

# Hilfe durch Matthias H. von VW

**Beitrag von „dummytest“ vom 21. September 2005 um 19:33**

der Begriff Oberklasse bzw. die diversen Definitionen davon sind mir eigentlich völlig egal.

Wenn ich Geld für ein Produkt ausbebe (egal ob 600,-, 6.000,- oder > 60.000,- €) dann erwarte ich dass die "versprochene" Leistung auch erbracht wird (das Auto im angebotenen Zustand). Wenn das dann nicht klappt (Garantie-Reparaturen) dann soll gefälligst der Lieferant (VW, Händler, ...) den Schaden so gering wie möglich für mich halten.

Das ergibt für mich kostenlose Reparaturen, dies sehr sehr schnell und qualitativ hochwertig, Ersatzauto in angemessener "Klasse", wenn Reparatur nicht sofort möglich und natürlich einen Service, der sich nicht auf Allgemeinplätze wie "das ist so üblich, dass ihr Telefon hallt.." beschränkt, sondern meine Problemschilderungen auch aufnimmt.

Ob ich beim Händler einen Kaffee bekomme oder nicht ist mir ehrlich gesagt wurscht, wichtig ist das die Leistung stimmt und die nicht erbrachten Leistungen (störungsfreies Auto) schnellstmöglich nachgeholt werden, ohne mich allzu sehr zu "belasten".

Ich finde, das hat alles nichts mit Ober-, Mittel- oder Unterklasse zu tun, sondern einfach mit Vertragstreueheit.