès aux données des constructeurs automobiles.

La FIA et ses clubs automobiles soutiennent la campagne pour le Droit à la réparation parce que nous souhaitons maintenir et préserver les droits des consommateurs automobiles à un entretien abordable et confortable de leurs véhicules, et ce dès le premier jour et durant toute la durée de vie de leurs véhicules. Il s'agit en d'autres termes de maintenir les droits des automobilistes de faire entretenir, dès le premier jour, leur véhicule par le garage de leur choix, car après tout, il s'agit de leur voiture ! Et c'est justement l'objectif de la campagne pour le Droit à la réparation !

En dehors de cet aspect, la FIA s'engage particulièrement au niveau de la clarification des conditions de garantie.

La Commission Européenne a bien spécifié que les droits de garantie du consommateur doivent être maintenus indépendamment de l'obligation stipulant que le véhicule doit être exclusivement entretenu, maintenu et réparé par le réseau du constructeur automobile. Cela s'applique clairement au délai de garantie légal de 2 ans, et la Commission a précisé dans la brochure explicative accompagnant le Règlement d'Exemption par Catégorie (CE) 1400/2002 et plus explicitement dans une lettre à la Fédération allemande des réparateurs (Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK)) datant de 2003 que ce principe s'applique également aux garanties prolongées à titre volontaire (par ex. une garantie anticorrosion sur 12 ans).

Evidemment, il va de soi qu'afin d'obtenir la correction d'un défaut de construction aux frais du constructeur automobile, un consommateur doit s'adresser normalement à un réparateur agréé. Mais il faut différencier ceci des cas d'usure normale, de l'entretien régulier (comme par exemple une vidange, le remplacement des pneus, une révision pour l'hiver) ou des réparations dues à des accidents pour lesquels le consommateur doit pouvoir choisir librement de s'assurer des services d'un garage indépendant sans répercussion aucune de ses droits liés à la garantie constructeur.

Mais il y a toujours de nombreuses confusions sur le marché au sujet des droits de garantie du consommateur. Toutes les semaines, des consommateurs en Europe s'adressent à nos clubs automobiles pour des conseils en matière de garantie. A titre d'exemple, le cas d'un automobiliste désinformé par un réparateur agréé quand à l'extinction de sa garantie anticorrosion à cause d'une vidange préalable effectuée par un garage indépendant – ces deux aspects étant bien évidemment non liés.

Du fait de ces nombreux cas de mauvaises informations se répandant dans de nombreux Etats Membres il s'avère extrêmement difficile pour nos associations membres de recommander aux automobilistes de profiter de d'utiliser leur liberté au niveau du choix des réparateurs même durant le délai de garantie du véhicule pour des travaux d'entretien et de réparation.

La FIA souhaite avoir la garantie que non seulement les consommateurs ne soient pas désinformés mais que dans la pratique ils puissent profiter pleinement de la « libre concurrence entre les réparateurs grâce à des frais de main-d'œuvre réduits et des pièces de rechange moins chères », comme l'a souligné le Commissaire Européen Neelie Kroes dans son communiqué de presse du 14 septembre 2007.

Face au défi de « 2010 », la FIA souhaiterait néanmoins quelques améliorations et invite la Commission Européenne à inclure des règles claires et explicites concernant les garanties dans une REC révisée ou dans toute législation le remplaçant. Retrouver ces règles dans la brochure explicative de la Commission est certes un début mais leur insertion au sein d'un outil réglementaire contraignant permettrait d'améliorer la concurrence entre tous les opérateurs de l'après-vente automobile et de renforcer les droits des consommateurs en Europe.