

76275 - Autohaus Stoppanski / Ettlingen

Beitrag von „oriske“ vom 21. Dezember 2011 um 20:48

Zitat von Lobo

Sehr guter und kompetenter Händler mit viel Know How im Bereich Touareg.

Da ich im Vorfeld einiges Gutes gehört hatte, bin ich mit meiner ersten Kleinigkeit gleich mal dort hin zum testen.

Defekt war eine H7 im rechten Scheinwerfer, das Abbiegelicht.

Ich hatte mich bereits gründlich eingelesen und war der Meinung das man das sehr gut alleine tun könnte. Da ich meinen Dicken aber erst zwei Wochen hatte wollte ich mir das erst einmal unter Beim 😊 ansehen.

Zuerst war es nicht leicht telefonisch Kontakt zu Service aufzunehmen. Nach längerem Warten kam ich an der Telefonzentrale raus, die mir auch versprach das ich zeitnah einen Rückruf bekommen sollte. Drei Stunden und zwei weitere Anrufversuche von mir später hatte ich es dann endlich geschafft mein Anliegen zu schildern.

Ich wurde durchaus freundlich empfangen und der Service war in Ordnung, aber nicht wie ich es von Volvo gewohnt bin. Gewundert habe ich mich über die vielen Servicekräfte und habe mir die Frage gestellt warum keiner ans Telefon geht. 😞

Dem Techniker hätte ich nicht fragen sollen, ob ich ihm über die Schulter schauen darf. Er hat erst einmal sehr lange den Scheinwerfer von innen begutachtet, um dann in der VW-Werkstattsoftware an der falschen Stelle (falsches Baujahr und falscher Scheinwerfertyp) nach der Einbauhilfe zu schauen. Weitere zehn Minuten dauerte es bis er sich Hilfe von einem Kollegen holte der ihm Helfen konnte das gesamte Modul auszubauen - was eigentlich zwei kleine Handgriffe bedeutete. Als nächstes machte er sich mit ähnlichem Engagement und Wissen an das Abschrauben der Halterung der H7, die eigentlich nur an den richtigen Stellen ausgerastet werden muss. Danach bin ich lieber wieder in den Verkaufsraum gegangen. 🤖

Darauf hingewiesen, dass ich nicht bereit sei die Dauer der unnötigen Tätigkeiten zu bezahlen, wies mich der 😊 darauf hin, dass ich mir keine Sorgen machen müsse, es sei ohnehin eine Standardposition - Der Ein- und Ausbau des Scheinwerfers - egal wie lange sie brauchen.

Die Rechnung belief sich am Ende über 49,xx EUR, was ich eindeutig für zu viel halte. Noch dazu hatte ich mir eingebildet, dass sich die Kollegen etwas um ihre Neukunden bemühen

würden.

Ich habe dem 😊 gesagt, dass ich von der Leistung noch nicht überzeugt war und wir das beim nächsten mal noch einmal üben sollten.

Fazit:

Für ein für den Service ausgezeichnetes Autohaus waren meine ersten Erfahrungen etwas ernüchternd. Ich hoffe ich bin nicht zu sehr von Volvo verwöhnt und ihr bestätigt mir das meine Erwartungen auch von VW erbracht werden können. Es gab noch nicht einmal einen Kaffee.