

[REDACTED]
New Brighton, MN [REDACTED]

Luther Brookdale Honda
6800 Brooklyn Blvd.
Brooklyn Center, MN 55429

American Honda Motor Co., Inc
1919 Torrance Blvd.
PO Box 2215
Torrance, CA 90509-9870

Re: Safety Recall 20-073 / 20V-026
VIN JHMRA386[REDACTED]
Cancelled repair

October 22, 2020

Dear Ladies and Gentlemen,

I want to complain about your repair service at Luther Brookdale Hondas in Brooklyn Center Minnesota involving the captioned recall.

About 2 or 3 weeks ago I received the **attached** "Vehicle Recall notice" 20-073 from Luther Brookdale Honda. Shortly thereafter I called and scheduled the work to be performed last Monday (October 19) at 7:00 am. Also **attached** is an October 9 email from Honda confirming that appointment. They told me I would need to leave my vehicle with them all day, and they would not provide a loaner.

Then around October 14 I received the **attached** "Important Safety Recall" notice 20V-026 from Honda Automobile Division in Torrance California, informing me that the airbag inflator in the same vehicle must be replaced. This notice states that Honda has been aware of this problem since at least March 2020. (At that time Honda did not have the parts in stock to remedy the problem.) This new notice also states that the defect to the airbag inflator causes risk of serious injury or death. I called Luther Brookdale Honda immediately to report this new notice and they informed me that it is the same recall as referenced in the previous notice (even though the recall numbers are different) and that it would be taken care of during my appointment on October 19.

On October 19 I drove to Luther Brookdale Honda at 7:00 am and was informed that they did not have a certain bolt that is required to perform the recall work, because Honda does not have those bolts in stock and needs to have them manufactured. I asked when I could return to have the airbag inflator replaced and the technician said he did not know, and I would receive another recall notice when the bolt becomes available.

It is outrageous that it would take Honda more than 7 months to arrange replacement parts for a problem that causes risk of serious injury or death. It is also outrageous that Honda would call me in for this recall without having the parts available, schedule the repair for October 19, and

22

then fail to inform me that they do not have the parts until I arrived for the scheduled work at 7:00 am that morning.

Please respond with a satisfactory explanation. Please also confirm that you will send me another recall notice when all necessary parts become available, and tell me when I can expect to receive that notice.

I copy the NHTSA on this letter with the understanding that Honda's failure to resolve this dangerous defect after more than 7 months warrants their attention as well.

Yours,



cc: Administrator, National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA)
1200 New Jersey Ave. SE
Washington, DC 20590

Luther Brookdale Honda

6800 Brooklyn Blvd, Brooklyn Center, MN 55429
www.lutherbrookdalehonda.com
(612) 255-8118



YOUR AUTHORIZED REPAIR CENTER



GENUINE HONDA PARTS & SERVICE

VEHICLE RECALL

YOUR HONDA

IS UNDER IMPORTANT *RECALL(S)

Open recalls on your vehicle may prevent your vehicle
from being registered in the future.
www.FederalRecallAct.com

FIRST CLASS
PRESORT
US POSTAGE
PAID
LMMAIL

IMPORTANT SAFETY RECALL INFORMATION

Issued in Accordance
With Federal Law

(No Charge to You)



VEHICLE RECALL INFORMATION

VIN: Jhmra3866W

Year: 1998

Make and Model: Odyssey 5dr Lx-7

Recall: 20-073

Saint Paul, MN

SECOND NOTICE
VEHICLE OWNER

VEHICLE RECALL NOTICE

**ALL RECALL REPAIRS WILL BE PERFORMED
AT NO CHARGE TO YOU**

The manufacturer may have attempted to contact you previously, and this is our follow-up effort
to verify that any open recalls on your vehicle have been performed. Please call the number below
to schedule your appointment.

COMPLIMENTARY MULTI-POINT INSPECTION INCLUDED

RECALL REPAIRS WILL BE PERFORMED AT
LUTHER BROOKDALE HONDA AT NO CHARGE TO YOU!

This may be a serious safety issue. It is important that you call us immediately!

LUTHER BROOKDALE HONDA (612) 255-8118
6800 Brooklyn Blvd, Brooklyn Center, MN 55429



Service Hours: Monday - Thursday 7:00am-9:00pm;
Friday 7:00am-6:00pm; Saturday 8:00am-6:00pm
Please disregard this notice if you no longer own this vehicle.



At LUTHER BROOKDALE HONDA
we have ZERO TOLERANCE
for unsafe vehicles

Appointment Scheduled: Brookdale Honda appointment on Oct 19, 2020 7:00:00 AM

From: scott.teebo@lutherauto.com (scott.teebo@lutherauto.com)

To: [REDACTED]

Date: Friday, October 9, 2020, 12:17 PM PDT



Hello [REDACTED]

Our Honda-Trained Technicians are ready to take great care of your vehicle.

You reserved the following appointment time:

Oct 19, 2020 7:00:00 AM

Details for your reservation:

Confirmation Code:

[REDACTED]

Advisor:

A. Shop Advisor

Vehicle:

1998 HONDA ODYSSEY

VIN:

JHMRA3866W

Requested Arrangement:

Dropping off vehicle

Services scheduled for this visit:

Repair Services:

Factory Recall Campaign

- Open recall 20-073.

Notes:

Customer will drop off the vehicle.

[MANAGE SERVICE](#)

Schedule service from your smartphone or tablet.



You can make an appointment using the HondaLink® app. Download it now.



For your convenience you can add this appointment to your calendar

using the attached file or by clicking the button below:

ADD TO CALENDAR

Brookdale Honda

6800 Brooklyn Blvd.

Brooklyn Center, Minnesota 55429

(763) 331-6800

[Website](#) | [Directions](#)



You are receiving this email based on your ownership history with Honda. Brookdale Honda is participating in a program sponsored by Honda to provide you with the most recent information to ensure timely service of your vehicle.

Repair times and costs vary based upon the nature of the repair, parts availability, your warranty status, and other factors. Once your vehicle is in the shop, we will diagnose your problem and contact you as soon as we can to provide details and specific time and cost estimate. Diagnostic and/or repair fees may apply if work to be performed is not covered under warranty.

Please do not reply to this automated email. You will not receive a response. Click here to manage your profile and privacy preferences.

To unsubscribe from this email, click here.

Oct 9, 2020 12:17:10 PM

 [Redacted] Service_Appointments.vcs



AUTOMOBILE DIVISION
American Honda Motor Co., Inc.
1919 Torrance Blvd., - P.O. Box 2215
Torrance, CA 90509-9870

Octubre 2020

Campaña de seguridad NHTSA 20V-026

CAMPAÑA DE SEGURIDAD IMPORTANTE

Esta notificación aplica a su vehículo: JHMRA3866W[REDACTED]

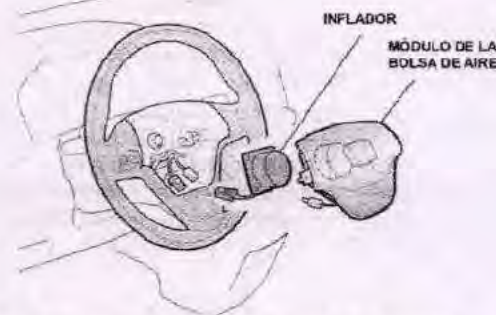
Estimado [REDACTED]

Esta notificación ha sido enviada a usted de acuerdo con el decreto de la oficina de Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (National Highway Traffic Safety Administration o NHTSA por sus siglas en inglés).

¿CUÁL ES LA RAZÓN DE ESTA SEGUNDA NOTIFICACIÓN?

En marzo del 2020, una notificación fue enviada por correo para informarle que Honda ha decidido que existe un defecto el cual está relacionado con la seguridad del vehículo en algunos vehículos ODYSSEY año modelo 1998 y que los repuestos necesarios para realizar la reparación final no estaban disponibles. **Le estamos enviando esta notificación para informarle que esos repuestos ahora están disponibles.**

Como se indicó en la notificación inicial, debido a un error de fabricación, el inflador dentro del módulo de la bolsa de aire delantera del lado del conductor puede absorber humedad, lo cual puede ocasionar que la bolsa de aire delantera del lado del conductor falle en un choque donde la bolsa de aire se activa (despliega). La bolsa de aire pudiera inflarse insuficientemente durante la activación, aumentando el riesgo de lesión al conductor. El inflador de la bolsa de aire también pudiera romperse durante la activación con fragmentos metálicos golpeando al conductor o los pasajeros, aumentando el riesgo de una lesión grave o la muerte.



¿QUÉ HARÁ HONDA?

El concesionario inspeccionará de forma gratuita la bolsa de aire delantera del lado del conductor y si es necesario reemplazará el inflador con un inflador de diseño diferente.

¿QUÉ DEBE HACER USTED?

Por favor llame a cualquier concesionario autorizado Honda y haga una cita para la inspección del inflador de la bolsa de aire delantera del lado del conductor del vehículo y si es necesario, el reemplazo con un inflador de un diseño diferente, de forma gratuita. Una vez que programe una cita para su vehículo, le avisamos que el proceso de reemplazo total podría tardar aproximadamente 30 minutos. No obstante, su concesionario le puede ofrecer un mejor estimado del tiempo total de esta visita de servicio, ya que pudiera ser necesario que su vehículo esté disponible por un periodo más largo. Si usted no es el único conductor de este vehículo, por favor informe a todos los conductores y pasajeros sobre esta información importante.

VERIFIQUE SI SU VEHÍCULO TIENE UNA CAMPAÑA DE SEGURIDAD PENDIENTE

Puede verificar la elegibilidad de su vehículo para que sea reparado bajo esta campaña de seguridad o bajo cualquier otra. Por favor acceda la herramienta "**Honda Recall Lookup**" en www.recalls.honda.com e ingrese su número de identificación del vehículo (VIN).

INFORMACIÓN DEL PROPIETARIO

Usted recibió esta notificación porque las regulaciones gubernamentales requieren que esta notificación sea enviada al último propietario registrado. Nuestros registros están basados principalmente en la información del título y registro en el estado, el cual indica que usted es el propietario actual de este vehículo. Si no es el caso o si la información no está correcta, por favor complete, firmé y devuelva la tarjeta de Cambio de información anexa y nosotros actualizaremos nuestros registros. Si usted es el arrendador de este vehículo, las regulaciones federales requieren que usted envíe una copia de esta notificación a su arrendatario en un lapso de diez días.

¿USTED TODAVÍA TIENE MÁS PREGUNTAS?

Si usted tiene preguntas o inquietudes, le recomendamos que:

- comuníquese con su concesionario de automóviles Honda local; o
- llame al Centro de Apoyo al Cliente y Campañas de American Honda al 1-888-234-2138 de lunes a viernes, 6:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del Pacífico; o
- envíe un correo electrónico o chat por medio de www.owners.honda.com/help/customer-relations; o
- visite Twitter @HondaCustSvc; o
- visite www.recalls.honda.com.

Si usted cree que American Honda o el concesionario ha fallado o no le es posible reparar el defecto en su vehículo, sin cobro alguno y dentro de un periodo de tiempo razonable (60 días desde la fecha en que usted contactó por primera vez el concesionario para la cita de la reparación), usted puede enviar una queja a: Administrator, National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA), 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590. Alternativamente, usted también puede comunicarse con el número de llamada sin costo (Toll-free) Safety Hotline de NHTSA al 1-888-327-4236 (TTY 1-800-424-9153), o visitar la página <http://www.safercar.gov>.

Le pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esta campaña de seguridad pudiera causarle.

Atentamente,

American Honda Motor Co., Inc.

Campaña #D8J / Boletín de Servicio #20-073



HONDA
AUTOMOBILE DIVISION
American Honda Motor Co., Inc.
1919 Torrance Blvd., - P.O. Box 2215
Torrance, CA 90509-9870

Octubre 2020

Campaña de seguridad NHTSA 20V-026

CAMPAÑA DE SEGURIDAD IMPORTANTE

Esta notificación aplica a su vehículo: JHMRA3866W [REDACTED]

Estimado [REDACTED]

Esta notificación ha sido enviada a usted de acuerdo con el decreto de la oficina de Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (National Highway Traffic Safety Administration o NHTSA por sus siglas en inglés).

¿CUÁL ES LA RAZÓN DE ESTA SEGUNDA NOTIFICACIÓN?

En marzo del 2020, una notificación fue enviada por correo para informarle que Honda ha decidido que existe un defecto el cual está relacionado con la seguridad del vehículo en algunos vehículos ODYSSEY año modelo 1998 y que los repuestos necesarios para realizar la reparación final no estaban disponibles. **Le estamos enviando esta notificación para informarle que esos repuestos ahora están disponibles.**

Como se indicó en la notificación inicial, debido a un error de fabricación, el inflador dentro del módulo de la bolsa de aire delantera del lado del conductor puede absorber humedad, lo cual puede ocasionar que la bolsa de aire delantera del lado del conductor falle en un choque donde la bolsa de aire se activa (despliega). La bolsa de aire pudiera inflarse insuficientemente durante la activación, aumentando el riesgo de lesión al conductor. El inflador de la bolsa de aire también pudiera romperse durante la activación con fragmentos metálicos golpeando al conductor o los pasajeros, aumentando el riesgo de una lesión grave o la muerte.



¿QUÉ HARÁ HONDA?

El concesionario inspeccionará de forma gratuita la bolsa de aire delantera del lado del conductor y si es necesario reemplazará el inflador con un inflador de diseño diferente.

¿QUÉ DEBE HACER USTED?

Por favor llame a cualquier concesionario autorizado Honda y haga una cita para la inspección del inflador de la bolsa de aire delantera del lado del conductor del vehículo y si es necesario, el reemplazo con un inflador de un diseño diferente, de forma gratuita. Una vez que programe una cita para su vehículo, le avisamos que el proceso de reemplazo total podría tardar aproximadamente 30 minutos. No obstante, su concesionario le puede ofrecer un mejor estimado del tiempo total de esta visita de servicio, ya que pudiera ser necesario que su vehículo esté disponible por un periodo más largo. Si usted no es el único conductor de este vehículo, por favor informe a todos los conductores y pasajeros sobre esta información importante.

VERIFIQUE SI SU VEHÍCULO TIENE UNA CAMPAÑA DE SEGURIDAD PENDIENTE

Puede verificar la elegibilidad de su vehículo para que sea reparado bajo esta campaña de seguridad o bajo cualquier otra. Por favor acceda la herramienta "Honda Recall Lookup" en www.recalls.honda.com e ingrese su número de identificación del vehículo (VIN).

INFORMACIÓN DEL PROPIETARIO

Usted recibió esta notificación porque las regulaciones gubernamentales requieren que esta notificación sea enviada al último propietario registrado. Nuestros registros están basados principalmente en la información del título y registro en el estado, el cual indica que usted es el propietario actual de este vehículo. Si no es el caso o si la información no está correcta, por favor complete, firme y devuelva la tarjeta de Cambio de información anexa y nosotros actualizaremos nuestros registros. Si usted es el arrendador de este vehículo, las regulaciones federales requieren que usted envíe una copia de esta notificación a su arrendatario en un lapso de diez días.

¿USTED TODAVÍA TIENE MÁS PREGUNTAS?

Si usted tiene preguntas o inquietudes, le recomendamos que:

- comuníquese con su concesionario de automóviles Honda local; o
- llame al Centro de Apoyo al Cliente y Campañas de American Honda al 1-888-234-2138 de lunes a viernes, 6:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del Pacífico; o
- envíe un correo electrónico o chat por medio de www.owners.honda.com/help/customer-relations; o
- visite Twitter @HondaCustSvc; o
- visite www.recalls.honda.com.

Si usted cree que American Honda o el concesionario ha fallado o no le es posible reparar el defecto en su vehículo, sin cobro alguno y dentro de un periodo de tiempo razonable (60 días desde la fecha en que usted contactó por primera vez el concesionario para la cita de la reparación), usted puede enviar una queja a: Administrator, National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA), 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590. Alternativamente, usted también puede comunicarse con el número de llamada sin costo (Toll-free) Safety Hotline de NHTSA al 1-888-327-4236 (TTY 1-800-424-9153), o visitar la página <http://www.safercar.gov>.

Le pedimos disculpas por cualquier inconveniente que esta campaña de seguridad pudiera causarle.

Atentamente,

American Honda Motor Co., Inc.

Campaña #D8J / Boletín de Servicio #20-073

[REDACTED]
New Brighton, MN [REDACTED]



Administrator
NHTSA
1200 New Jersey Ave SE
Washington, DC
20590

