



**STICHTING  
RECLAME CODE**

Per e-mail:  
Consumentenbond  
t.a.v. I. Piek  
Postbus 1000  
2500 BA DEN HAAG

**Dossier 2018/00572**

Amsterdam, 24 september 2018

Geachte mevrouw Piek,

Hierbij zend ik u een afschrift van de beslissing van de Reclame Code Commissie d.d. heden in bovengemeld dossier.

Hoogachtend,  
namens de Reclame Code Commissie



Mr. J.H.M. Borret-Bouritius  
Secretaris

**...voor verantwoorde reclame**

Buitenveldertselaan 106 | 1081 AB Amsterdam | T 020 301 33 97  
Postbus 75684 | 1070 AR Amsterdam | info@reclamecode.nl | www.reclamecode.nl



## RECLAME CODE COMMISSIE

### Beslissing van de Reclame Code Commissie

in de zaak van : Consumentenbond, gevestigd te Den Haag, klager  
tegen : Ford Nederland B.V., gevestigd te Amstelveen, adverteerder.

### De procedure

Klager heeft door middel van het online klachtenformulier op 23 juli 2018 bezwaar gemaakt tegen de hierna te noemen reclame-uitingen. De klacht is nader toegelicht bij e-mails van 25 juli en 1 augustus 2018.

De klacht is in behandeling genomen op 9 augustus 2018.

Adverteerder heeft bij e-mail van 30 augustus 2018 verweer gevoerd.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht behandeld ter zitting van 6 september 2018.

Klager werd vertegenwoordigd door I. Piek en A. van Zwet.

Namens adverteerder zijn verschenen S. van de Pol en F. Vliegenthart.

### De bestreden reclame-uitingen

Het betreft de volgende uitingen over "SYNC 3" op <http://www.ford.nl>, door klager aangeduid als "A" tot en met "E":

A.

Een uiting waarin onder de aanhef "SYNC" staat:

"We zetten ons in voor het verhogen en verbeteren van de SYNC gebruikerservaring. En om het nog beter te maken, hebben we regelmatig software-updates, zodat je altijd de laatste versie van SYNC hebt en kan profiteren van onze nieuwste ontwikkelingen. Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden".

B.

Een uiting betreffende een auto met SYNC 3, namelijk de Ford Focus, met de aanhef "Ga voor handsfree met SYNC 3". Daarin staat onder meer:

"In je Focus blijf je verbonden en kun jij je telefoon, muziek en navigatiesysteem bedienen met spraakopdrachten".

C.

De online brochure van de Ford Focus. Daarin staat onder de aanhef:

"Maak kennis met de nieuwe beste vriend van je telefoon" onder meer:

"Ford SYNC 3

(...)



Sync 3 functies

- Beheer je telefoon, muziek, apps en navigatie, allemaal met eenvoudige gesproken commando's (...)"

D.

Veel gestelde vragen op de website. Daaronder staat onder meer:

"Waar kan ik een update kopen voor mijn navigatiesysteem?"

Ford kent een aantal leveranciers voor de software van de navigatiesystemen van Ford. Voor de meeste updates kun je terecht bij jouw officiële Ford dealer. Meer informatie hierover kun je nalezen in de handleiding van jouw Ford".

E.

De online gebruikshandleiding, te vinden op

<https://secure.ford.nl/Service/Gebruikershandleidingen>.

De bij de klacht overgelegde schermafdrucken van de uitingen A tot en met D zijn in kopie aan deze uitspraak gehecht.

Voor de volledigheid heeft klager ook schermafdrucken van de volledige webpagina's aan de Commissie overgelegd.

De klacht

De klacht wordt als volgt samengevat.

De Consumentenbond heeft tientallen klachten ontvangen over verouderde routekaarten in het ingebouwde navigatiesysteem van Ford auto's. De klachten gaan over het "SYNC 3" systeem, dat meerdere functies heeft, waaronder navigeren, het synchroniseren met de smartphone en muziek afspelen en telefoneren. De functies zijn te bedienen met "eenvoudige spraakopdrachten".

Consumenten kopen een nieuwe Ford auto met ingebouwde navigatie van SYNC 3. Bij het aanbod en de verkoop wordt niet vermeld dat de routekaarten, waar het navigatiesysteem gebruik van maakt, dateren van 2014, aldus klager. Bovendien wordt niet vermeld dat er geen nieuwe routekaarten komen, sterker nog: in uiting A wordt beloofd dat er wél nieuwe routekaarten komen.

Consumenten vragen vervolgens bij Ford om nieuwe kaarten en die worden beloofd. Toch zijn deze nog steeds niet ontvangen.

Door het achterhouden van bovenbedoelde informatie hadden consumenten een andere beslissing kunnen nemen over hun aankoop, zoals de aankoop van een andere auto of het betrekken van dit aspect bij het onderhandelen over de prijs, aldus de Consumentenbond. Het niet informeren van de Ford-kopende consument over de verouderde routekaarten is in strijd met 8.2 sub b en artikel 8.3 sub c van de Nederlandse Reclame Code (NRC) en daarmee met artikel 7 NRC.



### Het verweer

Het verweer wordt als volgt samengevat.

De klacht betreft een aantal commerciële uitingen van adverteerder (hierna: "Ford NL") over de routekaarten die deel uitmaken van de navigatiesystemen die zich bevinden in de door haar verkochte voertuigen.

Ford NL begrijpt de klacht aldus dat haar wordt verweten dat:

- zij bepaalde beloftes over het van tijd tot tijd updaten van de routekaarten niet zou zijn nagekomen; en
- zij consumenten onjuist dan wel onvolledig zou hebben geïnformeerd over de ouderdom van de routekaarten.

Naar het oordeel van Ford NL moet deze klacht worden verworpen.

Ford NL geeft de volgende uitleg over de door haar verkochte navigatiesystemen en de in dat verband gebruikte routekaarten.

Ford voertuigen worden doorgaans uitgerust met het zogenaamde SYNC-systeem. Met dit systeem kan de bestuurder onder meer in het voertuig muziek afspelen, handsfree bellen en gebruik maken van bepaalde functionaliteiten van een smartphone, door deze met SYNC te koppelen. SYNC bevat daarnaast ook een navigatiesysteem. SYNC en het navigatiesysteem moeten van elkaar worden onderscheiden; ze worden door Ford NL los van elkaar geüpdatet. Ford voertuigen die in nieuwstaat worden verkocht door Ford dealers bevatten SYNC 3 oftewel versie 3 van SYNC. Consumenten met SYNC 3 kunnen updates van de software voor SYNC 3 gratis downloaden via [www.ford.nl](http://www.ford.nl) en installeren in hun Ford voertuig. Los daarvan draagt Ford NL zorg voor periodieke updates van (de routekaarten die worden gebruikt in) het navigatiesysteem. SYNC is een "non-connected" systeem. Een dergelijk systeem is niet verbonden met het internet. Updates en wijzigingen aan het systeem moeten dus altijd worden gedownload en vervolgens geïnstalleerd op het systeem, alvorens deze werken.

De routekaarten vormen het startpunt van het navigatiesysteem. Elk navigatiesysteem bevat een gedetailleerde momentopname van het Europese wegennetwerk. Geen enkele routekaart is of kan altijd 100% accuraat kan zijn; voortdurend worden wegen verlegd en komen er wegen bij. Verder veranderen verkeerssituaties en allerlei additionele items, zoals de aanwezigheid van tankstations. Ook de maximumsnelheden van de verschillende wegen die deel uitmaken van de routekaarten, veranderen van tijd tot tijd, en zijn soms in het geheel niet accuraat aan te leveren, bijvoorbeeld bij verandering al naar gelang het moment van de dag.

Kortom, geen enkele routekaart is volledig accuraat, zoals elke automobilist tegenwoordig uit eigen ervaring weet. Vrijwel alle voertuigen worden tegenwoordig met een navigatiesysteem geleverd. In instructieboekjes wordt bestuurders ook gewezen op de mogelijkheid dat de werkelijke situatie kan afwijken van die welke volgt uit het navigatiesysteem. Afwijkingen zijn vervelend, maar helaas onontkoombaar.

De door Ford NL in haar navigatiesysteem gehanteerde routekaarten worden



vervaardigd door een externe provider, HERE Maps (hierna: "HERE"). Zij is voortdurend met speciaal ingerichte voertuigen in Europa op de weg aanwezig om wijzigingen waar te nemen en op te nemen. Indien HERE een routekaart aanlevert, is die kaart echter al weer deels verouderd, nu HERE niet altijd overal aanwezig kan zijn. De door HERE aangeleverde routekaarten moeten door alle autofabrikanten die deze kaarten afnemen geschikt gemaakt worden voor het door hen aangeboden navigatiesysteem. Dat is een proces van vele maanden. Vervolgens moeten de routekaarten nog worden geïnstalleerd in het SYNC-systeem. Dit is een probleem waar alle autofabrikanten mee kampen, aldus Ford NL.

Bij het bovenstaande komt dat de ontwikkeling van navigatiesystemen razendsnel gaat. Er zijn tal van aanbieders van alternatieve navigatiesystemen, bijvoorbeeld telefoonaanbieders, die voortdurend met nieuwe functionaliteiten komen. Autofabrikanten kunnen daarbij niet achterblijven. Dat betekent dat de door hen aangeboden navigatiesystemen bij voortdurende wijzigingen ondergaan. Eén zo'n wijziging is de in de markt ontstane behoefte om routekaarten zelf (via internet) te kunnen updaten.

#### **De klacht**

Op de verschillende klachtonderdelen reageert Ford NL als volgt.

Vooropgesteld moet worden dat beloftes als door de Consumentenbond bedoeld in het kader van de onderhavige klacht alleen van belang zijn indien en voor zover deze beloftes voorkomen in reclame-uitingen.

Ford NL ontkent niet dat zij in algemene bewoordingen op haar website vermeldt (Uiting A) dat de routekaarten van tijd tot tijd worden geüpdatet. De betreffende mededeling is feitelijk ook juist. Met enige regelmaat worden nieuwe routekaarten ter beschikking gesteld. Technische complicaties leiden helaas soms tot een vertraging. Daarmee is niet gezegd dat Ford NL consumenten onjuist informeert of misleidt. Indien de verwachting wordt uitgesproken dat 'binnenkort' een nieuwe routekaart beschikbaar komt, dan is deze verwachting gebaseerd op mededelingen die Ford NL daarover ontvangt van de fabrikant.

De laatste versie van de routekaart is zeer recent gereedgekomen en is thans te verkrijgen via de Ford dealers. De verwachting is dat deze update binnen enkele weken ook buiten de dealers om via de website [www.ford.nl](http://www.ford.nl) beschikbaar komt, zonder dat daar kosten aan verbonden zijn.

Hetgeen klager stelt ter onderbouwing van het andere klachtonderdeel, waaronder de mededeling over routekaarten uit "2014", is achterhaald.

Nieuwe voertuigen van Ford die voorzien zijn van SYNC3, uitgezonderd de hierna te noemen nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect, werden tot voor kort standaard geleverd met routekaarten die in 2015 beschikbaar zijn gekomen. Inmiddels is een recentere versie van de routekaarten (2017) beschikbaar gekomen. Voornoemde nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect worden al afgeleverd met routekaarten die uit 2017 dateren. Het overige aanbod zal weldra volgen, aldus Ford NL.



Ford NL vermeldt niet wat de precieze ouderdom is van de routekaarten die in haar navigatiesysteem worden gebruikt. Voor zover zij weet, doet geen enkele autofabrikant dat. Er bestaat ook geen verplichting om dat te doen, aldus Ford NL.

Zoals gezegd is elke routekaart per definitie niet 100% accuraat. Daarmee is niet gezegd dat deze in de praktijk onbruikbaar is. Bedacht dient te worden dat het grootste deel van de routekaarten ongewijzigd blijft. Dat zal ook de reden zijn waarom Ford NL naar verhouding weinig klachten ontvangt van consumenten over de kwaliteit van de routekaarten.

Naar het oordeel van Ford NL bevat geen van de door de Consumentenbond bedoelde uitingen feitelijk onjuiste informatie.

Het niet vermelden van de ouderdom van de routekaart impliceert niet dat er sprake is van oneerlijke reclame, een omissie, een verborgen houden, of een op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel te laat verstrekken van essentiële informatie. Uitingen zijn overigens pas in strijd met de NRC indien deze het economisch gedrag van consumenten wezenlijk verstoren. Het is algemeen bekend dat routekaarten van ingebouwde navigatiesystemen nooit helemaal accuraat zijn, maar daardoor niet onbruikbaar worden. Van een verstoring van het economisch gedrag in vorenbedoelde zin is geen sprake, aldus Ford NL.

#### De mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht. Op die toelichting zal worden teruggekomen in het oordeel.

#### Het oordeel van de Commissie

1.

Klager maakt er bezwaar tegen dat in de uitingen niet is vermeld wat de leeftijd is van de routekaarten, gebruikt voor nieuwe Fords met SYNC 3. In dit verband heeft klager gesteld dat de routekaarten, waar het van SYNC 3 deel uitmakende navigatiesysteem gebruik van maakt, dateren van 2014.

Dit laatste heeft adverteerder gemotiveerd weersproken; zij heeft meegedeeld dat nieuwe voertuigen van Ford die voorzien zijn van SYNC 3, uitgezonderd de nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect, tot voor kort standaard werden geleverd met routekaarten die in 2015 beschikbaar zijn gekomen, en dat de nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect worden afgeleverd met routekaarten uit 2017. Wat hiervan zij, de Commissie oordeelt als volgt.

De gemiddelde consument zal begrijpen dat geen enkele routekaart, behorende bij een navigatiesysteem, volledig accuraat is, nu deze altijd op een bepaald moment worden vastgelegd en al snel aan veranderingen onderhevig zijn. Diezelfde consument zal echter niet verwachten dat nieuwe voertuigen van Ford, voorzien van SYNC 3, op de nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect na, tot voor kort standaard werden



geleverd met routekaarten die reeds in 2015 beschikbaar zijn gekomen. De Commissie overweegt daartoe het volgende.

Ten eerste wordt over de datering van de routekaarten in de bestreden uitingen -naar de Commissie begrijpt uit de door klager overgelegde afdrukken van de uitingen A tot en met D en uit hetgeen partijen naar voren hebben gebracht- geen informatie gegeven. Ten tweede acht de Commissie het aannemelijk dat, zoals klager ter zitting heeft aangevoerd, veel consumenten op het onderhavige gebied steeds hogere verwachtingen hebben, gelet op hun ervaring met kaarten van navigatieapps, zoals kaarten van Google, of losse navigatiesystemen, die veelal van een recente datum zijn.

Gelet op het bovenstaande acht de Commissie de bestreden uitingen voor de gemiddelde consument onduidelijk ten aanzien van de van het gebruik van het navigatiesysteem te verwachten resultaten als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC. Nu de gemiddelde consument er bovendien toe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

2.

Klager maakt ook bezwaar tegen uiting A, omdat daarin volgens hem ten onrechte staat: "Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden".

Ter zitting heeft Ford NL desgevraagd aan de voorzitter van de Commissie meegedeeld dat zij verwacht dat deze navigatie update, met de laatste versie van de routekaarten, namelijk die van 2017, binnen enkele weken via de website [www.ford.nl](http://www.ford.nl) kan worden gedownload.

Gelet op het bovenstaande en nu de onderhavige klacht dateert van 23 juli 2018, en de bestreden uiting -zoals volgt uit de op het klachtenformulier ingevulde gegevens- in elk geval te lezen was op 18 juli 2018, oordeelt de Commissie als volgt over de mededeling "Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden".

De Commissie acht deze mededeling voor de gemiddelde consument onduidelijk ten aanzien van de van het gebruik van het product te verwachten resultaten als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC, nu deze mededeling qua tijdsperiode niet nader is toegelicht, en nu blijkt dat er aan de zijde van Ford NL slechts sprake is van een verwachting dat de bewuste downloadmogelijkheid binnen enkele weken na zitting van 6 september 2018 zal bestaan. Nu de gemiddelde consument er bovendien toe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

Gelet op het bovenstaande wordt als volgt beslist.

#### De beslissing

De Commissie acht de bestreden reclame-uitingen in strijd met artikel 7 NRC. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.



Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het beroep verschuldigde bedrag.

Het beroepschrift dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze beslissing in het bezit te zijn van het College van Beroep, waarvan het secretariaat gevestigd is te Amsterdam.

Het postadres van het secretariaat is: postbus 75684, 1070 AR Amsterdam.

De voorzitter

Mr. I.H.J. Konings

De secretaris

Mr. J.H.M. Borret-Bouritius

Gewezen door mr. I.H.J. Konings, voorzitter, L.D. Bleijert, L.G. Schram en prof. dr. J.C. Vrooman, leden en mr. J.H.M. Borret-Bouritius, plaatsvervangend lid en secretaris.

Amsterdam, 24 september 2018



## **Kopie reclame-uiting toevoegen: Ford informatie op internet (bijlage bij klacht)**

Op verschillende webpagina's geeft Ford informatie over het Sync3 systeem. Daarvan geven we in onderstaande een overzicht. In alle gevallen ontbreekt informatie over de verouderde routekaarten; we hebben informatie of een waarschuwing daarover niet gevonden.

### **A. Belofte: binnenkort is update te downloaden**

Sterker nog: Ford belooft dat er binnenkort een navigatie-update is te downloaden:

*'We zetten ons in voor het verhogen en verbeteren van de SYNC gebruikerservaring. En om het nog beter te maken, hebben we regelmatig software-updates, zodat je altijd de laatste versie van SYNC hebt en kan profiteren van onze nieuwste ontwikkelingen. Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden.'*



We zetten ons in voor het verhogen en verbeteren van de SYNC gebruikerservaring. En om het nog beter te maken, hebben we regelmatig software-updates, zodat je altijd de laatste versie van SYNC hebt en kan profiteren van onze nieuwste ontwikkelingen.

Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden.

Bron: <https://www.ford.nl/onderhoud-en-service/support/sync-en-bluetooth-ondersteuning/update#/>

### **B. Productinformatie nieuwe Ford auto's**

Een voorbeeld van informatie over een auto met Sync3, namelijk de Ford Focus volgt in onderstaande. Er ontbreekt informatie over verouderde routekaarten.



## Ga voor handsfree met SYNC 3

In je Focus blijf je verbonden en kun jij je telefoon, muziek en navigatiesysteem bedienen met spraakopdrachten. Dankzij SYNC 3. Je kunt zelfs een lijst van lokale restaurants opvragen door 'ik heb trek' te zeggen. Het systeem kan ook je sms'jes hardop voorlezen. Op het kleurentouchscreen kun je eenvoudig navigeren door te drukken en te vegen. SYNC 3 is ook verbonden met Apple CarPlay en Android Auto en met Applink heb je toegang tot je favoriete smartphone-apps.

### C. De online brochure van de Ford Focus

Ook in de online brochure van de Ford Focus ontbreekt informatie over verouderde routekaarten:

Pagina 37 over Sync3:



"Bel John"  
 "Beluister bericht"  
 "Zoek stadscentrum"  
 "Ik moet tanken"  
 "Ik moet parkeren"  
 "Ik heb trek"

Maak kennis met de nieuwe beste vriend van je telefoon.

#### Ford SYNC 3

Geniet je met de auto. Dat betekent niet dat je alle veranderingen wilt. De nieuwe Ford SYNC 3 integreert naadloos met je smartphone, zodat je over alles de controle hebt, van navigatieprogramma's en muziek tot muziek en via de spraakcommando's. Dankzij SYNC 3 kun je ook eenvoudig je favoriete apps bedienen met spraakcommando's.

#### SYNC 3 Functies

- Stuur je telefoon, muziek, apps en navigatie allemaal met eenvoudige spraakcommando's
- Voor het besturen je bestaande functies hardop voorlezen
- Ontvang voorstellen voor lokale restaurantaanbevelingen naar je bestemming
- Je kunt ook plaatselijke verkeersinformatie bekijken of verkeersinformatie aanpassen, en kiezen tussen kaarten in volledige, split-screen of 3D-weergave
- Tegelijkertijd helpt Emergency Assist en de Emergency Call-to-action te plaatsen om de noodopdaters in hun eigen taal te communiceren over de locatie van de auto

#### FordPass App

- Toegang tot alle functies met de FordPass smartphone app.
- Selecteer "points of interest" in de buurt van je locatie of langs de route.
- Check beschikbaarheid van lokale services per merk of soort brandstof en vergelijk prijzen

De afbeelding op deze pagina is een illustratie. Het beeld is niet bedoeld om te suggereren dat de afbeelding een exacte weergave is van de werkelijke situatie. Het beeld is bedoeld om de afbeelding te illustreren. Het beeld is niet bedoeld om te suggereren dat de afbeelding een exacte weergave is van de werkelijke situatie. Het beeld is bedoeld om de afbeelding te illustreren.



hcc:  
 nie  
 hier-  
 acht  
 groter

"Bel John"

"Beluister bericht"

"Zoek stadscentrum"

"Ik moet tanken"

"Ik moet parkeren"

"Ik heb trek"

## Maak kennis met de nieuwe beste vriend van je telefoon.



**AppLink, Apple CarPlay en Android Auto**  
Houdt controle over SYNC-compatibele apps met AppLink, terwijl Apple CarPlay en Android Auto ervoor zorgen dat je je smartphone kunt bedienen via het SYNC 3 home scherm, als was het je mobiel.

### Ford SYNC 3

Een reisje met de auto betekent niet dat je de verbinding verbreekt. De nieuwe Ford SYNC 3 integreert naadloos met je smartphone, zodat je over alles de controle heeft, van telefoongesprekken en sms'jes tot muziek en satellietnavigatie - allemaal via het 8 inch touchscreen of door middel van opmerkelijk eenvoudige gesproken commando's.

#### Sync 3 functies

- Beheer je telefoon, muziek, apps en navigatie, allemaal met eenvoudige gesproken commando's
- Hoor hoe het systeem je tekstberichten hardop voorleest
- Ontvang instructies voor ledere richtingsverandering naar je bestemming
- Je kunt ook plaatselijke verkeersberichten bekijken of instellingen aanpassen, en kiezen tussen kaarten in volledige, split-screen of 3D-weergave
- Tegelijkertijd helpt Emergency Assistance<sup>1</sup> inzittenden een noodoproep te plaatsen om de noodhulpdiensten in hun eigen taal te informeren over de locatie van de auto



**Touchscreen**  
Het SYNC 3 kleuren touchscreen ondersteunt multi-touch 'veeg'- en 'knip om te zoomen'-gebaarren, en stelt je in staat applicatiepictogrammen en achtergrondbeelden te rangschikken op dezelfde manier als je bij uw tablet of smartphone zou doen. Je kunt ook schakelen tussen dag- en nachtmodus en je voorinstellingen aan meerdere gebruikers aanpassen.

### FordPass App

- Toegang tot extra functies met de FordPass smartphone app.
- Selecteer "points of Interest" in de buurt van je locatie of langs de route.
- Check bijvoorbeeld tankstations per merk of soort brandstof en vergelijk prijzen

NB

Volledige integratie van SYNC 3 met een smartphone is alleen verkrijgbaar met iPhone 5/Android 5.0 (Lollipop) of hoger. Sommige SYNC 3 functies vereisen een dataverbinding, en dus zullen er datakosten gelden. Om te controleren of Apple CarPlay en Android Auto in jouw markt verkrijgbaar zijn, raadpleeg je de meest actuele informatie op de officiële websites van Apple CarPlay en Android Auto.

<sup>1</sup>Ford Emergency Assistance is een innovatieve SYNC-functie die gebruik maakt van een via Bluetooth<sup>®</sup> aangesloten mobiele telefoon om inzittenden van de auto te helpen rechtstreeks met het lokale communicatiecentrum contact op te nemen, als na een ongeluk de airbag van de auto wordt geactiveerd of de brandstofpomp wordt uitgeschakeld. De functie werkt voornamelijk in Nederland, maar wel in meer dan 40 Europese landen.

3

Ook in de kleine lettertjes onderin ontbreekt deze informatie:

#### "NB

*Volledige integratie van SYNC 3 met een smartphone is alleen verkrijgbaar met iPhone 5/Android 5.0 (Lollipop) of hoger. Sommige SYNC 3 functies vereisen een dataverbinding, en dus zullen er datakosten gelden. Om te controleren of Apple CarPlay en Android Auto in jouw markt verkrijgbaar zijn, raadpleeg je de meest actuele informatie op de officiële websites van Apple CarPlay en Android Auto.*

*<sup>1</sup>Ford Emergency Assistance is een innovatieve SYNC-functie die gebruik maakt van een via Bluetooth<sup>®</sup> aangesloten mobiele telefoon om inzittenden van de auto te helpen rechtstreeks met het lokale communicatiecentrum contact op te nemen, als na een ongeluk de airbag van de auto wordt geactiveerd of de brandstofpomp wordt uitgeschakeld. De functie werkt voornamelijk in Nederland, maar wel in meer dan 40 Europese landen.*

Op pagina 79 van de online brochure staan de specificaties, maar geen informatie over verouderde routekaarten:

## FORD FOCUS Comfort en gemak

	Trend Auto 110	Trend Blue 120	ST-Line 120	Trend 120 120	Vignale
<b>Audio- en communicatiesystemen</b>					
Radio/td, 6.5" TFT display, geïntegreerd bedieningspaneel, SYNC 3 met Voice Control, touchscreen, Apple CarPlay, Android Auto, Emergency Assistance**, handsfree bellen, GPS, Bluetooth* en gesproken SMS-berichten, 2 x USB, audiodiening aan het stuur en 6 luidsprekers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio/td-navigatiesysteem, 8" TFT touchscreen, geïntegreerd bedieningspaneel, SYNC 3 met Voice Control, Apple CarPlay, Android Auto, Emergency Assistance*, handsfree bellen, GPS, Bluetooth* en gesproken SMS-berichten, 2 x USB, privacymodus, audiodiening aan het stuur en 6 luidsprekers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio/td-navigatiesysteem met DAB, 8" TFT touchscreen, geïntegreerd bedieningspaneel, SYNC 3 met Voice Control, touchscreen, Apple CarPlay, Android Auto, Emergency Assistance*, handsfree bellen, GPS, Bluetooth* en gesproken SMS-berichten, 2 x USB, privacymodus, audiodiening aan het stuur, 650 Play en 10 luidsprekers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### D. Veel gestelde vragen (informatie op website)

Bij de “veel gestelde vragen” op de website van Ford Nederland ontbreekt ook informatie over verouderde routekaarten:

#### 5. Waar kan ik een update kopen voor mijn navigatiesysteem?

Ford kent een aantal leveranciers voor de software van de navigatiesystemen van Ford. Voor de meeste updates kun je terecht bij jouw officiële Ford dealer. Meer informatie hierover kun je nalezen in de handleiding van jouw Ford.

Bron: <https://www.ford.nl/onderhoud-en-service/support/veelgestelde-vragen>, onder “accessoires”.

### E. Online gebruikshandleiding

Ook in de online gebruikshandleiding ontbreekt informatie over oude routekaarten. Bron: <https://secure.ford.nl/Service/Gebruikershandleidingen?ref=%2Fhandige-links%2Foverige-producten%2Fgarantie>

De informatie van andere nieuwe Ford auto's (zoals de Ford Kuga) is vergelijkbaar aan de Ford Focus. Er wordt niet gewaarschuwd voor verouderde routekaarten.