

Nichts geht mehr, seit dem Einbau eines Satelittenortungssystems

Beitrag von „NoBi“ vom 21. August 2006 um 17:40

Jetzt ist mein schöner, neuer Touareg schon seit 07.08.06 beim 😊 zur Reparatur. Der 😊 weiß immer noch nicht, warum mein Dicker nicht mehr laufen kann. Ist das Normal? Im Augenblick glaub ich fast, dass ich einen Fehler mit meinem Autokauf gemacht habe. Ich bin frustriert!

Zur allgemeinen Belustigung mein Schriftverkehr mit Wolfsburg (seit letzten Freitag habe ich es aufgegeben):

Anfrage :

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit 04.08.06 bin ich Besitzer des obigen Touareg. Leider konnte ich ihn nur auf der Rückfahrt von Wolfsburg und am Wochenende (05./06.08.06) genießen. Seit Montag den 07.08.06 ist mein Fahrzeug in der Werkstatt.

Wie kam es hierzu?

Da ich viel im Ausland bin, wollte ich mir ein Fahrzeugortungssystem der Firma Cobra-Connex durch die Montagefirma xxx einbauen lassen (Volkswagen bietet so etwas ja leider nicht an). Beim Einbau durch den Servicetechniker der Firma muss etwas an der gesamten Steuerelektronik des Fahrzeuges passiert sei, obwohl der Monteur beteuerte "nichts unsachgemäßes getan zu haben". Das Ergebnis des Einbauversuches war, dass sich der Touareg "nicht mehr starten ließ und sehr viele Meldungen brachte".

Die Firma xxx brachte am gleichen Tag das Fahrzeug zu dem VW-Händler yyy. Hier wurde durch Herrn yyy, Mitarbeiter des Autohauses, versucht den Fehler auszulesen und zu selektieren. Nach meiner Rücksprache mit xxx wurde mir erläutert, dass "sehr wahrscheinlich ein Steuergerät defekt ist. Die Beschaffung dieses Steuergerätes dauert voraussichtlich bis 14.08.06".

Montag den 14.08.06 konnte mir die Firma xxx leider nur mitteilen, dass "die Lieferung des Gerätes erfolgt sei, und nun montiert wird, allerdings mit einer Abholung des Fahrzeuges sei noch nicht zu rechnen".

Dienstag meldete mir die Firma xxx, "Steuergerät ist eingebaut, die Anzahl der Fehler haben sich verringert, aber Fahrzeug immer noch nicht abholbereit". Meine Frage, "wann dieses denn soweit sei?", konnte man mir nicht beantworten.

<https://www.touareg-freunde.de/forum/thread/5332-nichts-geht-mehr-seit-dem-einbau-eines-satelittenortungssystems/?postID=86177#post86177>

Auch ein Telefonat mit Herrn yyy, Mitarbeiter Autohaus yyy, brachten mir keine neuen Erkenntnisse.

Nun meine Fragen direkt an Volkswagen:

- Wann kann ich mit der Behebung des Fehler rechnen, wann bekomme ich mein Fahrzeug wieder ausgehändigt?
- Wie kann es sein, das man einen Fehler, den irgend welche Steuergeräte auf einem Bus verursachen, nicht richtig selektieren kann? Warum gibt es keine "Watch-Dog"-Funktion pro Steuergerät, um den Fehler eines Gerätes kenntlich zu machen (kenne ich so aus meiner Praxis)?
- Wie sieht es mit einer schnelleren, fachlichen Unterstützung des Mitarbeiters Herrn yyy durch Spezialisten aus? Fehlerdiagnose aus der Ferne ist in einigen Fällen nicht möglich. Mailanfragen/-beantwortungen verzögern den Reparaturablauf.

Ich wäre Ihnen dankbar, schnellst möglich zu antworten, da ich im Augenblick daran denke, meinen Unmut der Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

Mit freundlichen Grüßen,

Antwort von VW:

VW-2006/08-050124

Sehr geehrter Herr ---,

vielen Dank fuer Ihre Nachricht.

Wir bedauern den von Ihnen geschilderten Sachverhalt und dass Sie derzeit auf Ihren Volkswagen Touareg verzichten muessen. Nach Ruecksprache mit dem Volkswagen Partner yyy, wird derzeit mit unserer entsprechenden Fachabteilung nach der Ursache der Beanstandung geforscht. Wir gehen davon aus, dass wir der Firma yyy schon bald

entscheidende Hinweise geben koennen.

Die Fehlerursachenforschung stellt sich in diesem Fall als schwierig heraus, da weder wir noch die Firma yyy derzeit nachvollziehen koennen, welcher Eingriff der Firma xxx dazu gefuehrt hat, dass der Motor Ihres Volkswagen Touareg nicht anspringt.

Bitte haben Sie noch etwas Geduld; die Firma yyy wird Sie auf dem Laufenden halten.

Mit freundlichen Gruessen

Meine Antwort:

Sehr geehrte Herrn XXX1 und XXX2,

meine Geduld stellen Sie auf eine harte Probe. Ich bin selbst Dipl. Ing. der Elektrotechnik und kann nicht verstehen, warum eine Selektion eines oder mehrerer Fehler in der Elektrik des Touareg diese Zeit benötigt.

Mein Auto ist nun schon seit 07.08.06 in der Werkstatt in yyy. Bis heute konnte mir noch keiner sagen, wie lange es dauert bis der Fehler behoben wird.

Der für mich sporadische Austausch eines Steuergerätes, was eine Lieferzeit von 6 Tagen hatte, hat die Störung nicht behoben! Wie mir der Monteur aus yyy mitgeteilt hat, sind sehr viele Steuergeräte im Touareg verbaut. Will man diese jetzt nach und nach austauschen, bis der Fehler behoben ist? Das kann es doch nicht sein!

In Ihrer Mail schreiben Sie "Wir gehen davon aus, dass wir der Firma yyy schon bald entscheidende Hinweise geben koennen". Was heißt dieses? Kann ich noch einmal 2 Wochen warten?

Ich erwarte von Volkswagen, dass man mich etwas genauerer über die Aktivitäten sowie über den angedachten Zeitaufwand informiert.

Mit freundlichen Grüßen,

Antwort von VW:

VW-2006/08-050124

<https://www.touareg-freunde.de/forum/thread/5332-nichts-geht-mehr-seit-dem-einbau-eines-satelittenortungssystem/?postID=86177#post86177>

Sehr geehrter Herr ---,

wir koennen gut verstehen, dass Sie eine genauere Auskunft ueber die Aktivitaeten und dem moeglichen Fertigstellungstermin wuenschen. Wir teilten Ihnen bereits mit, dass wir derzeit noch nicht nachvollziehen koennen, welche Ursache zu dem Defekt gefuehrt hat und ob er in der Verantwortung der Volkswagen AG oder der Firma xxx liegt.

Bitte gehen Sie davon aus, dass die Firma yyy gemeinsam mit unserer Fachabteilung sehr bemueht ist, den Fehler schnell zu finden und zu beseitigen. Eine zeitliche Vorhersage zum Fertigstellungstermin ist uns allerdings nicht moeglich. Wir hoffen dafuer auf Ihr Verstaendnis.

Mit freundlichen Gruessen

Bis bald,

ich werde Alle auf dem Laufenden halten.

NoBi 