

# Das versteht VW-Wolfsburg unter Service

**Beitrag von „wini“ vom 17. Februar 2011 um 10:12**

nachdem ich vor ein paar Jahren das Problem mit Wasser im Kofferraum hatte, habe ich mich nun wieder an VW wenden müssen. Damals teilte mir VW-Wolfsburg mit, dass durch die Bauart bedingt, Regenwasser – beim Öffnen der Heckklappe – in den Kofferraum laufen kann.

Nebenbei darf ich berichten, dass ich innerhalb von 5 Jahren den 4 Touareg fahre. Den Letzten habe ich im August 2010 nach 1 ¼ Jahren und ca. 35.000 gefahrenen Kilometern VW Wolfsburg zur Verfügung gestellt, da die Elektronik nicht beherrschbar war. Meine VW-Werkstatt hatte in Zusammenarbeit mit VW ein viertel Jahr versucht, die Probleme zu beheben. Leider ohne Erfolg.

Nun wurde mir mitgeteilt, dass mein Fahrzeugvertrag gewandelt würde. Für mich das erste Mal in meinem langen Leben. Da ich mir nichts zu Schulden kommen lassen hatte, war ich im naiven Glauben, dass ich ein neues Fahrzeug gestellt bekäme. Ein großer Irrtum.

Um es kurz zu machen:

a. ich bestellte einen neuen Touareg (mit gleicher Ausstattung wie bisher) und mußte € 14.000 zuzahlen. Die für über € 4.000,- von VW angeschafften Sommerfelgen mit Reifen passten nicht auf den neuen Touareg und ich wurde vor die Wahl gestellt, den Wagen mit den teuren Sonderfelgen abzugeben oder neue Reifen und Felgen anzuschaffen, damit das Fahrzeug in den Werksauslieferungszustand versetzt würde. Ich entschied mich meine Sonderfelgen etc. zu verkaufen und neue Reifen etc. zu erwerben. Natürlich passten auch die Winterreifen mit Alufelgen nicht, die ich dann über Ebay verkaufen musste. Ich verlor durch diese Aktion viel Geld.

Ich erhielt dann mein neues Fahrzeug und war erst angenehm überrascht.

Dann stellt ich fest, dass wohl Ingenieure tätig gewesen sein mussten, die sich selbst verwirklicht haben.

Begründung Soundsystem Dynaudio Confidence und Navigationssystem RNS 850

a. die Anlage hat zwar eine Festplatte, diese ist aber nur bei laufendem Motor beispielbar. Wer geht aber in der heutigen Zeit hin und lässt sein Fahrzeug eine Stunde oder länger laufen, um Musik zu überspielen?

b. im Gegensatz zu meinen sonstigen Fahrzeugen kann ich nicht während der Fahrt eine SD-Karte oder CD gegen eine anderen tauschen.

Ich muss erst mein Fahrzeug parken. Aussteigen und auf die Beifahrerseite gehen, dann das Handschuhfach öffnen, einen Hebel ziehen und

abwarten, dass ein Kästen herunter schwebt und kann dann SD-Karte oder CD wechseln.

- c. wenn ich eine CD höre, möchte ich nicht immer die gleiche Liederreihenfolge hören. Dafür ist vorgesehen, dass ich den Knopf Extra drücke und dann die Einstellung Mix wähle.  
Was in Autoradios für ca. € 200,- normal ist, geht bei mir nicht.  
Jedesmal wenn ich den Zündschlüssel abziehe und nach einer Zeit weiterfahren möchte, muss ich den Vorgang Extra und Mix wiederholen.  
In meiner VW-Werkstatt konnte mir keiner helfen und somit habe ich mich am 7.1.2011an VW Wolfsburg gewandt. Am 19.1.2011 kam dann die folgende Antwort:

Von: VW-2011/01-017730  
"KUNDENBETREUUNG@VOLKSWAGEN.DE"

An: \*\*\*email gelöscht\*\*\*

Radioanlage Soundsystem Dynaudio Confidence  
Fahrgestellnummer: WVGZZZ7PZBD012297

Sehr geehrter Herr Wieneke,

vielen Dank fuer Ihre E-Mail.

Der Fehler, dass die Voreinstellungen wie zum Beispiel die MIX-Funktion bei einem Neustart des Fahrzeuges nicht uebernommen werden, ist uns bekannt.

**Zur 22. Kalenderwoche 2012** kann der Fehler durch ein Software-Update behoben werden. Bitte haben Sie Verstaendnis fuer die lange Entwicklungsdauer.

Fuer weitere Fragen oder Anregungen stehen wir Ihnen gerne zur Verfuegung.

Mit freundlichen Gruessen  
Ihre Volkswagen Kundenbetreuung  
Volkswagen AG

38436 Wolfsburg  
Tel +49 (0) 800VWVIPSERVICE  
Fax +49 (0) 800FAXVWVIPSERVICE  
Mail to [vwvip-service@volkswagen.de](mailto:vwvip-service@volkswagen.de)  
Homepage <http://www.volkswagen.de>

Inzwischen habe ich auch festgestellt, dass die im Kombi-Instrument angezeigten Informationen, die durch das Multifunktionslenkrad eingestellt werden können, bei jedem

Starten des Fahrzeuges sich selbständig machen. z.B erscheint bei mir dann jedes mal der Kompass etc., denn ich aber nicht sehen will.

Für ein Fahrzeug dieses Formats finde ich den Service untragbar. Ich muß nun 1 ½ Jahre auf das angekündigte Update warten.

Nach meinen Erfahrungen mit meinen Touaregs werde ich in Zukunft mich beim Kauf eines Fahrzeuges anders entscheiden.

Gruß

ein enttäuschter Touareg Fahrer