VW VIP-Hotline

Beitrag von „Borko38“ vom 9. Dezember 2004 um 16:57

Tach.....
Ich krieg´ne Krise.....doch zuerst von Anfang an!
Hatte meinen Wagen letzte Woche in der Werkstatt meines Vertrauens, in der Fahrertür klapperte etwas.....(By the way, ca. 20km und jedesmal so ca. 1,5Stunden unterwegs mit Warten, Übergabe Kfz, Übernahme Leihwagen (weil Wiederholungsproblem) etc.)
1. Termin: 5 Minuten nach Übergabe klappert es wieder, neuer Termin
2. Termin: 5 Minuten nach Übergabe klappert es wieder, neuer Termin? Genau!
3. Termin: Wagen morgens hin, sollte nachmittags fertig sein (Verkleidung bestellt und ausgewechselt). Auf Nachfrage meinerseits wurde mir mitgeteilt, das die Reparatur doch bis zum nächsten Tag dauern würde...????
Heute abgeholt, ES KLAPPERT NICHT MEHR!!!!!

und nun kommt´s

Aber dafür ist mir zu Hause aufgefallen das man mir eine **Beule** in die Fahrertür gemacht hat, denke das man die Tür an eine Wand angeschlagen hat.....
Also, ich wieder hin (mittlerweile 80km und ca. 6Stunden Aufwand), alles gezeigt.
Mein Service-Verantwortlicher (ganz netter Mensch!!!Ehrlich) konnte sich nur entschuldigen, angeblich hat in der Werkstatt keiner was gemerkt.....komisch komisch....
Jetzt kann ich Montag meine Frau wieder dort hinschicken (ich kann nicht), die darf dann eine Touran übernehmen und wir warten bis angeblich Donnerstag auf den Großen.....

Jetzt geht es erst zum Thema, spät, aber musste sein.....

So, ich natürlich etwas mehr als nur angesäuert, bin ich es doch Leid meine Zeit und meinen Sprit für Treffen mit dem (ganz netten!!!) Service-Verantwortlichen zu vergeuden, also habe ich direkt mal die VIP-Hotline angerufen und mich beschwert.
Beschwert das man mir wenigstens einen Ersatz für die Zeit(keine Ahnung wie) und den Sprit zukommen lassen könnte in Form einer ganzen, halben, viertel oder nur 100km äquivalenten Tankfüllung verbunden mit vielleicht einer Autowäsche oder was auch immer.....Außerdem finde ich es nicht schön wenn an meinem Wagen deswegen lackiert oder ausgebeult werden muß!
Also, man hat Oberklassetreu alles sehr nett aufgenommen (eine ganz nette Dame!!!Ehrlich) und nun bin ich gespannt wie dieser Oberklasse-Service aussehen wird!
Ich werde weiter berichten.....mal schauen was VIP-Service bedeutet....
borko

Beitrag von „andreas“ vom 9. Dezember 2004 um 17:40

@Borko38

Die VW'ler melden sich bestimmt. Ich schaue mittlerweile auch bei meinem Lieblings- immer um das Auto rum, bevor ich vom Hof fahre.

Bin aber ausnahmweise mal froh, diesen Beitrag hier zu lesen und zu wissen, das Du nicht in dem heute Nachmittag abgestürzten Tornado gesessen hast.

Gruß
andreas

Beitrag von „Borko38“ vom 9. Dezember 2004 um 17:57

@andreas
Danke, das bin ich auch!

Iss aber ein anderes Thema....
Cu
borko

Beitrag von „Wolf“ vom 9. Dezember 2004 um 20:01

Hi Borko,
ich übernehme den letzten Satz von Andreas, ging mir den ganzen Nachmittag durch.
Ich hatte auch schon beim VIP Dienst angerufen, weil mein kein Auto raustut um angeblich die Stundensätze runter zu halten.
Die Vip´s meinten es läge alles am Händler !
Gruss Wolf

Beitrag von „stuempf“ vom 10. Dezember 2004 um 10:11

ich weiß nicht ob ich meine gesammlten vipkundenerfahrungen hier mal einbringen soll, aber ich kann nur sagen daß ich im gleichen Maße wie ich ten t gut finde vom Service entäuscht bin...

So sehr, daß ich ernsthaft grübeln müsste ob der nächste trotz völliger Beeisterung fürs Fahrzeig an sich wieder ein VW wäre. Allerdings ist die einzige wirkliche Alternative von Landrover auch nicht gerade für rühmlichen Service bekannt .....

Ich schiebe seit wochen einen Termin bei meinem Händler vor mir her, weil ich auf die doofen diskussionen keine Lust mehr hab, und die Diskussionen über Leihwagen, waschen; ebenso wie für jede kleinigkeit mindestens 2x kommen (Armlauflage vorne!).....

Ich hab sogar schon angefangen Knarz und Klappergesäusche selbst zu beheben, bei einem Fahrzeug das noch Garantie hat, weil ich einfach keinen Bock mehr habe.

Ich weiß es nett. Falls jemand hier im Forum einen gute Vertragswerkstatt im Rhein Main Gebiet kennt wäre ich Dankbar für einen Hinweis.....

Grüße

Beitrag von „ghost75“ vom 10. Dezember 2004 um 11:17

Habe mal ne Frage zu eurer Leihwagen Erfahrung.

Ich habe vor kurzem mehrer kleine Mängel beheben und ein Navi einbauen lassen.

Sollte alles an einem Tag erledigt sein, man hat mir dann einen klapprigen IVer Golf als Ersatzwagen mitgegeben.
Soweit so gut.
Abends dann der Anruf mein T. wird nicht fertig, kann ihn erst am nächsten Tag abholen.
Hab also den Leihwagen einen weiteren Tag.
Problem am nächsten Tag immer noch nicht behoben, ich kann den T. aber mitnehmen und muß neuen Termin ausmachen.

Ein paar Tage später flatterte mir dann die Rechnung für den 2. Tag der Leihwagennutzung ins Haus. Zwar nur 20.- EUR aber ganz schön ärgerlich
Ist das übliche Praxis? Ist das Oberklasseniveau??

Gruß Markus

Beitrag von „Hagen“ vom 10. Dezember 2004 um 11:25

Das ist schlicht eine Frechheit.

Habt ihr denn eine Leihwagenvergütung schriftlich/mündlich vereinbart? Wahrscheinlich nicht. Dann zahl auch nicht.

Ich erwarte von meinem AH, dass ich einen kostenlosen (außer Sprit) Werkstattersatzwagen erhalte. Und das nicht nur in der Oberklasse.

Beitrag von „RMJ“ vom 10. Dezember 2004 um 11:31

Moinsen Leutz!

Also, ich muß wirklich sagen, daß unsere Erfahrungen mit der VIP-Hotline und dem damit einher gehenden Service durchweg positiv zu werten sind.

Unser TOUAREG stammte von einem Händler aus Hamburg, weil hier oben an der Westküste kein T zu finden war, der auch nur annähernd die Features an Bord hatte, die wir uns für den T vorstellten.

Die Kleinigkeiten, die dann im Nachgang zu erledigen waren (u.a. neues Navigationssystem) wurden von WOB mitbetreut. Dort sagte man auch der Werkstatt (wohlgemerkt nicht der ausliefernde Händler), wie das mit dem Leihfahrzeug zu funkionieren hat. Zwar gab´s nur einen Golf-Variant - aber der brachte uns überall dort hin, wohin wir wollten.

Nach 2 1/2 Tagen in der Werkstatt bekamen wir dann unseren TOUAREG innen und außen gereinigt wieder zurück!

Gruß von der Westküste und eine schöne Adventszeit :xmas:

Regina und Ralph :baum1:

Beitrag von „Borko38“ vom 16. Dezember 2004 um 16:39

Hi,
Zwischenstand.....
VIP-Hotline hat mir ein Schreiben zukommen lassen das der Händler angewiesen wurde mit mir eine Lösung abzustimmen....
Händler sagt: "Lackierung bezahle ich und Ersatzwagen (Touran) auch, das reicht....."(noch nicht einmal mein Sprit wird ersetzt, das ärgert mich)

VIP-Hotline habe ich nochmals gebeten sich mit mir persönlich in Verbindung zu setzen, bis heute nicht geschehen.....

Nu der Klopper: Wollte meinen Wagen heute nach der Neu-Lackierung abholen.....ist aber nicht ordentlich lackiert.....lauter Verwerfungen im Lack!

Also, Montag der Wagen wieder weg, diesmal wird es ein Passat...

Cu
Borko

P.S.: Bis jetzt kann ich weder VIP noch Service so richtig komplett erkennen.....

Beitrag von „Borko38“ vom 19. Dezember 2004 um 15:58

Hi,
Ergebnisse:

Einigung mit Händler konnte erst erzielt werden, NACHDEM sich die Kundenbetreuung mit eingeschaltet hatte...(obwohl hier keine Kompetenz!).

Bekomme nun die Spiegelspoiler und den Lufteinlass Chrom vom V10..(so war mein Wunsch!).

Danke den Leute von der Hotline!

borko