

VW VIP Hotline

Beitrag von „DerElektriker“ vom 2. November 2008 um 18:10

Hallöle,

an dieser Stelle (da ich kein passenderes Forum gefunden habe) meine Erfahrung mit der Hotline von VW.

Am Samstag morgen (1.11., Feiertag) ist mir mal wieder eine Lampe meines Frontscheinwerfers durchgebrannt.

An sich kein großes Thema, da ich den Wechsel inzwischen zügig hinbekomme und seit dem ersten Mal immer Reservelampen dabei habe.

Aber nix da!

Beim Versuch den linken Scheinwerfer auszuwerfen ist die komplette Halterung der Auswurfeinrichtung für den Scheinwerfer abgebrochen. 🙄

Um nun vor allem nicht ohne funktionierenden Scheinwerfer fahren zu müssen, habe ich die VW VIP Hotline angerufen, um herauszufinden, ob mir jemand am Feiertag wenigstens die Lampe wechseln kann.

Die Reparatur des Scheinwerfers steht demnächst bei meinem 😊 an.

Leider verlief das Gespräch mit der Hotline nicht wie gewünscht.

Zur terminlichen Lage (Ausland, Feiertag etc.) hieß es nur lapidar "Ja, da haben Sie ein Problem, so am Feiertag im Ausland" (Anmerkung: War übers Wochenende in Ö)

Ferner kamen bei der Problembeschreibung Kommentare wie:

"Das ist auch nur in der Werkstatt zu machen, da sollen Sie gar nicht dran gehen"

"Da haben Sie gar nix dran zu suchen"

Bei dem Telefonat um 10:33 wurde vereinbart, daß sich entweder in Kürze der zuständige Servicepartner oder nach 2 Stunden die Hotline noch einmal melden sollte.

Beides ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht passiert.

Ich habe mich in der Zwischenzeit bei meinem Händler angekündigt, mit dem ich am Montag über mögliche Lösungen unterhalten möchte (zum Einen in Richtung Reparatur auf GW-Garantie, zum Anderen allmählich über ein Ersatzfahrzeug)

Ferner werde ich noch eine E-Mail an den VW-Service schreiben (Vielleicht hat ja einer von Euch den richtigen Ansprechpartner) und mich über die Kommentare des zuständigen Mitarbeiters beschweren (Name ist nicht bekannt, den kriege ich aber noch raus)

Alles in Allem eine sehr unerfreuliche Erfahrung, bei der ich mir noch nicht sicher bin, wie ich damit umgehen soll.

Erstmal versuche ich die Reparatur auf die Reihe zu bringen...

Als Fazit: Die Hotline werde ich aus meinem Handyspeicher löschen und mich in Zukunft immer an den AvD wenden - die haben mich bisher nämlich nie hängen gelassen.

Falls jemand noch eine Idee hat, wo ich mich mal abreagieren kann: Her Damit !!! 

Gruß

Thilo

Beitrag von „Kong Racer“ vom 2. November 2008 um 18:47

Hallo Thilo,

schade für Dich, dass es so negativ gelaufen ist.

Eines sei aber erwähnt, wenn Du dringend einen Mechniker benötigst weil Dir selber ein Fehler unterlaufen ist, kann ich die Damen bzw. Herren von der VIP Hotline ein bischen verstehen.

Du hast sicherlich bei Deinem Glühlampenwechsel alles korrekt gemacht, aber trotzdem müssen die wahrscheinlich so reagieren. Eigene Reparturen an Oberklassefahrzeugen wollen die VW Leute natürlich nicht und haben es Dir ja auch ganz klar gesagt.

Ich meine, hätte man bei der Hotline auch freundlicher:) sagen können.

Gruß 


Niels

Beitrag von „DerElektriker“ vom 2. November 2008 um 19:49

[Zitat von Kong Racer](#)

...

Ich meine, hätte man bei der Hotline auch freundlicher:) sagen können.

Gruß 

Niels

Hallo Niels,

das ist der eigentliche Punkt.

Allerdings bin ich der Überzeugung, daß die nicht anders reagiert hätten, wenn ich da angerufen hätte, damit mir einer die Lampe wechselt.

Dann hätte ich wahrscheinlich gehört, daß ich das wohl gefälligst selbst machen solle. 

Mir ist bewußt, daß VW (und auch andere Hersteller) vorsätzlich gegen die Vorschriften verstoßen, indem sie von den Fahrern verlangen, daß alltägliche Wartungsarbeiten in der Werkstatt zu erledigen und entsprechend zu bezahlen sind.

Aber die Art und Weise, wie dieser Idiot mich am Telefon runtergeputzt hat, fand ich ehrlich gesagt zum Kotzen...

Und genau deswegen bin ich im Moment stinksauer, und das nach bald zwei Tagen.

Daß die Mechanik nicht stabil genug ist, um mehr als einmal während der Lebensdauer des Fahrzeuges eine Lampe zu wechseln, hat mich eigentlich nur bedingt gewundert.

Das ist halt das Ergebnis, wenn man das ganze Auto aus Plastik baut.

Kunststoffe werden nun mal spröde. Soviel weiß ich aus meiner Erfahrung in der Montage.

Da wo es drauf ankommt, daß etwas länger hält, nimmt man halt Metall...

Aber erst mal sehen, was mein  morgen zum Thema Garantie sagt.

Wenn die nicht kommt, fahr ich halt bis Rückgabe einäugig.

Im Moment ist mir das vollkommen wurst...

Beitrag von „Blackhawk“ vom 2. November 2008 um 20:28

[Zitat von DerElektriker](#)

Dann hätte ich wahrscheinlich gehört, daß ich das wohl gefälligst selbst machen solle.

Von den Hättiwari auf den Istzustand zu schließen find ich schon ein wenig stark. 😬

Fakt ist - Du hast an deinem T selbst Hand angelegt und ein Teil abgebrochen
Wie man den Hebel abbrechen kann, versteh ich zwar nicht, aber wenn ich daran denke, das bereits Radschrauben abgerissen wurden (dein Pech)

Das die Hotline so reagiert hat, wundert mich überhaupt nicht.
Die sind dazu da, wenn das Fahrzeug **nicht fahrbereit** ist (Panne).
Es mag schon ärgerlich sein, so eine Meldung zu erhalten, aber was hätte die Hotline Deiner Meinung machen sollen?
Das eine kaputte Lampe der Grund deines Eingriffs war, ist da eigentlich Zweitrangig
Und mit der kann ich schon noch weiter fahren

Die können dich da nur an die Werkstatt verweisen.
Du hättest den Pannendienst rufen können oder bei einer größeren Tankstelle vorbeisehen können.
Die hätten da vermutlich eher weitergeholfen 😊

Den einzigen Knackpunkt, den ich daran sehe, ist eventuell der Mitarbeiter der Hotline.
Aber da kann ich nur spekulieren, da ich nicht dabei war.
Der Ton macht halt die Musik (und da gehören bekanntlich immer zwei dazu (Gesprächsaufschaukelung)) 😊

Übrigens - Scheinwerfer ausbauen ist Werkstattsache - wegen Xenon (Der Scheinwerfer gehört nämlich nachher eingestellt) 🤖



Beitrag von „darkdiver“ vom 2. November 2008 um 21:02

Hmm, ich glaube aber Thilo hat kein Xenon oder ?

Ig
Eric

Beitrag von „DerElektriker“ vom 2. November 2008 um 21:07

[Zitat von Blackhawk](#)

Die können dich da nur an die Werkstatt verweisen.
Du hättest den Pannendienst rufen können oder bei einer größeren Tankstelle vorbeisehen können.
Die hätten da vermutlich eher weitergeholfen

Das war eigentlich auch Ziel des Anrufes.

Zumindest von anderen Hotlines kenne ich das so, daß die einfach nachschauen, wer in der Gegend eine Einsatzbereitschaft hat, und gut ist.

Ich erwarte ja nicht ernsthaft, daß die ein Ersatzteil mit dem Hubschrauber einfliegen. 😊

Aber eine kurze Info nach dem Motto: "Fragen Sie mal bei der und der Firma nach" wäre schon drin gewesen, finde ich...

[Zitat von Blackhawk](#)

Den einzigen Knackpunkt, den ich daran sehe, ist eventuell der Mitarbeiter der Hotline.

Aber da kann ich nur spekulieren, da ich nicht dabei war.

Der Ton macht halt die Musik (und da gehören bekanntlich immer zwei dazu (Gesprächsaufschaukelung)) 😊

Kann schon sein. Ich habe allerdings gemerkt, daß der Kollege schon von Anfang an schlecht drauf war. Deswegen habe ich mich schon um Deeskalation bemüht.

Immerhin wollte ich ja was von ihm in Form einer Information.

Hat aber nicht geklappt...

[Zitat von Blackhawk](#)

Übrigens - Scheinwerfer ausbauen ist Werkstattsache - wegen Xenon (Der Scheinwerfer gehört nämlich nachher eingestellt)

Für Xenon stimmt das, für die Halogenleuchten, die ich drin habe, ist die Prozedur exakt im Handbuch (Rat & Tat) beschrieben, und normalerweise durch Bordwerkzeug entsprechend ausgerüstet.

Das Zeug aus dem Auto habe ich aber mittlerweile durch einen kleinen Ratschenkasten ersetzt. Übrigens gibt es dort auch keinen Hinweis auf die Ausschließlichkeit der Durchführung in einer Werkstatt...

Nachtrag: Eric, richtig getippt. Bei Halogenscheinwerfern ist der Austausch der Lampe eine Sache von fünf Minuten.

Bei Xenon-Scheinwerfern sehe ich das Argument ja ein, aber für die 08/15-Halogen kann es einfach nicht sein, daß ich dafür in eine Werkstatt muß.


Und wie schon gesagt: In dem Fall hätte ich dieselbe Info gebraucht, wie für Rat&Tat beim Ersatz der Mechanik...

Nachtrag2: Bei Anruf der AvD/ÖAMTC-Hotline kriege ich auch eine Werkstatt gemeldet, die mir vor Ort helfen kann.

Nur ist das in 99% der Fälle keine VW-Werkstatt. Und da bin ich mittlerweile im Hinblick auf den T etwas vorsichtiger.

Deswegen wollte ich erstmal die meiner Meinung nach gleichwertige Option von VW checken. Nächstes Mal halt wieder AvD...

Beitrag von „Kong Racer“ vom 3. November 2008 um 12:29

Ich meine gehört zu haben  , dass es eine gewisse EU Richtlinie gibt, die dem Fahrzeughalter es ermöglichen soll, selber und ohne viel Aufwand einen Lampenwechsel durchzuführen (nicht Xenon). Die Hersteller haben sich verpflichtet die Fahrzeuge nach dieser Norm zu bauen.

Gruß 

Niels

Beitrag von „JH-W12“ vom 3. November 2008 um 13:02

Hallo Thilo 🤖

Der gesamte Vorfall klingt ja sehr unschön.

Zu Anfang ein defektes Leuchtmittel, als Steigerung ein defektes Scheinwerfergehäuse und dann noch der Zwischenfall mit der Hotline. So macht Autofahren wirklich keinen Spaß 😞

Ob nun die Qualität des Scheinwerfer beim T-Reg besonders schlecht ist, kann ich nicht beurteilen (bei AUDI und Mercedes ist/war es auch nicht besser gelöst).

Betreffend der Hotline bin ich der Meinung, daß diese mittlerweile keine wirkliche Hilfe für jeden Fall mehr darstellt. Ich werde dort ebenfalls nur noch dann anrufen, wenn ich irgendwo im Nirvana stehe und der T-Reg nicht mehr läuft. Alles andere werde ich andersweitig lösen.

Aufgrund der Quantität der Anrufer, hat die Qualität der Hilfestellung wohl sehr gelitten und die Aussagen sind manches mal eher zweifelhafter Natur (ist mir selber bereits 2x passiert).

Diesbezüglich war und ist bei Mercedes jederzeit (!) deutlich mehr Sachverstand "in der Leitung" (hier wird man sogleich in eine Fachabteilung durchgestellt bzw. von dieser kurzfristig zurückgerufen).

Zum Thema Scheinwerfer möchte ich noch anmerken, daß es schon einen unangenehmen Beigeschmack hat, wenn z.B. ein Standlichtbirnchen zu 1,- € Materialwert kaputt geht und die Zwangs-Reparatur bei VW jedes mal mit über 100,- € zu Buche schlägt. Da kommt einem dann schon mal der Gedanke, diese Arbeit selber durchzuführen und dadurch Zeit, Kosten und unnötig zurückgelegte Kilometer zu sparen.

Zitat von Kong Racer

Ich meine gehört zu haben 🤖, dass es eine gewisse EU Richtlinie gibt, die dem Fahrzeughalter es ermöglichen soll, selber und ohne viel Aufwand einen Lampenwechsel durchzuführen (nicht Xenon). Die Hersteller haben sich verpflichtet die Fahrzeuge nach dieser Norm zu bauen.

Das habe ich auch so gelesen, es betrifft aber nur Fahrzeuge neueren Produktionsdatums.

Sollte diese Gesetzgebung (und die damit verbundene technische Änderung am GP T-Reg) der Grund für die aktuell verzeichnete Zunahme an Diebstählen von XENON-Scheinwerfern sein 😞

Beitrag von „mardi“ vom 3. November 2008 um 14:25

Ich habe meinen Touareg erst seit März, musste aber schon einmal die Hotline in Anspruch nehmen.

Die Startsperrung meines Dicken war aktiviert und es ging nichts mehr.

Eine halbe Stunde nach meinem Anruf, war bereits ein Abschleppwagen da und brachte ihn zur nächsten VW Werkstatt.

Noch am gleichen Abend rief man aus WOB an und erkundigte sich, ob die Reparatur gemacht sei - und am nächsten Tag nochmal, ob der Wagen okay lief.

Ich kann also nichts Negatives sagen - ich war sehr zufrieden.

Lieber Gruss, Dieter

Beitrag von „DerElektriker“ vom 3. November 2008 um 15:13

[Zitat von JH-W12](#)

Hallo Thilo

Der gesamte Vorfall klingt ja sehr unschön.

Zu Anfang ein defektes Leuchtmittel, als Steigerung ein defektes Scheinwerfergehäuse und dann noch der Zwischenfall mit der Hotline. So macht Autofahren wirklich keinen Spaß

Ob nun die Qualität des Scheinwerfer beim T-Reg besonders schlecht ist, kann ich nicht beurteilen (bei AUDI und Mercedes ist/war es auch nicht besser gelöst).

Betreffend der Hotline bin ich der Meinung, daß diese mittlerweile keine wirkliche Hilfe für jeden Fall mehr darstellt. Ich werde dort ebenfalls nur noch dann anrufen, wenn ich irgendwo im Nirvana stehe und der T-Reg nicht mehr läuft. Alles andere werde ich

andersweitig lösen.

...

Alles anzeigen

Ich komme gerade von meinem 😊 zurück.

Wir haben uns auch das abgebrochene Teil angeschaut.

Aus meiner Sicht ist es ein klarer Qualitätsmangel, da das Material total spröde ist, und schon bei leichtem Druck mit dem Fingernagel wegbröseln.

Übrigens hat mir der Kollege auch gleich mit etwas Frickelei eine neue Lampe eingesetzt. Das hat ungefähr zehn Minuten gedauert. (soll heißen: Das hätte der Notdienst auch gekonnt...)

Am Donnerstag bekomme ich ein neues Scheinwerfergehäuse.

Leider zahlt hier die Garantie nix, da die Scheinwerfer explizit ausgenommen sind.

Aber es wird nicht so teuer, wie ich befürchtet habe.

Das Teil kommt etwa zu EUR 350 zzgl. MwSt., Arbeitszeit laut Info vernachlässigbar.

Hat VW hier schon durch schnellen Austausch vorgesorgt? 🤖

[Zitat von JH-W12](#)

Zum Thema Scheinwerfer möchte ich noch anmerken, daß es schon einen unangenehmen Beigeschmack hat, wenn z.B. ein Standlichtbirnchen zu 1,- € Materialwert kaputt geht und die Zwangs-Reparatur bei VW jedes mal mit über 100,- € zu Buche schlägt. Da kommt einem dann schon mal der Gedanke, diese Arbeit selber durchzuführen und dadurch Zeit, Kosten und unnötig zurückgelegte Kilometer zu sparen.

Das ist auch der Grund, warum ich die an sich vergleichsweise elegante Lösung vom T so gut finde. Da kann man selbst nachts auf der Autobahn ruckzuck die Lampen wechseln, und braucht sich auf keine Diskussionen mit der Polizei einzulassen.

Dumm ist halt nur, wenn das Material seinen Zweck nicht überlebt...

Aber jetzt weiß ich auch, wie man selbst mit abgebrochener Schraube den Scheinwerfer rauskriegt. Das hat mein 😊 mir vorhin gezeigt

[Zitat von JH-W12](#)

Das habe ich auch so gelesen, es betrifft aber nur Fahrzeuge neueren Produktionsdatums.

Das stimmt auch. Ich schätze, da wird sich VW auch nochmal richtig auf den Hosenboden setzen müssen, auch wenn bei einigen Modellen das Ganze schon recht gut geworden ist. Früher war das z.T. ohne Werkstattbesuch gar nicht möglich, oder man hat sich die Finger gebrochen.

Aber die EU-Richtlinie ist wenigstens konsequent. Immerhin ist der Fahrer ohne Ausreden oder Ausnahmen für die Beleuchtung des Fahrzeuges verantwortlich, und kein Polizist der Welt erspart Dir das Bußgeld, wenn Du ihm sagst, daß Du leider erst am Montag in die Werkstatt kannst...

Fazit: Technische Schwäche gefunden, mit der man leben kann oder auch nicht.

Eine glatte Sechs für die VW-Hotline und eine Eins mit Sternchen für meinen 😊 in Olching (AH Haas).

Bin ich froh, daß ich Mitglied beim AvD bin...

Sozusagen Happy End fürs Erste und ich brauche nachts nicht mehr nach Polizei zu schielen.

Gruß

Thilo

Beitrag von „dreyer-bande“ vom 3. November 2008 um 16:06

Hallo?

Ich wäre am heiligen Sonntag garnicht auf die Idee gekommen die Standlichtbirne selbst zu wechseln. Dafür reicht mein Ersatzteillager nicht.

Die VW-Hotline wegen dieser Banalität anzurufen halte ich, schlichtweg für übertrieben.

Da wäre ich am anderen Ende der Leitung sicher auch angefressen gewesen.

Die Diskussion mit den freundlichen Ordnungshütern hätte ich beruhigt auf mich genommen, solange der Hauptscheinwerfer noch funktionstüchtig ist.

Selbst bei einem Totalausfall lassen sich immer noch die NSW einschalten.

[JH-W12](#)

Der Austausch der Standlichtbirne hat mich im Juni exakt 37,01 Euro gekostet (incl.

Glühlampe).

Bei >100 Euro wäre meine 😊 sicher in einen Erklärungsnotstand gekommen.

Gruß

Beitrag von „JH-W12“ vom 3. November 2008 um 16:49

[Zitat von dreyer-bande](#)

[JH-W12](#)

Der Austausch der Standlichtbirne hat mich im Juni exakt 37,01 Euro gekostet (incl. Glühlampe).

Bei >100 Euro wäre meine 😊 sicher in einen Erklärungsnotstand gekommen.

Das könnte natürlich auch abhängig sein vom Baujahr, der Motorbaulänge, der Scheinwerfertechnik (Standard, XENON, XENON mit Kurvenlicht) oder einfach vom frei gewählten Zuschlag des Autohauses.

Uns wurden im Sommer im Zuge der ersten Inspektion (Gesamtbetrag über 800€ OHNE Bremsen o.ä.) über 100€ dafür abgeknöpft. Da habe ich nicht mehr diskutiert, sondern gleich die Löschung unserer Kunden-Nr. angeregt 🙄

Beitrag von „DerElektriker“ vom 3. November 2008 um 17:24

[Zitat von JH-W12](#)

Das könnte natürlich auch abhängig sein vom Baujahr, der Motorbaulänge, der Scheinwerfertechnik (Standard, XENON, XENON mit Kurvenlicht) oder einfach vom frei gewählten Zuschlag des Autohauses.

Uns wurden im Sommer im Zuge der ersten Inspektion (Gesamtbetrag über 800€ OHNE Bremsen o.ä.) über 100€ dafür abgeknöpft. Da habe ich nicht mehr diskutiert, sondern gleich die Löschung unserer Kunden-Nr. angeregt

Die Diskussion kenne ich von unserem alten Passat.

Da hatten wir im Abstand von knapp 8 Wochen regelmäßig Besuche beim :), um irgendwelche Lampen zu wechseln.

Damals war das übrigens so, daß für einen Austausch am Scheinwerfer Vorarbeiten von ca. 45-50 Minuten erforderlich waren.

Die mit dem Stundensatz für einen Meister multipliziert, ergibt den Wunschsatz für den :).

Wir haben übrigens meistens einen Azubi bekommen, der zwar länger brauchte, dafür aber von uns nicht bezahlt werden mußte 😊

@dreyer-bande: Nur zur Sicherheit: Bei mir ging es nicht um Standlicht, sondern Abblendlicht. Und das kostet richtig Bußgeld, wenn man erwischt wird.

Zugegeben: Nach ein paar Passat und Golf kennen wir die Diskussion schon, und kommen meist gut dabei raus. Aber was die Dinger an Lampen verbraten ist schon steil...

Da liege ich mit 3x Abblendlicht re/li auf 45 Tkm richtig gut beim Touareg...

Aber das Ersatzteillager in meinem T kann sich sehen lassen: Lampensätze vorn/hinten, Sicherungen, Werkzeug etc.

Nachtrag: Übrigens kann ich es gut verstehen, wenn die an der Hotline keine Lust haben, sich mit der Verkehrssicherheit eines Touareg auseinandersetzen, während woanders welche auf dem Pannestreifen stehen.



Aber trotzdem ist es der schnellste Weg, mich loszuwerden, in dem man mir eine kurze Information gibt.

Beitrag von „Blackhawk“ vom 3. November 2008 um 19:37

[Zitat von DerElektriker](#)

Da liege ich mit 3x Abblendlicht re/li auf 45 Tkm richtig gut beim Touareg...

hääää - Hab zwar erst 38.000 drauf, aber bis dato lediglich Begrenzungslicht re hinten und Kurvenlicht li vo. ausgetauscht



thats it  



Beitrag von „Andre86“ vom 3. November 2008 um 19:51

Zitat von Blackhawk

hääää - Hab zwar erst 38.000 drauf, aber bis dato lediglich Begrenzungslicht re hinten und Kurvenlicht li vo. ausgetauscht

thats it  



Bin jetzt bei 40500km und bis heute keinerlei Austausch nötig. Toi Toi Toi 

Gruß, André

Beitrag von „Kong Racer“ vom 3. November 2008 um 21:23

DITO !!!!

60 tkm ohne Lampenwechsel (Xenon):D.

Gruß 
Niels

Beitrag von „Ex-Audifahrer“ vom 3. November 2008 um 22:59

Hallo,

bis jetzt 28.400 km: einmal Wechsel statisches Kurvenlicht links + 1 Kennzeichenleuchte

Der Preis für die schlichte H7Kurvenlicht hat mit Einbau knappe 40 EUR gekostet.

Beitrag von „DerElektriker“ vom 5. November 2008 um 12:33

Kurzes Update von mir:

Auf meine Beschwerde hin wurde ich gestern vom Service in WOB angerufen.

Ergebnis war eine vollständige Bestätigung meiner Sicht der Dinge bzgl. des gewünschten Ergebnisses sowie eine wortreiche Entschuldigung, die auf mich einen ernstgemeinten Eindruck gemacht hat.

Dazu quasi als Sahnehäubchen das Versprechen der Besserung.

Insofern eine gute Reaktion, die hoffen läßt, daß die Hotline demnächst doch wieder interessant wird, falls man irgendwelche Hilfe braucht.

Dafür gibt es dann noch ein 🍷 für VW.

Damit bin ich auch fürs Erste wieder mit VW versöhnt 😊

Gruß

Thilo

Beitrag von „DerElektriker“ vom 6. November 2008 um 12:23

[Zitat von DerElektriker](#)

...

Das Teil kommt etwa zu EUR 350 zzgl. MwSt., Arbeitszeit laut Info vernachlässigbar.

...

Update die zweite:

Heute sollte die Reparatur laufen.

Leider hat aber mein 😊 wider Erwarten das falsche Teil bestellt.

Also läuft morgen der zweite Ansatz.

Erfreulicher Nebeneffekt:

Das Ganze wird erheblich billiger, da nicht das Scheinwerfergehäuse getauscht werden muß, sondern nur ein Anbauteil.

Dieses kommt zu EUR 41,- zzgl. Einbau.

Gruß

Thilo

Beitrag von „DerUnser“ vom 6. November 2008 um 15:45

Zitat von DerElektriker

Als Fazit: Die Hotline werde ich aus meinem Handyspeicher löschen und mich in Zukunft immer an den AvD wenden - die haben mich bisher nämlich nie hängen gelassen.

Thilo

das machst richtig

nach meine Anruf dort wegen meiner geklauten Scheinwerfer

mußt ich mir anhören

Pech wenn das Auto nicht den ganzen Tag in der Garage steht...

gerade im Osten wo nur reudige Leute wohne ...

und alt Tip bekam ich : Umziehen !!!!

also so Arrogante AFFEN !!!!



nie wieder

ADAC hilf auch

mfg

Beitrag von „DerElektriker“ vom 6. November 2008 um 15:51

Zitat von DerUnser

das machst richtig

nach meine Anruf dort wegen meiner geklauten Scheinwerfer

mußt ich mir anhören

Pech wenn das Auto nicht den ganzen Tag in der Garage steht...

gerade im Osten wo nur reudige Leute wohne ...

und alt Tip bekam ich : Umziehen !!!!

also so Arrogante AFFEN !!!!



nie wieder

ADAC hilf auch

mfg

Alles anzeigen

Hallo DerUnser,

so habe ich mir das auch gedacht.

Allerdings bin ich dann doch immer für eine zweite Chance.

Daher auch meine Beschwerdemail.

Wenn Du magst, gebe ich Dir mal die Nummer von dem Kollegen in WOB.
Er hat zu meinem Glück nicht anonym angerufen 😄

Ansonsten: Einfach nochmal eine Mail schicken.
Die habe ich über die VW-Homepage mit dem Kontaktformular formuliert.
Das ist auch meine erste Wahl für Reklamationen.

Wenn die noch mehr solcher Rückmeldungen bekommen, könnte vielleicht wirklich was passieren.

Bei schlechtem Service hilft Ignorieren eigentlich gar nicht.
Immerhin wollen wir eine Verbesserung erreichen, und das geht nur, wenn man sich beschwert.

Immerhin deckt sich die Aussage, die Du bekommen hast, vom Wortlaut mit meiner Info.

Am Ende wars derselbe Mitarbeiter 🤖

Überleg's Dir mal...

Immerhin haben wir hier einen Haufen Leute beisammen, und wenn die alle den Mund aufmachen, können die fast nicht anders, als nachzubessern.

Nachtrag: Ich kann auch den Kollegen von VW nochmal anrufen, und mit weiteren Storys nachschieben.

Schaden kann es nicht, und wenn am Ende eine vernünftige Hotline dabei herauskommt, haben nicht nur wir als Touareg-Fahrer gewonnen...

Also, wenn noch wer Stories zu bieten hat, die er an der Hotline erlebt hat, kann ich die gerne mal sammeln.

(Zur Info: Ein Anruf meinerseits würde dann übrigens nicht als Frontend der Touareg-Freunde stattfinden, sondern nur für die, die sich offen an der Verbesserung beteiligen wollen; Die TF offiziell vertreten kann und will ich nicht, da das das Revier des Vereins bzw. des Vorstandes ist.)

Gruß

Thilo

Beitrag von „DerUnser“ vom 7. November 2008 um 11:52

habe keine Scheu den Namen immer wieder zu nennen :

und nein bei der VIP Hotline beschwere ich mich nicht

hat keinen Sinn

mfg