

Stellungnahme von Artsana Suisse SA

Warum kann in der Schweiz auch 2,5 Wochen nach der Meldung von STIWA an Chicco das Produkt noch immer gekauft werden?

Sobald wir von der Testpartei kontaktiert wurden, haben wir unverzüglich gehandelt und jegliche Verkaufsaktivitäten für Kiros i-Size Base einstellten. Artsana führte einen Dialog mit der Testpartei und leitete eine dringende Untersuchung ein. Sobald festgestellt wurde, dass eine Korrektur erforderlich ist, haben wir unverzüglich die Rückrufaktion gestartet. Alle unsere betroffenen Kunden/innen wurden über den Rückruf schriftlich und telefonisch informiert und aufgefordert, die Anweisungen umzusetzen.

Warum gilt der Rückruf nur für Produkte aus dieser Produktionszeit?

Weil dies die ersten und letzten Produktionschargen der Kiros i-Size-Basis waren, die in den Vertrieb gelangten.

Können die Kundinnen und Kunden sicher sein, dass die Basen aus früherer oder späterer Produktion sicher sind? Warum?

Wir haben alle Kiros i-Size Base von der ersten Produktionscharge bis zur letzten in Vertrieb gelangten Produktionscharge zurückgerufen. Neue Produktionen werden überarbeitet, um ein unerwünschtes Entsperren auch unter schwierigsten Testbedingungen zu vermeiden.

Warum können die Produkte in Schweizer Fachgeschäften auch 2,5 Wochen nach der Information von STIWA an Chicco noch immer gekauft werden?

Sobald wir von der Testpartei mit ersten Informationen zu ihren Tests kontaktiert wurden, handelten wir sofort mit der vorsorglichen Aussetzung jeglicher Verkaufsaktivitäten für Kiros i-Size Base. Artsana führte einen Dialog mit der Testpartei, um relevante Informationen zu den Tests zu erhalten, und leitete unverzüglich eine dringende interne Untersuchung ein. Sobald festgestellt wurde, dass eine Korrektur erforderlich ist, haben wir sofort die Rückrufaktion gestartet. Alle unsere betroffenen Kunden/innen wurden schriftlich und telefonisch kontaktiert und aufgefordert, die Rückrufanweisungen zu befolgen.

Bis wann wollen sie alle Fachgeschäfte in der Schweiz informiert haben?

Diese Rückrufaktion wurde bereits bis am 14.04.2021 vollständig an unsere Kunden/innen kommuniziert.

Kann es sein, dass auf der offiziellen Chicco-Site der Rückruf nicht einfach zu finden ist? Ist das nicht gefährlich, weil Besitzer der Basis nicht auf direktem Weg über die Chicco-Site an diese wichtige Information gelangen können? Gehört es nicht zur Informationspflicht von Chicco, die Privatkundschaft möglichst direkt und aktiv von sich aus darüber zu informieren?

Wir erfüllen uneingeschränkt und vorbehaltlos unsere Pflicht, Informationen online und offline bereitzustellen. Wir bieten die maximale Information auf unseren Websites. Der Rückruf wird auf chicco.com in der Schweizer Sektion veröffentlicht und ist in deutscher, französischer und italienischer Sprache verfügbar.

Verbraucher/innen, die direkt zur Schweizer Website chicco.ch navigieren, finden hier auch die vollständigen Informationen in deutscher, französischer und italienischer Sprache, ebenfalls einschliesslich der offiziellen Informationen und Anweisungen.

Darüber hinaus haben wir den Rückruf auch auf den sozialen Medien via Facebook kommuniziert und die Links für Verbraucher/innen zu den Rückrufanweisungen integriert.

Zudem haben wir unsere Fachkunden/innen schriftlich, telefonisch und durch unsere Vertriebsmitarbeitenden dazu angehalten, die Mitteilung des Rückrufs in ihren Geschäften zu kommunizieren und ihre möglich betroffenen Verbraucher/innen direkt zu kontaktieren, sofern sie die Adressen dieser Verbraucher/innen haben.

Wieviele solcher Basen sind in der Schweiz verkauft worden?

69 Stück

Was können die Kunden jetzt tun?

Wie in unseren Anweisungen angekündigt, bitten wir Benutzer/innen mit einer vom Rückruf betroffenen Kiro i-Size-Basis, diese nicht mehr zu verwenden, und sich an unseren Kundendienst zu wenden, um eine kostenlose Ersatzbasis zu erhalten. Kundendienst: Artsana Suisse SA - 091/9355080 oder info.ch@artsana.com. Bis zur Auslieferung der neuen Basis kann der Kiro-Autositz ohne Basis sicher verwendet werden, indem der Autositz mit den Sicherheitsgurten des Fahrzeugs gesichert wird. Dabei müssen die Verbraucher/innen bei der Installation ohne Basis die Anweisungen in der Bedienungsanleitung für den Autositz befolgen.

Wie erklärt sich Chicco den Fehler?

Nach Informationen, die wir über den durchgeführten Test erhalten haben, war die grün/rote Anzeige auf der Basis teilweise rot, bevor der Kiro Sitz mit der Basis verbunden wurde. Trotzdem konnte der Sitz nicht manuell von der Basis gelöst werden. Unsere Untersuchung hat gezeigt, dass die Indikatorposition durch verschiedene Faktoren, einschliesslich Toleranzen im System, beeinflusst werden kann und dass unter bestimmten Umständen die Befestigung des Sitzes an der Basis aufgrund der Geometrie einiger Komponenten des Systems nicht vollständig wirksam sein kann, wie aus den durchgeführten Tests hervorgeht. Auch wenn in der Bedienungsanleitung erläutert wird, dass der Autositz ordnungsgemäss angebracht ist, wenn die Anzeige grün leuchtet, haben wir festgestellt, dass eine Korrekturmassnahme erforderlich ist um eine Konstruktionsänderung in der Basis vorzunehmen, mit der die oben genannten Probleme behoben werden.

Selbst wenn unsere Produkte nach strengen Qualitäts- und Sicherheitsstandards entwickelt und getestet werden, einschliesslich Tests durch Dritte und obligatorischer Homologationsgenehmigungen, setzt sich unser Engagement für Qualität und Sicherheit durch kontinuierliche Überwachung der Produktleistung fort und sollten wir ein mögliches Sicherheitsproblem bei Produkten, die bereits auf dem Markt sind feststellen, greifen wir umgehend ein, um Familien stets die erwartete Sicherheit zu garantieren. Das verantwortungsvolle Management von Produkten, die bereits auf den Markt gebracht wurden, ist ein wichtiger Bestandteil des Engagements für die Sicherheit der Benutzer, das jeden Tag unsere Handlungen steuert.