

Lost in Space - VW VIP Service

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

Was ist eigentlich 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 Gewährleistungsschutz 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 gehandelt.

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 sämtliche 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 erhältst 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!)

Beitrag von „JH-W12“ vom 24. August 2009 um 10:16

Hallo

Andreas



Mein Beileid und willkommen im Club.

Obgleich VW extra einen Spezialisten für After-Sales-Fragen zum letzten Jahrestreffen gesandt hat (ja, der mit dem Kohl am Ohr 🙄) und wir TF(insbesondere wohl ich) auch tatsächlich in den Genuß eines VIP-Service kamen, hat sich grundsätzlich wohl nicht viel verändert.

Das Problem hat WOB wohl erkannt, dadurch aber, daß die Händler/Werkstätten größtenteils in privater Hand sind, fehlt VW angeblich der Einfluß.

Tatsächlich ist es für Phaeton-Besitzer ungleich einfacher gewesen guten Service (auch fern der Heimat) zu bekommen. Ehemalige Phaeton-Piloten ließen aber durchblicken, daß VW hier auch massiv einsparen würde.

Ist in diesem Sektor bei VW wohl nix mit PREMIUM, obgleich die Fahrzeuge dort mittlerweile angekommen sind. Naja, dafür sind die Fahrzeuge in der Anschaffung ja noch weit von den Mitbietern entfernt. Im Fall der Fälle kann man sich (siehe Helands Erfahrungen) dafür natürlich nichts kaufen....:(

Abschließend wünsche ich Dir Andreas viel Glück bei der weiteren Abwicklung und das VW wenigstens die Reparatur vollständig übernehmen möge.

Beitrag von „Brummifahrer“ vom 24. August 2009 um 10:35

Ich kann nur für Dich hoffen, dass das Ganze ein gutes Ende nehmen wird.

Das klingt alles ziemlich nervenaufreibend, was Du da geschrieben hast. Ich kann Dir zumindest "halbes Leid" anbieten, da ich bereits ähnliche Erfahrungen gemacht habe, allerdings mit positivem Feedback. Doch davon berichte ich mal in einem anderen Thread (s. meine Signatur)

Beitrag von „Wiener“ vom 24. August 2009 um 11:26

Nach Lesen dieser Berichte fühle ich mich irgendwie an die Situation mit einem T in Österreich erinnert. Die Werkstätten sind bemüht aber wenig erfolgreich in etwas komplexeren

Fehlersituationen. Und der österreichische VW-Generalimporteur in Salzburg strotzt einerseits vor Präpotenz, gewährt keinerlei Kulanzen und ist bei technischen Anfragen seitens der Werkstätten zwecks Hilfestellung zumindest in meinem Fall bisher völlig hilflos.

So bin ich froh, im TF immer wieder nützliche Hinweise zu erhalten, die ich meiner Werkstätte weitergeben kann. Leider habe ich jedoch für zwei nachhaltige Probleme keine zielführenden Hinweise erhalten: Ein Geräuschproblem bei der Lenkung und ein Startproblem bei betriebswarmem Motor. Aber ich bin weiterhin aufmerksam, ob sich diesbezüglich im TF "etwas tut". Eine Lösung seitens VW ist in Österreich nämlich bis dato nicht in Sicht.

Grüße aus Wien

Wiener

Beitrag von „Franks“ vom 24. August 2009 um 13:35

[Zitat von heland](#)

...man aber kein Ersatzteil hat bzw. kurzfristig besorgen könne....

das zentrale VW- Ersatzteillager befindet sich in Baunatal, 5km südlich von Kassel, zumindest fahrtzeit-technisch wäre es kein Problem, innerhalb von Minuten an beliebige Ersatzteile zu kommen.

[Zitat von heland](#)

...Lost in Space oder besser gesagt in Kassel!....

das ist so ziemlich das gleiche 😄 Kassel trägt ja den Beinamen 'Dorf mit Strassenbahn'.

Grundsätzlich würde ich es auch so machen, weiterfahren bis die Karre liegenbleibt ('nein, es haben keine Warnlampen geleuchtet'), dann ist die Sache wenigstens eindeutig.

Hoffentlich geht die Reparatur glatt und vor allem erfolgreich über die Bühne.

gruß

Frank

Beitrag von „heland“ vom 24. August 2009 um 15:25

Hallo liebe Touareg-Gemeinde!

Wie versprochen kleines Update...

Da ich dem Servicemeister nicht gleich heute morgen auf den S... gehen wollte, habe ich bis eben (15 Uhr) gewartet, ob ich vielleicht mal einen Statusbericht erhalte. Immerhin muss man wie beschrieben die Abholung organisieren.

Nun hab ich um 15 Uhr selbst bei VW Glinicke angerufen und bekomme folgende Information:
"Man hätte mich selbstverständlich schon angerufen, wenn man den den Wagen schon in der Werkstatt gehabt hätte. Leider hätte man derzeit soviel zu tun, dass ich noch in der Warteschleife bin. Vielleicht würde man heute abend noch die Zeit finden und den Wagen in die Werkstatt holen. Man würde sich im Laufe des morgigen Tages melden".

AAAAAAAARRRRRRRRGGGGGGHHHHHHH !!!!



Warum gibt es hier kein Emotion/Smily mit Pistole

Beitrag von „Kong Racer“ vom 24. August 2009 um 15:59

Keine gute Werbung für den VIP Service einer sog. Premiumfahrzeugklasse.

Eines wäre aber noch anzumerken, ist der DPF zerstört und die Werksgarantie ist bereits erloschen, warum soll man dann alles ignorieren ? Warum soll ich dann weiterfahren ?

Nur damit ich ein Ersatzfahrzeug erhalte !?! 

Wir haben mit dem damaligen 270 CDI Mercedes im Notprogramm 300 Kilometer gefahren, solche Erfahrungen wird sicherlich jeder irgendwann mal machen müssen.

Gruß 

Niels

Beitrag von „Lollo050968“ vom 24. August 2009 um 16:23

[Zitat von heland](#)

Hallo liebe Touareg-Gemeinde!

Wie versprochen kleines Update...

Da ich dem Servicemeister nicht gleich heute morgen auf den S... gehen wollte, habe ich bis eben (15 Uhr) gewartet, ob ich vielleicht mal einen Statusbericht erhalte. Immerhin muss man wie beschrieben die Abholung organisieren.

Nun hab ich um 15 Uhr selbst bei VW Glinicke angerufen und bekomme folgende Information: **"Man hätte mich selbstverständlich schon angerufen, wenn man den den Wagen schon in der Werkstatt gehabt hätte. Leider hätte man derzeit soviel zu tun, dass ich noch in der Warteschleife bin. Vielleicht würde man heute abend noch die Zeit finden und den Wagen in die Werkstatt holen. Man würde sich im Laufe des morgigen Tages melden".**

AAAAAAAARRRRRRRRGGGGGGHHHHHHH !!!!



Warum gibt es hier kein Emotion/Smily mit Pistole

Alles anzeigen

Sorry, aber ich würde nun die VW Hotline verbal zubomben.

We stand by you.

Gruß

Lollo

Beitrag von „wolve“ vom 24. August 2009 um 19:35

[Zitat von Wiener](#)

[...]Leider habe ich jedoch für zwei nachhaltige Probleme keine zielführenden Hinweise erhalten [...] und ein Startproblem bei betriebswarmem Motor[...]

Ob sich dies nun so einfach transferieren lässt, entzieht sich meiner Kenntnis.
Aber ein solches Problem hatte ich mal wegen eines defekten "Kühlmitteltemperaturgebers/-fühlers" beim Passat...

Vielleicht hilft es dir weiter.

BTT:

War bisher zum Glück noch nicht in der Misere den VIP-Service zu benötigen und wurde bei meinem Händler (egal welche Abteilung) i.d.R. auch bestens behandelt - doch bei helands Bericht wird man ganz schnell nüchtern.

In der selben Situation würde ich VW ganz deutlich darauf hinweisen, dass ich bei nächster Gelegenheit die gesamten VW-Fahrzeuge aus meinem Fuhrpark abstoßen und mich bei Mitbewerbern eindecken würde, wenn sich an dem Umstand nicht schnellstens etwas ändert.

Denn jeder Tag, den ein Fahrzeug wegend Defekts nicht im Einsatz sein kann, kostet bares Geld (Ersatzfahrzeug, Terminabsagen, etc.). Häufen sich solche Vorfälle, ist man schnell in Bereichen, dass sich bspw. Fahrzeuge von Audi rechnen - und wenn es nur aufgrund des besseren Service ist.

@ heland

Wünsche dir, dass dieses Ärgernis trotzdem schnell und gütlich aus der Welt geschafft werden kann.

Grüße,
Klaus

Beitrag von „Annakin“ vom 24. August 2009 um 20:38

[Zitat von FrankS](#)

Grundsätzlich würde ich es auch so machen, weiterfahren bis die Karre liegenbleibt ('nein, es haben keine Warnlampen geleuchtet'), dann ist die Sache wenigstens eindeutig.

Die können doch feststellen, ob eine Warnleuchte angeht oder nicht...

Beitrag von „Annakin“ vom 24. August 2009 um 20:44

[Zitat von heland](#)

....weil die gelbe Kontrollleuchte Motorstörung leuchtete (nicht blinkte, wie im Bordbuch beschrieben).... Da das Fahrzeug noch fuhr (etwas wenig Leistung).... dass man diagnostiziert hat, dass wohl der Temperaturfühler hinter dem Dieselrußpartikelfilter defekt sei.....***das es sein könne, dass sich der ganze DPF zersetzt hätte“....***

Hallo Andreas, genau diese "Symptome" kenne ich zu genüge. Lass mich wissen, wenn Dein 😊 eine Lösung dafür hat. Nach insgesamt 6 getauschten DPF, jeder Menge Sensoren und 2 Turbos (alles mit nur 2 Touaregs erreicht) ist bei mir noch keine Lösung in Sicht.:(

Bin mittlerweile so sauer, dass ich mit einem A6 3.0 tdi Avant quattro tiptronic liebäugle.

Beitrag von „heland“ vom 24. August 2009 um 23:44

Erstmal vielen Dank für eure warmen mitfühlenden Worte zu meiner Situation (mit Ausnahme von Annakin mit seinen 6 getauschten DPF´s, Sensoren und 2 Turbos - du baust mich auf 😊).

Ab 18 Uhr ist es amtlich: Der DPF muss komplett getauscht werden!

So langsam häufen sich die Probleme, dabei ist das Auto erst 1 Jahr alt und hat 18Tkm gelaufen. Möchte garnicht daran denken, wenn die Garantie vorbei ist und der Händler dir endlich grinsend seine Kostenvoranschläge präsentieren darf. Müsste mich dann nochmal mit den Bedingungen einer Garantieverlängerung vertraut machen.

Ich hoffe, dass man auch die Ursache findet, schließlich kann ich mir ja nicht jährlich einen neuen Rußpartikelfilter kaufen.

Hat jemand zufällig eine Kopie der Garantiebedingungen/Mobilitätsgarantie aus dem Servicebuch (Meins ist im Auto)? Es gab da einen Passus, der sich so anhörte, dass das Fahrzeug verbracht wird, wenn die Reparatur > 3 Tage dauert. Der Servicetechniker war sich nicht ganz sicher (!?!?!).

Auf den VW-Seiten ist nichts zu finden. Nur dieses Marketing-Gewäsch! Finde mich da garnicht wieder!

http://www.volkswagen.de/vwcms/master_p...genService.html

Beitrag von „Franks“ vom 25. August 2009 um 01:03

Für deinen Fall kommen wohl die (Zusatz-) Leistungen der Mobilitätsgarantie in Frage:

[Quelle](#)

Zitat

Fahrzeugtransport nach Ausfall

Kann Ihr Pkw nach einer Panne oder einem Unfall (kein Totalschaden) weder am Schadensort noch in dessen Nähe innerhalb von drei Werktagen wieder fahrbereit gemacht werden, vermitteln wir den kostenlosen Transport Ihres defekten Fahrzeuges zu einem Volkswagen Partner in Ihrem Wohnort

Weiter- oder Rückreise

Kann Ihr Pkw nach einer Panne, Unfall, Fahrzeugdiebstahl oder Totalschaden weder am Schadenstag noch am darauf folgenden Tag wieder fahrbereit gemacht werden, vermitteln wir Ihnen und den Mitfahrern:

Die Fahrt entweder vom Schadensort zu Ihrem ständigen Wohnsitz oder die Fahrt vom Schadensort zum Zielort, jedoch höchstens innerhalb des Geltungsbereichs der LongLife Mobilitätsgarantie.

Die Rückfahrt vom Zielort zum Schadensort, wenn feststeht, dass Ihr Pkw wieder fahrbereit ist. Andernfalls erstatten wir Ihnen die Kosten für die Rückfahrt vom Zielort zu Ihrem ständigen Wohnsitz. Wir tragen die hierdurch entstehenden Kosten nach folgender Maßgabe: Die Kostenübernahme erfolgt bei einer einfachen Entfernung unter 1.200 Bahnkilometern, bis zur Höhe der Bahnkosten 1.Klasse einschließlich Zuschläge, bei größerer Entfernung bis zur Höhe der Kosten eines Linienfluges der Economy-Klasse. Ferner übernehmen wir die Kosten für Taxifahrten zum und vom nächst erreichbaren öffentlichen Verkehrsmittel bis 26,- Euro.

Gruß
Frank

Beitrag von „auto1“ vom 25. August 2009 um 07:33

[Zitat von heland](#)

Ab 18 Uhr ist es amtlich: Der DPF muss komplett getauscht werden!

Fährst du PD oder CR?
Gruß,
Ralf

Beitrag von „heland“ vom 25. August 2009 um 09:34

[Zitat von auto1](#)

Fährst du PD oder CR?
Gruß,
Ralf

Ja, ähhh - vielleicht, also helf´ mir mal gerade... soll das Pumpe Düse vs. Common Rail heißen? Also in dem Fall bin ich davon ausgegangen, dass der R5 immer ein PD ist (entgegen der 4-Zylinder im Tiguan).

Ansonsten: Baujahr ist Juli 2008

Beitrag von „auto1“ vom 25. August 2009 um 16:09

Seltsam dass die defekten DPF immer nur die R5 betreffen und nie den V10TDI, der ja auch Pumpe Düse hat?! Zumindest hat kein 10 Zyl. Fahrer von Problemen berichtet.

Gruß
Ralf

Beitrag von „EzioS“ vom 25. August 2009 um 16:50

[OT]Der V10TDI hat aber auch einen Zusatztank für ein Additiv, welches die Zündtemperatur des Rußes senkt und so die DPF frei hält.

Das Additiv wird nach jedem Tankvorgang automatisch eingespritzt, siehe Handbuch 3.4 Rat und Tat. Die führt dazu, daß die 120tkm Inspektion beim V10 eckig Geld kostet. Denn die DPF werden ersetzt und das Additiv aufgefüllt, somit muß angeblich der Tank raus.....?!

[/OT]


Beitrag von „Annakin“ vom 25. August 2009 um 21:34

[Zitat von heland](#)

Erstmal vielen Dank für eure warmen mitfühlenden Worte zu meiner Situation (mit Ausnahme von Annakin mit seinen 6 getauschten DPF´s, Sensoren und 2 Turbos - du baust mich auf )

...ich tröste wo ich kann.....:D

Beitrag von „auto1“ vom 26. August 2009 um 07:05

Kann man die Dinger eigentlich nicht freibrennen anstatt dauernd austauschen zu müssen? 😞

Gruß,
Ralf

Beitrag von „juma“ vom 26. August 2009 um 07:12

Servus,

[Zitat von auto1](#)

Kann man die Dinger eigentlich nicht freibrennen anstatt dauernd austauschen zu müssen? 😞

wen denn? Den VIP-Service? Um den gehts ja laut Überschrift... 😞

Bitte bei Antworten den Text zitieren, auf den man sich bezieht 🗨️

Ich vermute, du sprichst vom DPF. Dieser regeneriert sich im Normalfall selbst. Das kann er aber nur, wenn er mit ausreichend heißem Abgasstrahl versorgt wird. Bei "Kurzstreckenüberlegenheit" kommt es dann häufiger zu Problemen, übrigens herstellerunabhängig...

Bei meinem beispielsweise hatte sich der Turbolader verabschiedet, weshalb ich dann knapp 220km im Notprogramm nach Hause gezuckelt bin. Dabei konnte dem DPF dann nicht genügend heiße Luft zugefächert werden, so dass sich zum defekten Turbolader auch noch der irreparabel beschädigte DPF gesellte. Wurde aber beides anstandslos von der Garantie übernommen... 🤔

Beitrag von „heland“ vom 26. August 2009 um 13:26

Zitat von juma

Servus,

wen denn? Den VIP-Service? Um den gehts ja laut Überschrift...

Bitte bei Antworten den Text Bei meinem beispielsweise hatte sich der Turbolader verabschiedet, weshalb ich dann knapp 220km im Notprogramm nach Hasue gezuckelt bin. Dabei konnte dem DPF dann nicht genügend heiße Luft zugefächert werden, so dass sich zum defekten Turbolader auch noch der irreparabel beschädigte DPF gesellte. Wurde aber beides anstandslos von der Garantie übernommen...



Beim VIP-Service müsste man auch mal die ein oder andere Engstelle freibrennen!

Ich darf mein Auto jetzt mit neuem DPF abholen, wozu ich wohl erst am Freitag kommen werde, denn ich muss tatsächlich das Auto wieder in Kassel holen. Eine Verbringung an den Heimatort ist nicht möglich bzw. im Rahmen der Mobilitätsgarantie abgedeckt. Also noch ein Tag weg plus 700km Fahrt.

Warum der DPF kaputt ging, konnte mir der Servicetechniker auch nicht sagen. Es wäre das erste Mal, dass Ihnen sowas untergekommen sei! Die TF-Erfahrungen - insbesondere von Annakin - sind da wohl ganz andere. Scheint konstruktionsbedingt noch nicht ausgereift zu sein.

Ich kann mir vorstellen, dass da der 70km Stau zwischen Fallingborstel und Hildesheim am selbigen Tag mit schuld dran war (die freien Strecken dann annähernd Vollgas um voran zu kommen). Überhitzungsproblem?

Es ist zu befürchten, dass unter ähnlichen Bedingungen Ähnliches wieder passiert. Irgendwann zahlt man dann selbst!

JUMA - wie lange darf man denn im Notlaufprogramm fahren? I.d.R. doch nur zur n. Werkstatt, um Folgeschäden - wie bei Dir der DPF - zu vermeiden. Mich wundert, dass es da keine Probleme gab - wäre aber schön, denn ich würde das n. Mal auch lieber weiterfahren, als das hin- und her über eine Entfernung von 350 Km.

Beitrag von „bluwe“ vom 26. August 2009 um 14:09

[Zitat von heland](#)



Beim VIP-Service müsste man auch mal die ein oder andere Engstelle freibrennen!

Ich darf mein Auto jetzt mit neuem DPF abholen, wozu ich wohl erst am Freitag kommen werde, denn ich muss tatsächlich das Auto wieder in Kassel holen. Eine Verbringung an den Heimatort ist nichtmöglich bzw. im Rahmen der Mobilitätsgarantie abgedeckt. Also noch ein Tag weg plus 700km Fahrt.

Hallo

hast Du allen Ernstes geglaubt die bringen Dir dein Auto,am besten vollgetankt und mit frischen Brötchen zum Frühstück???

Ich habe bislang mit dem Vipservice keine schlechten Erfahrungen gemacht,es kommt immer auch auf die eigene Verhaltensweise an 😊.

Seid wann braucht man denn von HH nach KS einen ganzen Tag?Das geht an einem Vormittag,natürlich nicht wenn man erst um 8.00Uhr aufsteht.

Ich habe mit meinen letzten Dicken auch einiges mitgemacht,aber man muss auch die Kirche im Dorf lassen,dann kommt man meist weiter...😊 Viel Spass mit Deinem hoffentlich jetzt fehlerfreien Dicken 😊

Beitrag von „Franks“ vom 26. August 2009 um 14:32

[Zitat von bluwe](#)

Hallo

hast Du allen Ernstes geglaubt die bringen Dir dein Auto,am besten vollgetankt und mit frischen Brötchen zum Frühstück???

Warum denn nicht?

Als mein Passat vor paar Jahren mit einem defektem Turbolader auf der Auffahrt zum Albula (Graubünden/Schweiz) liegen geblieben ist, hat mich erst der freundliche Abschleppdienst ins Hotel gefahren, dann das Auto per Anhänger nach Chur, von da hat er dann den Leihwagen mitgebracht und mir am nächsten Tag vors Hotel gestellt. Diesen Leihwagen habe ich dann 5 Tage fahren dürfen, obwohl mein Auto schon einen Tag später repariert wurde, ich aber weiter in der anderen Richtung unterwegs war.

VW hätte dann auch mein Auto wieder ins Hotel gebracht und den Leihwagen abgeholt, ich habe aber drauf verzichtet, da ich auf der Rückfahrt sowieso durch Chur gefahren bin und so selber tauschen konnte.

Bezahlt habe ich keinen Pfening, alles über die Mobi- Garantie bzw. Gewährleistung gelaufen.

Besser hätte der Service nicht sein können.

Gruß

Frank

Beitrag von „bluwe“ vom 26. August 2009 um 14:42

[Zitat von Franks](#)

Warum denn nicht?

Gruß

Frank

Alles anzeigen

Hallo
weil er binnen drei Werktagen repariert wurde. 😊

Beitrag von „heland“ vom 26. August 2009 um 15:24

[Zitat von bluwe](#)

Hallo

hast Du allen Ernstes geglaubt die bringen Dir dein Auto, am besten vollgetankt und mit frischen Brötchen zum Frühstück???

Warum denn nicht? Doch genau das erwarte ich!

OK, tanken und Brötchen holen kann ich selber: Aber eine Verbringung sollte doch zu organisieren sein. Muss ja nicht per Bahn sein. Es gibt professionelle Firmen mit genügend Studenten oder Rentner, die das kostengünstig organisieren.

Immerhin redet VW hier von **VIP-Service** - dass ist Id. nicht zu erkennen - das ist stinknormaler Standard. Wenn überhaupt!

Gegenbeispiel: Zufällig auch in Kassel (ok, bin da öfters) bin ich vor einigen Jahren mal mit meinem 4 Jahre alten Volvo V70 liegen geblieben, weil sich der Tankdeckel nicht öffnen lies und der Sprit alle war. Da der ADAC die elektrische Entriegelung nicht manuell öffnen konnte, musste das Fahrzeug auch an einem Samstag zu einer nahe gelegenen Volvo-Werkstätte geschleppt werden. Dort wurde der Fehler auch erst Montags behoben und **jetzt rate mal - am nächsten Tag stand mein Auto bei meinem 3 km von zuhause entfernten Volvo-Händler zur Abholung auf dem Hof**. Immerhin lag auch hier ein Fehler vor, den ich nicht zu verantworten hatte (Kabel war nicht angeschlossen). Das fand ich dann schon **ziemlich V.I.P.**

Es kann doch auch dem Kunden nicht zugemutet werden von Freitag bis Dienstag am Ort zu verweilen und die drei Werktage abzuwarten.

Zudem kostet mich das pro Strecke 4 Std. plus mind. 1 Std. beim Händler - das ist für mich schon ein ganzer Tag (plus den zweiten bei der Panne lt. Bericht. Von Sprit und sonst. Kosten plus Ärger mal ganz abgesehen. **Wie gesagt: wir sprechen hier von einem von VW zu verantworteten Problem!**

V.I.P heißt vor allem - man kümmert sich drum und macht dem Kunden die Umstände in der Zwischenzeit so angenehm wie möglich!!

Beitrag von „juma“ vom 26. August 2009 um 15:37

Servus,

[Zitat von heland](#)

[...]UMA - wie lange darf man denn im Notlaufprogramm fahren? I.d.R. doch nur zur n. Werkstatt, um Folgeschäden - wie bei Dir der DPF - zu vermeiden. Mich wundert, dass es da keine Probleme gab - wäre aber schön, denn ich würde das n. Mal auch lieber weiterfahren, als das hin- und her über eine Entfernung von 350 Km.

grundsätzlich kann das Auto solange bewegt werden wie die gelbe Warnleuchte nicht auf rot umschaltet. Wenn sie rot wird/ist, muss das Fahrzeug stengelassen werden und dann zählt es auch als "Liegenbleiber".

So wurde es mir beim aufgetretenen Fall erläutert. Das Auto geht ja selbstständig ins Not-Programm und dann ist zwar nur noch ein Kriechen möglich, aber lieber ein Kriechen mit 70-90 als diese Scherereien...🤔

Beitrag von „Andre86“ vom 26. August 2009 um 17:07

[Zitat von heland](#)

V.I.P heißt vor allem - man kümmert sich drum und macht dem Kunden die Umstände in der Zwischenzeit so angenehm wie möglich!!

Hallo Andreas,

erstmal hoffe ich für Dich, dass diese Tortur bald ein Ende hat! Also Kopf hoch. 😊

Wenn man allerdings sowas über die VIP-Hotline von VW liest (die negativen Erfahrungen häufen sich ja), dann fragt man sich wirklich, warum die sich VIP nennen. Ich denke mittlerweile, dass das interne Verständnis nur noch das ist, dass hier ein kleiner überschaubarer Kundenkreis betreut wird (Touareg & Phaeton - VIP heisst nicht automatisch besser, sondern oft nur exklusiver) und nicht der - überspitzt gesagt - 25 Mio. Golf-Fahrer. Warum für die Phaeton-Fraktion eine Extrawurst in Sachen 'Kundennachsorge' betrieben wird, ist für mich unverständlich.

So erreicht VW aber nie den Status eines Premiumherstellers. Premiumpreise sind nicht die Lösung, da das Ziel die Kundenbindung sein sollte.

Gruß aus Köln,
André

Beitrag von „bluwe“ vom 26. August 2009 um 17:53

[Zitat von heland](#)

Warum denn nicht? Doch genau das erwarte ich!

OK, tanken und Brötchen holen kann ich selber: Aber eine Verbringung sollte doch zu organisieren sein.

V.I.P heißt vor allem - man kümmert sich drum und macht dem Kunden die Umstände in der Zwischenzeit so angenehm wie möglich!!

Hallo

mit dem Leihwagen usw hast Du ja vollkommen recht.Ich bezog mich nur auf die Verbringung zu Dir nach Haus.

Allerdings muss ich sagen das auch wir unsere "Erfahrung" mit dem Haus Glinicke in Kassel haben,jedoch bei Land Rover.Muss bei denen wohl am Management liegen.😞

Ich würde Dir empfehlen Dich schriftl. an den VW-Kundenservice zu wenden,höflich aber bestimmt.Ruhig und sachlich geschildert lassen die das bestimmt nicht auf sich sitzen.Wünsche

Dir viel Erfolg! 😊

Beitrag von „diver2000“ vom 26. August 2009 um 18:02

Alles nur Maketing... V.I.P Service... V.I.P Kunde... V.I.P Nummer. Alles Quatsch.

Du kommst in einen Laden und kaufst ein überteuertes Produkt. Wie mache ich dir das also schmackhaft? Ich suggeriere dir, dass du was besonderes bist. Eben ein V.I.P. Jemand der eine besondere Nummer für seine kleinen Wehwehchen bekommt.

Wenn es darauf ankommt, ist alles vergessen. Die Dame am Telefon hat keinen Plan, der Techniker das Problem noch nie gehabt und VW arbeitet natürlich mit "Hochdruck" an einer Lösung, die natürlich noch nicht in Sicht ist. Immerhin ist es ja ein V.I.P der da angerufen hat...

Also bitte alles an die Tische!!!

Wie gesagt, alles Quatsch. Du hast das Auto bezahlt und fertig. Wählst du diese Nummer, verursachst du nur noch Kosten. Klar, alle, von der Dame am Telefon bis zum Techniker müssen bezahlt werden. Die kostenlose Reparatur (bei Garantie)? SIE VERURSACHT KOSTEN! Warum sollte man sich bei dir also bemühen, wenn nichts mehr verdient ist? Die Drohung von wegen... Ich verkaufe das Auto und nehme mir ein anderes... Er lacht dich aus. Warum? Weil er um deinen Verlust weiß. Und um den Umstand, dass du auch beim nächsten Mitwettbewerber das Gleiche erleben wirst.

Vielleicht versuchst du es mal auf die Privatversichertenschiene? Sag einfach wenn du anrufst: Guten Tag, ich habe folgendes Problem... Im übrigen, ich werde für den Schaden bezahlen. Vielleicht stehen sie dann schneller auf der Matte... 

Eines noch zum Schluss. Dieses Problem ist kein VW typisches Problem. Das wirst du in allen Bereichen erleben. Ich kann dir da Geschichten von der Telekom erzählen, von Baufirmen, von Heizungsbauern u.v.m. Das Problem besteht in der immer größer werdenden Wüste, nämlich der Servicewüste, die wir gemeinhin Deutschland nennen.

Aufregen Abschütteln und in ein Stück Holz beißen. Was anderes bleibt dir nicht. LEIDER
Viel Glück trotzdem

Gruß Sven

Beitrag von „Annakin“ vom 26. August 2009 um 20:52

[Zitat von heland](#)

Warum der DPF kaputt ging , konnte mir der Servicetechniker auch nicht sagen. Es wäre das erste Mal, dass Ihnen sowas untergekommen sei! Die TF-Erfahrungen - insbesondere von Annakin - sind da wohl ganz andere. Scheint konstruktionsbedingt noch nicht ausgereift zu sein.

Wenns mich nicht gäbe, könnte der DPF-Zulieferer dicht machen.



Beitrag von „Sandokahn“ vom 28. August 2009 um 00:43

[Zitat von bluwe](#)

Ich habe bislang mit dem Vipservice keine schlechten Erfahrungen gemacht, es kommt immer auch auf die eigene Verhaltensweise an 😊.

Hihi deswegen wollten die meine beiden Fünfender unbedingt wieder haben 🤖
Bin ich wohl etwas laut geworden am Telefon .

Nein im Ernst :

Der zuständige Gebietsleiter hat mir damals unterbreitet das es einen solchen Service nur im Oberklasse-Segment gäbe und der Touareg sei kein Oberklassefahrzeug , sondern nur gehobene Mittelklasse . 😞

Beitrag von „JH-W12“ vom 28. August 2009 um 10:18

[Zitat von Sandokahn](#)

Nein im Ernst :

Der zuständige Gebietsleiter hat mir damals unterbreitet das es einen solchen Service nur im Oberklasse-Segment gäbe und der Touareg sei kein Oberklassefahrzeug , sondern nur gehobene Mittelklasse . 😞

Seit wann gibt es denn 8- und 12-Zylinder-Motore in der gehobenen Mittelklasse??

Aber letztendlich paßt die Aussage ja zum Verhalten von VW.

Beitrag von „Lollo050968“ vom 28. August 2009 um 10:27

[Zitat von JH-W12](#)

Seit wann gibt es denn 8- und 12-Zylinder-Motore in der gehobenen Mittelklasse??

Aber letztendlich paßt die Aussage ja zum Verhalten von VW.



Passat W8, Audi S4 (alles altes Modell) O.K 12 Zylinder nicht



Gruß

Lollo

Beitrag von „skylark2001“ vom 28. August 2009 um 11:13

[Zitat von diver2000](#)

Alles nur Maketing... V.I.P Service... V.I.P Kunde... V.I.P Nummer. Alles Quatsch.

Du kommst in einen Laden und kaufst ein überteuertes Produkt. Wie mache ich dir das also schmackhaft? Ich suggeriere dir, dass du was besonderes bist. Eben ein V.I.P. Jemand der eine besondere Nummer für seine kleinen Wehwehchen bekommt.

Wenn es darauf ankommt, ist alles vergessen. Die Dame am Telefon hat keinen Plan, der Techniker das Problem noch nie gehabt und VW arbeitet natürlich mit "Hochdruck" an einer Lösung, die natürlich noch nicht in Sicht ist. Immerhin ist es ja ein V.I.P der da angerufen hat... Also bitte alles an die Tische!!!

Wie gesagt, alles Quatsch. Du hast das Auto bezahlt und fertig. Wählst du diese Nummer, verursachst du nur noch Kosten. Klar, alle, von der Dame am Telefon bis zum Techniker müssen bezahlt werden. Die kostenlose Reparatur (bei Garantie)? SIE VERURSACHT KOSTEN! Warum sollte man sich bei dir also bemühen, wenn nichts mehr verdient ist? Die Drohung von wegen... Ich verkaufe das Auto und nehme mir ein anderes... Er lacht dich aus. Warum? Weil er um deinen Verlust weiß. Und um den Umstand, dass du auch beim nächsten Mitwettbewerber das Gleiche erleben wirst.

Vielleicht versuchst du es mal auf die Privatversichertenschiene? Sag einfach wenn du anrufst: Guten Tag, ich habe folgendes Problem... Im übrigen, ich werde für den Schaden bezahlen. Vielleicht stehen sie dann schneller auf der Matte... 

Eines noch zum Schluss. Dieses Problem ist kein VW typisches Problem. Das wirst du in allen Bereichen erleben. Ich kann dir da Geschichten von der Telekom erzählen, von

Baufirmen, von Heizungsbauern u.v.m. Das Problem besteht in der immer größer werdenen Wüste, nämlich der Servicewüste, die wir gemeinhin Deutschland nennen. Aufregen Abschütteln und in ein Stück Holz beißen. Was anderes bleibt dir nicht. LEIDER
Viel Glück trotzdem

Gruß Sven

Alles anzeigen

Hallo Sven,

Mag ja sein, daß das so stimmt. Letztendlich gehen aber die betroffenen Firmen doch kaputt. Ich habe das an 2 Opel Händlern erlebt.

Und der VW Händler in Michelstadt bei dem der Kundendienstleiter mir sagte, daß es ihm egal sei, ob sein Autohaus 500 oder 499 Autos verkauft, der macht mit seiner Einstellung den Laden seines Chefs garantiert auch langfristig kaputt. Dumm war auch, daß der andere VW Händler hier in der Gegend mich damals für die Probefahrt bezahlen hat lassen.

Beides habe ich mir gemerkt und: das nächste Auto ist ein BMW geworden. Wie lange die Freude an diesem Auto währt lasse ich mal offen (Mein Bruder meinte: die "werksinterne" Abkürzung für das BMW eigene ESP "DTC" bedeute "Dynamic Trouble Control"). Der BMW Händler hat den Vorteil, das ein Bekannter aus alten Zeiten dort arbeitet.

Gruß, Dirk

Beitrag von „Ex-Audifahrer“ vom 28. August 2009 um 18:07

[Zitat von JH-W12](#)

Seit wann gibt es denn 8- und 12-Zylinder-Motore in der gehobenen Mittelklasse??

Aber letztendlich paßt die Aussage ja zum Verhalten von VW.

... und wird in der Mittelklasse Preise locker jenseits der 75.000,-- EUR erreicht 🤔
Für den Preis bekomme ich auch locker einen Cayenne und dann fährt man Oberklasse. Oh je, da muss VW dann wohl noch einiges hinzulernen. Ich für meinen Teil bin bisher mit dem Service

des 😊 zufrieden. Der V.I.P. Service hat sich in einem Fall bei mir auch mächtig im Ton (besser gesagt schriftlich) vergriffen und mir sportliche Fahrweise als Argument der Sägezahnbildung bescheinigt --> und der 😊 musste sogar Durchschnittsgeschwindigkeit (42 km/h, da viel Stadtverkehr) sowie Durchschnittsverbrauch (12,1 l) gem. MFA Langzeit angeben. Die meinten doch, der hohe Verbrauch würde die sportliche Fahrweise bestätigen--> dabei finde ich diesen Verbrauch bei 60-70% Stadtverkehr o.K. und der Werksangabe entsprechend. Fazit: die V.I.P. Hotline ist definitiv nichts besonderes und könnte so auch für unseren Polo vorhanden sein.

Beitrag von „heland“ vom 31. August 2009 um 00:40

Den V.I.P Service hat nun meine Frau übernommen, hat das Fahrzeug mit dem Zug abgeholt und in den Norden überführt. 🙄

Eine Ursache konnte nicht gefunden werden.

Nun bleibt abzuwarten, ob der neue DPF seinen Dienst nun dauerhaft verrichtet, oder ob mir ein ähnliches Schicksal wie Annakin bevorsteht.

Es scheinen aber immer die gleichen Qualitätsmängel zu sein, die das Touareg-fahren beeinträchtigen. **Wir sollten diese wirklich mal strukturiert erheben, um ggf. mit vereinter Stimme Nachbesserungen bei VW zu erwirken. Hat jemand eine Idee, wie man sowas erfassen kann?**

Als Einzelner stehst du beim VW Händler immer ein bisschen hilflos da. Insbes. nach der Garantiezeit wird´s dann unangenehm. Aber wenn das Problem Konstruktionsbedingt ist, oder signifikant auftritt ist nicht einzusehen, dass man die Reparatur selbst bezahlt.



Beitrag von „Annakin“ vom 31. August 2009 um 17:42

[Zitat von heland](#)

... oder ob mir ein ähnliches Schicksal wie Annakin bevorsteht...

...ganz bestimmt...:D (sorry, aber mittlerweile ist das bei mir schon Galgenhumor)

Beitrag von „EzioS“ vom 31. August 2009 um 17:56

Hmmm, warum keine Rückabwicklung bei solch massiven DPF-Problemen, wo ja scheinbar kein Ende in Sicht ist???



Beitrag von „juma“ vom 31. August 2009 um 18:05

Servus,

also ich muss jetzt auch einmal etwas Positives berichten, auch wenn es nicht zur tatsächlichen Durchführung gekommen ist:

Meine Frau fährt mit dem Dicken und wie es so Sache ist, passiert ihr natürlich etwas was mir noch nie passiert ist.

Sie schließt das Auto ab (mit der Fernbedienung), geht ihre Besorgungen machen und nachdem sie wieder vor dem Auto stand, passierte rein gar nichts. Weder per Funk noch per manueller Schlüsselumdrehung ließ sich die Karre öffnen.

Panischer Anruf bei mir auf dem Mobiltelefon 😄

Da ich aber auch nicht vor Ort war und auch keine Chance hatte, dorthin zu kommen, der Wagen auch noch im Einzugsbereich eines anderen Händlers stand, habe ich die VIP-Hotline angerufen. Zweimal klingeln, Dame dran...Sachlage erklärt...nicht verstanden...nochmal erklärt, "Ich verbinde sie mit einem Techniker" 🤖...Sachlage wieder erklärt..."da kann ich nichts machen" (Ach...ich dachte, er könnte vom CallCenter auf den Öffnen-Knopf drücken 🤖). "Ich ruf

ihnen den Service!" Adresse durchgegeben, aufgelegt. Wieder bei meiner Frau angerufen und den Stand durchgegeben, dass bald einer käme. 1 Minute später ruft sie wieder an, dass das Auto auf sei. Es hat per Fernbedienung wieder funktioniert und das Anlassen ging auch. OK, wieder die VIP-Hotline angerufen und darum gebeten, den Mechaniker wieder zurückzupfeifen...das haben sie aber nicht mehr geschafft, denn der rollte bereits zu dem Zeitpunkt bei meiner Frau auf dem Parkplatz vor   . Also wieder weggeschickt, hat aber auch nichts gekostet...war ja auch noch in der Garantie...alles in allem war ich mit der Reaktionszeit sehr zufrieden, wenngleich ich den tatsächlichen Service nicht austesten musste.

Beitrag von „Annakin“ vom 31. August 2009 um 18:25

[Zitat von EzioS](#)

Hmmmm, warum keine Rückabwicklung bei solch massiven DPF-Problemen, wo ja scheinbar kein Ende in Sicht ist???



Naja, ist ja auch ne finanzielle Sache. Bin schon fast 25TKM damit gefahren, und dann ist der Abzug für die Nutzung ja auch nicht mehr so billig (hab ich auch schon alles durchgerechnet).

Beitrag von „dreyer-bande“ vom 31. August 2009 um 20:57

[Zitat von Annakin](#)

Naja, ist ja auch ne finanzielle Sache. Bin schon fast 25TKM damit gefahren, und dann ist der Abzug für die Nutzung ja auch nicht mehr so billig (hab ich auch schon alles durchgerechnet).

Hallo,
so tragisch ist die Sache doch auch nicht.
Du kannst ja auch noch die Zinsen dagegenrechnen.
Vergleich die Rechnung mal mit dem Händlereinkaufspreis.

Gruß

Beitrag von „Annakin“ vom 31. August 2009 um 21:10

[Zitat von dreyer-bande](#)

Du kannst ja auch noch die Zinsen dagegenrechnen.
Gruß

Das musst Du mir mal irgendwann in Ruhe erklären.
Ich kenne nur die Formel: 0,67% (oder wie hier auch manchmal beschrieben 0,50%) pro
gefahrte 1000km vom Kaufpreis.

Beitrag von „jamesbond“ vom 31. August 2009 um 21:35

[Zitat von Annakin](#)

Naja, ist ja auch ne finanzielle Sache. Bin schon fast 25TKM damit gefahren, und dann
ist der Abzug für die Nutzung ja auch nicht mehr so billig (hab ich auch schon alles
durchgerechnet).

Dann musst du mir mal vorrechnen wie man "billiger" Autofahren kann.
Bei einem angenommenen Kaufpreis von 60.000,- € beträgt das Nutzungsentgelt
0,4 % von 60.000,- mal 25 das sind 6000,- €

Zinsen aus Finanzierungen oder Leasingverträgen werden ebenfalls rückabgewickelt ... so als hätten die Verträge nie bestanden:D

Auf den Faktor 0,4% /Tkm würde ich immer bestehen.

Ich bin mir sicher, dass VW diesen Faktor letztlich immer akzeptiert

0,4% unterstellen dem Touareg eine "Lebensleistung" von 250.000 km ... diesen Prozess würde ich gern erleben, wenn der VW-Anwalt um 0,5 oder gar 0,67% streitet.

VW würde damit vor Gericht darum kämpfen, dass der Touareg (dann nach eigenen Angaben) nur 150.000 bis 200.000 km sein Geld wert ist:D

LG

james

Beitrag von „Franks“ vom 31. August 2009 um 22:40

[Zitat von juma](#)

...Ach...ich dachte, er könnte vom CallCenter auf den Öffnen-Knopf drücken )...

Genau diesen Service bietet Onstar:

Zitat

Remote Door Unlock

If you are locked out of your vehicle, one simple toll-free call to OnStar can get you immediate help. OnStar can send a remote signal to your vehicle to quickly unlock your doors and get you back on your way with very little hassle.

[LINK](#)

Gruß

Frank

Beitrag von „Sandokahn“ vom 31. August 2009 um 23:50

[Zitat von jamesbond](#)

Auf den Faktor 0,4% /Tkm würde ich immer bestehen.
Ich bin mir sicher, dass VW diesen Faktor letztlich immer akzeptiert
0,4% unterstellen dem Touareg eine "Lebensleistung" von 250.000 km ... diesen Prozess würde ich gern erleben, wenn der VW-Anwalt um 0,5 oder gar 0,67% streitet.
VW würde damit vor Gericht darum kämpfen, dass der Touareg (dann nach eigenen Angaben) nur 150.000 bis 200.000 km sein Geld wert ist:D

LG
james

Nun das gehört eigentlich in den Bereich Wandlung ,
ich hab den Spaß zweimal durch .Beim 2ten mal mit Gericht usw .
Von vorne herein gibt VW die 0,67% vor eben 150000 km ,was letztendlich rauskommt liegt im Ermessen des Richters ,aber das gehört woanders hin .

Beitrag von „heland“ vom 1. September 2009 um 00:18

[Zitat von Annakin](#)

Das musst Du mir mal irgendwann in Ruhe erklären.
Ich kenne nur die Formel: 0,67% (oder wie hier auch manchmal beschrieben 0,50%) pro gefahrene 1000km vom Kaufpreis.

Ok - bei mir wären das bei einem Neupreis von 55T€ und jetzt 20Tkm 5.500 Euro bei 0,5%. Das wäre mehr als fair! 🙌

[...]Verbesserungsvorschlag zum Forum, siehe hier: [KLICK\[...\]](#)

Beitrag von „Annakin“ vom 1. September 2009 um 21:19

Jetzt mal ein kleiner Zwischenstand zu meinem DPF-Problem:

Nach 2 Tagen beim 😊 kam heute der Anruf, dass es seitens VW (Werk) noch keine Diagnose gibt.

Ich glaube ja auch nicht dran, dass es da jemals ne Diagnose geben wird, die das Problem endgültig beheben wird. Wird jetzt wohl nur wieder mal der DPF getauscht und gewartet, bis

der wieder kaputt geht. 😞 😞 😞

Beitrag von „dreyer-bande“ vom 1. September 2009 um 21:38

[Zitat von Annakin](#)

Das musst Du mir mal irgendwann in Ruhe erklären.

Ich kenne nur die Formel: 0,67% (oder wie hier auch manchmal beschrieben 0,50%) pro gefahrene 1000km vom Kaufpreis.

Hallo,

das kann ich gerne machen, da ich nach 18 Monaten mit 45.000 km eine Rückabwicklung ohne Wirbel und ohne Ersatzbeschaffung erlebt habe.

Gruß

Beitrag von „Brummifahrer“ vom 2. September 2009 um 07:30

[Zitat von Annakin](#)

Wird jetzt wohl nur wieder mal der DPF getauscht und gewartet, bis der wieder kaputt geht.

Moin Andy,

hast du denn noch die Belege (falls es welche gibt) von den letzten 5 DPF? Dann mach doch da

ne schöne Scanserie davon, sende das an den ADAC und die haben was für ihre Rubrik "Murks des Monats"! 😬

Titel: "VW-VIP 0800... - da werden sie totrepariert"

Heiko *gähnend*

Beitrag von „heland“ vom 2. September 2009 um 23:30

Zitat von Annakin

Jetzt mal ein kleiner Zwischenstand zu meinem DPF-Problem:

Nach 2 Tagen beim 😊 kam heute der Anruf, dass es seitens VW (Werk) noch keine Diagnose gibt.

Ich glaube ja auch nicht dran, dass es da jemals ne Diagnose geben wird, die das Problem endgültig beheben wird. Wird jetzt wohl nur wieder mal der DPF getauscht und gewartet, bis der wieder kaputt geht. 😬 😬 😬

Vielleicht sollte man den DPF ausbauen und erst bei Verkauf wieder unterschrauben. Aber wahrscheinlich funktioniert dann garnichts mehr! 😬

Beitrag von „Annakin“ vom 4. September 2009 um 11:06

Also.....

Laut WOB gibt es seit etwa 3 Monaten einen ganz neuen Entwicklungsstand an DPF, da es angeblich deutschlandweit zu Problemen gekommen ist.

Grund: im Inneren des DPF hat sich der "Zement" aufgelöst, da dieser nicht hitzebeständig war. Dadurch haben sich dann Teile im Inneren verschoben oder der DPF ist im Inneren schlimmstenfalls zusammengefallen.

Bei mir wurde jetzt 2 x der DPF getauscht, und jedes Mal bekam ich noch diese alte Ausführung, die sich dann immer wieder verabschiedet hat.

Jetzt ist der dritte Tausch in Arbeit, und ich bekomme die ganz neue Ausführung. Damit soll das

DPF-Problem laut WOB grundsätzlich behoben sein.

Ich hoffe, dass ich nicht in ein paar Monaten das Gegenteil hier berichten muss... 🙄

Beitrag von „skylark2001“ vom 5. Oktober 2009 um 10:44

[Zitat von Sandokahn](#)

Hihi deswegen wollten die meine beiden Fünfender unbedingt wieder haben 🙄
Bin ich wohl etwas laut geworden am Telefon .

Nein im Ernst :

Der zuständige Gebietsleiter hat mir damals unterbreitet das es einen solchen Service nur im Oberklasse-Segment gäbe und der Touareg sei kein Oberklassefahrzeug , sondern nur gehobene Mittelklasse . 🙄

Hallo,

Das stimmt so nicht. Man sollte die Damen und Herren vom VIP Service auf Ihr Selbststudienprogramm verweisen. Dort ist immer vom Touareg als Oberklassefahrzeug die Rede.

Gruß, Dirk

Beitrag von „Sandokahn“ vom 18. Oktober 2009 um 14:13

[Zitat von skylark2001](#)

Hallo,

Das stimmt so nicht. Man sollte die Damen und Herren vom VIP Service auf Ihr Selbststudienprogramm verweisen. Dort ist immer vom Touareg als Oberklassefahrzeug die Rede.

Gruß, Dirk

Aber sicher leider hab ich das Gespräch nicht aufgezeichnet ,aber wie der Herr mir damals so gegenüber saß und seine Ausführungen macht kam genau diese Aussage Oberklasse = Phaeton Touareg = großer Passat.

Außerdem war ich wohl laut Auffassung des Herrn nicht in der Lage das Fahrzeug zu bedienen 🚗 deshalb habe ich nun seit über 2 Jahren nen Land Rover Discovery 3 für welchen meine Fähigkeiten wohl ausreichend sind 😊👍

Beitrag von „heland“ vom 18. Oktober 2009 um 22:35

Kurzer Zwischenbericht:

Nicht mal die Erstattung meiner 2.Klasse Bahnticket (gekauft mit eigener Bahncard) hat VW bisher hinbekommen.

Freitag erhielt ich jedoch einen Anruf, weil ich angegeben hatte, dass ich nicht zufrieden war mit dem Service. Nach dem der arme Kerl sich meinen Frust anhören musste 🙄 gestand er aber, dass er auch ein Externer ist und einfach die Gründe meiner Unzufriedenheit statistisch erfassen würde.

Eine Auswirkung bzw. Reaktion seitens VW (Blumenstrauß oder so) ist also nicht zu erwarten.

Ich fühle mich ziemlich verar....! 🙄

Beitrag von „skylark2001“ vom 21. Oktober 2009 um 10:03

Zitat von Sandokahn

Aber sicher leider hab ich das Gespräch nicht aufgezeichnet ,aber wie der Herr mir damals so gegenüber saß und seine Ausführungen macht kam genau diese Aussage Oberklasse = Phaeton Touareg = großer Passat.

Außerdem war ich wohl laut Auffassung des Herrn nicht in der Lage das Fahrzeug zu bedienen 🚗 deshalb habe ich nun seit über 2 Jahren nen Land Rover Discovery 3 für

welchen meine Fähigkeiten wohl ausreichend sind 🙄

Hallo,

ich würde sagen: Gedrucktes aus dem gleichen Konzern sticht Gesprochenes aus dem gleichen Konzern. Und gedruckt steht da nun einmal "Oberklasse".

Wenn's dort bunt auf weiß steht, kann der Gebietsleiter noch so viel plappern ... sei's drum: Der Kunde stimmt mit den Füßen ab und kauft einen Land Rover ... oder wie in meinem Fall: "Ist mir doch egal, ob wir statt 500 Wagen pro Jahr nur 499 verkaufen" - gut, dann darf er auf mein Geld demnächst verzichten. Ich betone aber, daß ich im Moment mit dem T noch sehr zufrieden bin.

Gruß, Dirk

Beitrag von „ap11“ vom 21. Oktober 2009 um 10:44

Ich verstehe immer nicht ,warum Service nur bei Oberklasse oder Premium gut sein soll. Meine Frau hat einen recht alten Corsa und dort bei Opel sind wir genauso erstklassig behandelt worden ,wie ich bei Audi .Und das erwarte ich auch ,wenn ich einen T.reg fahren werde.

Ich möchte als Kunde Premium sein und nicht mein Auto. Und weil das bei mir bisher eben immer so war,kaufe ich auch meine Autos bei diesem Freundlichen,schachere nicht um jeden Cent und bringe kein Öl zur Durchsicht mit usw. Leben und leben lassen. Bisher hat das immer gut geklappt.Dazu brauchte ich auch noch nie eine sonstwie geartete VIP Hotline oder so. Macht alles mein Freundlicher und das gut.Und wenn der nicht weiter weiß,dann das Forum 🙄

Alex.

Beitrag von „ak0303“ vom 21. Oktober 2009 um 11:12

Das stimmt Alex,

ich denke auch wenn am Tag 1000 Menschen oder mehr anrufen und fragen wie das Schiebedach oder die Coming Home Funktionfunktioniert dan were ich ehrlich auch ein wenig genervt, ich habe bei uns in VW Zentrum Leipzig einen Ansprechpartner Herr Köhler und der hilft immer wenn mann fragen hat. Aber es kommt immer drauf an wen man drann hat, letztens

habe ich sie auch mal in Anspruch genommen und total unfreundlich habe dan das gespräch schnell beendet und nochmal angerufen und es hat geklappt 🙏