

VW VIP Hotline

Beitrag von „DerElektriker“ vom 2. November 2008 um 18:10

Hallöle,

an dieser Stelle (da ich kein passenderes Forum gefunden habe) meine Erfahrung mit der Hotline von VW.

Am Samstag morgen (1.11., Feiertag) ist mir mal wieder eine Lampe meines Frontscheinwerfers durchgebrannt.

An sich kein großes Thema, da ich den Wechsel inzwischen zügig hinbekomme und seit dem ersten Mal immer Reservelampen dabei habe.

Aber nix da!

Beim Versuch den linken Scheinwerfer auszuwerfen ist die komplette Halterung der Auswurfeinrichtung für den Scheinwerfer abgebrochen. 🙄

Um nun vor allem nicht ohne funktionierenden Scheinwerfer fahren zu müssen, habe ich die VW VIP Hotline angerufen, um herauszufinden, ob mir jemand am Feiertag wenigstens die Lampe wechseln kann.

Die Reparatur des Scheinwerfers steht demnächst bei meinem 😊 an.

Leider verlief das Gespräch mit der Hotline nicht wie gewünscht.

Zur terminlichen Lage (Ausland, Feiertag etc.) hieß es nur lapidar "Ja, da haben Sie ein Problem, so am Feiertag im Ausland" (Anmerkung: War übers Wochenende in Ö)

Ferner kamen bei der Problembeschreibung Kommentare wie:

"Das ist auch nur in der Werkstatt zu machen, da sollen Sie gar nicht dran gehen"

"Da haben Sie gar nix dran zu suchen"

Bei dem Telefonat um 10:33 wurde vereinbart, daß sich entweder in Kürze der zuständige Servicepartner oder nach 2 Stunden die Hotline noch einmal melden sollte.

Beides ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht passiert.

Ich habe mich in der Zwischenzeit bei meinem Händler angekündigt, mit dem ich am Montag über mögliche Lösungen unterhalten möchte (zum Einen in Richtung Reparatur auf GW-Garantie, zum Anderen allmählich über ein Ersatzfahrzeug)

Ferner werde ich noch eine E-Mail an den VW-Service schreiben (Vielleicht hat ja einer von Euch den richtigen Ansprechpartner) und mich über die Kommentare des zuständigen Mitarbeiters beschweren (Name ist nicht bekannt, den kriege ich aber noch raus)

Alles in Allem eine sehr unerfreuliche Erfahrung, bei der ich mir noch nicht sicher bin, wie ich damit umgehen soll.

Erstmal versuche ich die Reparatur auf die Reihe zu bringen...

Als Fazit: Die Hotline werde ich aus meinem Handyspeicher löschen und mich in Zukunft immer an den AvD wenden - die haben mich bisher nämlich nie hängen gelassen.

Falls jemand noch eine Idee hat, wo ich mich mal abreagieren kann: Her Damit !!! 

Gruß

Thilo