

Abholung meines Dicken in Wolfsburg

Beitrag von „fa200“ vom 22. August 2005 um 21:22

Ich habe meinen T am Wochenende in Wolfsburg abgeholt. Nun bin ich auch stolzer Besitzer eines T. 😊

Bei der Übergabe war der Ölstand auch auf der Min-Marke. Der Übergabende meinte nur "Das gehört so. Das Fahrzeug ist gerade erst hier her gebracht worden." Zu dumm für den Übergabenden, dass ich schon gut eine halbe Stunde vorher im Abholzentrum war und meinen T dort stehen gesehen habe. Nach langer Diskussion ist er mit dem T abgedackelt und hat Öl nachgefüllt.

Mal nebenbei bemerkt: Ist es eigentlich Zufall, dass alle hell lackierten Fahrzeuge im hellen Licht übergeben werden, und alle dunklen Fahrzeuge in im diesem schumrigen Licht ?

Da wir zwei Nächte im Ritz gebucht hatten (der Aufpreis auf die Executive Suite ist echt sein Geld wert) wollten wir nachmittags einen kleinen Ausflug durch Wolfsburg mit dem T unternehmen. Und siehe da, mein erstes Problem. Das Navigationssystem funktioniert nicht. Zurück im Hotel habe ich mich dann mit meinem Problem an die Leute am VW-Annahmeschalter gewandt. Die Herrschaften waren natürlich total überfordert.

Danach den VIP-Service kontaktiert. Resultat: In der ganzen Autostadt ist niemand ansprechbar geschweiger denn verantwortlich für fehlerhaft ausgelieferte Fahrzeuge. Obwohl ich die Übergabinspektion (Stempel aus Bratislava) wegen dem nicht Funktionieren wichtiger Komponenten und mangelnder Ölstand angezweifelt habe, war die Dame nicht zu beirren.

Meine Bitte war lediglich zu Überprüfen ob das System mit einer anderen DVD funktioniert (mein Verdacht war DVD defekt, da das System nur bei Lesezugriffe "einfro" und die DVD lag noch verschweisst im Handschuhfach). Antwort des VIPService: Bei Votex im Abholerzentrum kann man eine DVD käuflich erwerben. Die freundliche Dame wollte mir aber nicht bestätigen das ich die 270 Euro von VW zurück erstattet bekomme. Also habe ich von dieser Lösung Abstand genommen, dafür aber direkt eine Beschwerde eingereicht.

Heute war ich direkt bei meinem :), der glaubte nicht an einer defekten DVD. Er hat aber nach längerem Bitten meinen Vorschlag doch angenommen und eine andere DVD eingeschoben - und siehe da - System funktioniert.

Meine Meinung: Sollte VW ernsthaft versuchen in der Premiumklasse Fuß zu fassen, ist ein funktionierender Kundenservice unabdingbar.

Bei einem Fahrzeug der > 70TEUR Klasse kann man wohl erwarten, dass 1. ein funktionstüchtiges Fahrzeug übergeben wird und 2. (falls ausnahmsweise nicht 1.) bei einem Problem alles erdenkliche unternommen wird um den Kunden zufrieden zustellen.

(Stellung Ersatzfahrzeug, Transport des eigenen Fahrzeugs etc.)

Soviel zum Thema "Erlebnisabholung"