Kulanzfall Kardanwelle 3,0 TDI V6

Beitrag von „bruno 18“ vom 2. März 2011 um 20:00

Hallo Xapathan,
Folgendes habe ich von der VW-Kundenbetreuung als Antwort per e-Mail bekommen:

Sehr geehrte Frau ..., sehr geehrter Herr ...,

Sie sind unzufrieden, weil Ihnen fuer die anstehende Reparatur Ihres Touareg keine Kulanzregelung angeboten wurde.

Wenn es zwischen unseren Kunden und uns um das Thema Instandsetzungskosten geht, ist es nicht immer einfach, die jeweilige
Sichtweise des Anderen zu verstehen und bei der Pruefung einer moeglichen Kulanzregelung aus der Ferne alle Umstaende mit zu
beruecksichtigen. Daraus resultierend, haben wir innerhalb unserer Serviceorganisation bereits vor laengerer Zeit entschieden,
dass die Pruefung eines derartigen Entgegenkommens grundsaetzlich nur ueber den Einzelhandel erfolgt.

Unsere Volkswagen Partner vor Ort klaeren unter Beruecksichtigung verschiedener Faktoren (z.B. Fahrzeugalter, Laufleistung,
Schadensursache, Wartungszustand) sorgfaeltig ab, ob - und falls ja in welcher Hoehe - noch eine Kostenbeteiligung erfolgen kann.

Auch wenn wir Ihren Wunsch durchaus verstehen koennen, ist es uns daher nicht moeglich, aufgrund Ihrer E-Mail eine andere
Entscheidung zu treffen. Dafuer bitten wir Sie um Ihr Verstaendnis.

Mit freundlichen Gruessen

.....

Möchte erwähnen das mein Dicker zu jeder Inspektion war, und auch sonst bei jedem Zwischenfall nur zum Vertragshändler gebracht wurde!
Mein Wagen hat nie eine andere Werkstatt gesehen.
Habe den Dicken immer eine besonders zuvorkommende Behandlung zukommen lassen.
Einen Anhänger oder einen Offroadtrip kennt er gar nicht!
Habe immer nur Geld zu VW gebracht.
Und jetzt da ich als “Premiumkunde” mal was “zurück möchte” bekomm ich so ne Antwort.

Der Kunde kann doch am Ende nichts dafür das VW nicht in der Lage ist eine Kardanwelle herzustellen bei der man die defekte Gummimanschette wechseln kann ohne die komplette Welle tauschen zu müssen.
Also wenn bei mir zuhause am Gehweg die Straßenlaterne nicht mehr funktioniert, wird auch nicht ne neue Laterne aufgestellt sondern ne neue Birne von der Stadt angebracht!
Fühl mich ganz schön vorn Kopf gestoßen.
Na ja was solls, ich denke das ganze wird dann doch erheblichen Einfluss auf meine nächste Kaufentscheidung in Sachen Neuwagen nehmen.
Viele Grüße,
Bruno 18