

Abgasskandal betrifft auch Touareg

Beitrag von „papayaTT“ vom 4. April 2018 um 17:54

[Zitat von pilot flying](#)

Wie war denn eure Erfahrung beim Update? Gab's einen kostenlosen Ersatzwagen, habt ihr AdBlue-Gutscheine bekommen?

oooooh, böses Thema für mich 😞 War persönlich im VW Zentrum meiner Stadt und habe an der Information einen Termin vereinbart, weil ich gerade in der Nähe zu tun hatte. Alles prima. Termin vereinbart und zum Abschluss noch rein rhetorisch gefragt, ob der kostenlose Ersatzwagen denn dann auch bereit stehen würde... Die Dame dann ganz selbstverständlich: Den Leihwagen müssen Sie extra buchen. Der steht auch nicht kostenlos zur Verfügung. Habe dann noch mal höflich nachgefragt, ob sie sich da nicht irren würde und sie da möglicherweise mal nachfragen kann... Antwort: Nein, da brauche ich nicht zu fragen. Einen kostenlosen Leihwagen stellen wir Ihnen nicht zur Verfügung.

Habe die Dame dann gebeten, mal darüber nachzudenken, warum ich mit dem Auto in die Werkstatt komme und dass es ja wohl nicht ernsthaft sein kann, dass man den Kunden dann nicht kostenlos mobil hält (habe im übrigen das große Servicepaket mit Leihwagen inclusive) und dass sie den Termin gleich wieder streichen kann, da ich mein Auto dann doch nicht im VW Zentrum abgeben werden.

Mir ist klar, dass mir rein rechtlich kein Leihwagen zusteht, aber man muss dazu wissen, dass ich 2017 im Rahmen einer Inspektion einen vollkommen versifften Polo bekommen habe, der gerade offenbar von einem Baustelleneinsatz zurück kam. Meine Beschwerde ging bis an die Geschäftsführung und man hat mir versichert, dass die Leihwagen das Aushängeschild der Werkstatt seien. Gut, der Geschäftsführer hat dann auch dieses Mal eine Mail von mir bekommen und mir wurde dann auch prompt ein kostenloser Mittelklassewagen angeboten.

Aber da hatte ich schon bei Tiemeyer einen Termin gemacht, wo Kundenzufriedenheit noch groß geschrieben wird und die kostenlose Mobilität selbstverständlich ist. Hat dann auch alles wunderbar geklappt. Einen AdBlue Gutschein gab es allerdings nicht und auch keine Erklärung, dass der AdBlue-Verbrauch nach dem Updater höher ausfallen wird.

Aber bezüglich Leihwagen scheinen große Unterschiede zwischen den einzelnen Werkstätten zu herrschen.

Achja, nicht nur das VW Zentrum hat mich dadurch als Kunde verloren, auch das benachbarte Audizentrum, wo ich zu der Zeit schon einen Inspektionstermin für April vereinbart hatte, da unter gleichen Namen geführt.

Ich wurde einmal mehr von VW enttäuscht, aber gleichzeitig auch positiv bei Tiemeyer überrascht.