Lost in Space - VW VIP Service

Beitrag von „heland“ vom 24. August 2009 um 00:58

Was ist eigendlich das Besondere an der V.I.P Servicekarte im Bordbuch? Ich kann keinen Unterschied feststellen, ob ich mit einem Fox oder Touareg liegen bleibe!

Muss mal gerade meinen Frust loswerden.. ...Meine Werkstattphobie hat am Wochenende wieder neue Nahrung erhalten... ... mein T. steht ca. 350km von mir entfernt bei einem Kasseler VW-Händler und ich fühle mich von VW Null unterstützt.

Was ist passiert? Am Freitag abend gg. 21:30 Uhr musste ich in Kassel den Notdienst über die 0800er Nummer der VIP Servicekarte anfordern, weil die gelbe Kontrollleuchte Motorstörung leuchtete (nicht blinkte, wie im Bordbuch beschrieben). Da das Fahrzeug noch fuhr (etwas wenig Leistung) musste ich eine Werkstatt (VW Glinicke) anfahren. Da es spät war und der Fehler nicht unmittelbar feststellbar war, beschloss ich das Auto stehen zu lassen und habe mir bei Bekannten eine Unterkunft gesucht.

Samstag gg. 11 Uhr wurde mir das Auto übergeben mit dem Hinweis, dass man diagnostiziert hat, dass wohl der Temperaturfühler hinter dem Dieselrußpartikelfilter defekt sei, man aber kein Ersatzteil hat bzw. kurzfristig besorgen könne. Man hatte nur den Fehler im Diagnosesystem gelöscht. Ich sollte dann eine Werkstatt in Hamburg aufsuchen.

Nach 2 KM Fahrt leuchtete (wie sollte es anders sein) die Störungsleuchte wieder. Ich hab da lieber nochmal bei der VIP Nummer angerufen, um mir sozusagen Absolution für die Weiterfahrt erteilen zu lassen (bin vor 10 Jahren mal vom Notdienst mit einem Audi A4 in Hannover weiter geschickt worden und hatte kurz vor Hamburg einen Motorschaden. Konnte damals nur mühsam den Verlauf klären und hab nach etlichen Telefonaten und Schriftverkehr einen neuen Motor bekommen).

Vorab, was ich erwartet hab: Entweder sagt man JA - fahren sie (unter vollem Gewährleistungschutz von VW) weiter... oder NEIN, lassen Sie das Auto stehen, wir besorgen Ihnen einen Leihwagen und verbringen Ihren VW nach erfolgter Reparatur zu Ihnen nach Hause.

Jetzt den kompletten Telefonverlauf zu schildern, würde das Forum sprengen. Im wesentlichen wurde mir gesagt, (wörtlich) ***"...die Entscheidung ob ich fahre oder das Auto stehen lasse nicht abnehmen könnte".*** Ich hab versucht der Dame zu erklären, dass ich möglichen größeren Schaden vermeiden möchte, da der Servicetechniker auch nicht sicher sagen konnte, ob das Fahrzeug die 350 Km nach Hause schafft, oder ggf. ins Notprogramm schaltet, oder andere techn. Probleme auftauchen. Jetzt erklärte mir die Dame, dass... ***"für Schäden, der auf dem Heimweg passiert, VW nicht haftet“. Wenn müsste ich mich bei***

Haftungsgründen an den Servicetechniker/Händler wenden, der mich hat fahren lassen. Sie könne es nicht beurteilen – sie selbst sei eben keine Technikerin“.

Wenn auch anders formuliert wie erwartet, war das doch die Antwort auf meine Frage! Ich sagte, dass ich unter den Umständen eine Weiterfahrt in einem Ersatzwagen vorziehen würde. ***„Leihwagen wäre auch nicht ihr Thema, sondern das der Händler, wurde ich belehrt! Man wolle mich noch mal zum Notdienst stellen".***

Mittlerweile versagte mir mein Akku vom Handy den Dienst und ich war nicht mehr erreichbar! Lost in Space oder besser gesagt in Kassel! Also ab eine Telefonzelle gesucht und mich dann noch mal von A angefangen durch die verschiedenen Servicestellen gehangelt.

Der freundlichen Notdienst (mittlerweile das Autohaus Hessenkassel) forderte mich auf, in die ca. 8 km entfernte Werkstatt zu kommen, damit er eine Diagnose stellen kann. Ich versucht ihm zu vermitteln, dass die Diagnose schon erstellt wurde (übrigens gehören die Autohäuser zur gleichen Gruppe) und das es um die Einschätzung geht, ob ich weiterfahren kann, oder nicht. Dieses Ansinnen passte nicht so Recht in die vorgesehenen Abläufe und er hielt einen längeren Monolog, was jetzt alles an dem Auto kaputt gehen könne.***„ER hätte ein schlechtes Gefühl...“ und ich sagte „ich auch, darum hätte ich gern einen Leihwagen!“***

Er sagte: „man hätte nur noch einen Polo und einen Fox und außerdem würde ein Ersatzwagen nur gestellt, wenn der Wagen nicht mehr fahrbereit wäre (was er – zum. mit reduzierter Leistung ja noch war)“ Mittlerweile war es Samstag 17 Uhr und ich merkte, dass ich auch hier nicht so richtig weiterkomme.

Ich beschloss also noch mal den Servicetechniker des ersten Autohauses anzurufen und ihn zu fragen, ob er mir schriftlich die Freigabe zur Weiterfahrt geben könne (immerhin hatte er mich ja mündl. Weiter schicken wollen). Wir verabredeten uns noch mal in der Werkstatt (ich fuhr also wieder quer durch die Stadt). Dort angekommen, meinte er, ***„dass er sich die Diagnose noch mal angeschaut hätte und das es sein könne, dass sich der ganze DPF zersetzt hätte“!*** Ich musste mein Auto also endgültig zurück lassen.

Unglaublich -das hätte er mir auch 10 Stunden früher sagen können!.

Als Leihwagen standen ein VW Polo 1.2, ein Seat Ibiza und ein Seat Altera zur Verfügung. Mittlerweile auch damit einverstanden erfuhr ich dann, dass „das Auto spätestens 12 Stunden nach erfolgter Reparatur (vielleicht Dienstag) zurückgetauscht werden müsse!!!“. Eine Verbringung sei ausgeschlossen – der Tausch muss in Kassel stattfinden (zur Erinnerung: Wohne bei Hamburg – immerhin 350 km einfache Entfernung und in der Woche arbeite ich gewöhnlich). ***„...ich müsse dann jeden weiteren Tag voll bezahlen plus 48 Cent/km!“.*** Toll – wollte schon immer einen Seat eine Woche mieten! GRRRRR....!

Mittlerweile 22 Std. nach erster Fehlermeldung habe ich mir letztlich ein 2te Klasse-Ticket von

der Bahn gekauft (bin noch darauf hingewiesen worden***, „dass dies nicht ersetzt wird – ich könne aber einen Kulanzantrag stellen“).*** Plus Taxi für die letzten nicht erschlossenen Km dürften so 250 Euro Fahrtkosten zusammen kommen. Aber die doppelte Autofahrt über 700km hätten ja auch meinen Sprit gekostet. Spare mir vielleicht den Kulanzantrag, wenn das auch so kompliziert abläuft, wie der Rest.

Bin dann völlig genervt nach Mitternacht nach Hause gekommen und weiss im Grunde, dass dies erst der Anfang war. Morgen (Montag) früh wird sich der dann diensthabene Servicetechniker meine Mappe nehmen, das Auto auf die Hebebühne fahren und seine eigene Diagnose stellen ...

... ich werde eine Woche ohne Auto sein, irgendwann einen Tag opfern müssen und mit dem Zug nach Kassel zu fahren um dann hoffentlich mit einem funktionierenden Auto die Heimreise antreten zu können. Ich werde berichten...

Um auf meine Frage zurück zu kommen: Was ist daran V.I.P Service???

Der Servicetechniker konnte diese Frage nicht beantworten. Meinte, dass sei nichts anderes wie beim Polo! Nur den Phaetonfahrern würde***„Zucker in den Arsch geblasen – der Wagen bzw. auch ein Ersatzwagen innerhalb 12 Std. an jeden beliebigen Ort in Deutschland verbracht werden. Ihn würde auch mal interessieren, warum das beim Touareg, immerhin auch Premiumklasse, anders sei.“.***

Mein Zwischenfazit: Ignoriere sämtlche Warnlampen und fahre weiter solange es noch geht. Wenn du eine Werkstatt aufsuchen musst, nimm eine heimatnahe´. Wenn du auf der Fahrt komplett liegen bleibst, kommt wenigstens der Service raus und du erhälst einen Leihwagen, ggf. Hotelübernachtung.

Bin total wütend und frustriert (weil dass sicherlich noch nicht das Ende des Ärgers war).

(und wenn das alles ausgestanden ist, muss ich euch von meiner sich auflösenden Lederausstattung berichten!)