

Das versteht VW-Wolfsburg unter Service

Beitrag von „wini“ vom 17. Februar 2011 um 10:12

nachdem ich vor ein paar Jahren das Problem mit Wasser im Kofferraum hatte, habe ich mich nun wieder an VW wenden müssen. Damals teilte mir VW-Wolfsburg mit, dass durch die Bauart bedingt, Regenwasser – beim Öffnen der Heckklappe – in den Kofferraum laufen kann.

Nebenbei darf ich berichten, dass ich innerhalb von 5 Jahren den 4 Touareg fahre. Den Letzten habe ich im August 2010 nach 1 ¼ Jahren und ca. 35.000 gefahrenen Kilometern VW Wolfsburg zur Verfügung gestellt, da die Elektronik nicht beherrschbar war. Meine VW-Werkstatt hatte in Zusammenarbeit mit VW ein viertel Jahr versucht, die Probleme zu beheben. Leider ohne Erfolg.

Nun wurde mir mitgeteilt, dass mein Fahrzeugvertrag gewandelt würde. Für mich das erste Mal in meinem langen Leben. Da ich mir nichts zu Schulden kommen lassen hatte, war ich im naiven Glauben, dass ich ein neues Fahrzeug gestellt bekäme. Ein großer Irrtum.

Um es kurz zu machen:

a. ich bestellte einen neuen Touareg (mit gleicher Ausstattung wie bisher) und mußte € 14.000 zuzahlen. Die für über € 4.000,- von VW angeschafften Sommerfelgen mit Reifen passten nicht auf den neuen Touareg und ich wurde vor die Wahl gestellt, den Wagen mit den teuren Sonderfelgen abzugeben oder neue Reifen und Felgen anzuschaffen, damit das Fahrzeug in den Werksauslieferungszustand versetzt würde. Ich entschied mich meine Sonderfelgen etc. zu verkaufen und neue Reifen etc. zu erwerben. Natürlich passten auch die Winterreifen mit Alufelgen nicht, die ich dann über Ebay verkaufen musste. Ich verlor durch diese Aktion viel Geld.

Ich erhielt dann mein neues Fahrzeug und war erst angenehm überrascht.

Dann stellt ich fest, dass wohl Ingenieure tätig gewesen sein mussten, die sich selbst verwirklicht haben.

Begründung Soundsystem Dynaudio Confidence und Navigationssystem RNS 850

a. die Anlage hat zwar eine Festplatte, diese ist aber nur bei laufendem Motor beispielbar. Wer geht aber in der heutigen Zeit hin und lässt sein Fahrzeug eine Stunde oder länger laufen, um Musik zu überspielen?

b. im Gegensatz zu meinen sonstigen Fahrzeugen kann ich nicht während der Fahrt eine SD-Karte oder CD gegen eine anderen tauschen.

Ich muss erst mein Fahrzeug parken. Aussteigen und auf die Beifahrerseite

gehen, dann das Handschuhfach öffnen, einen Hebel ziehen und abwarten, dass ein Kästen herunter schwebt und kann dann SD-Karte oder CD wechseln.

- c. wenn ich eine CD höre, möchte ich nicht immer die gleiche Liederreihenfolge hören. Dafür ist vorgesehen, dass ich den Knopf Extra drücke und dann die Einstellung Mix wähle.
Was in Autoradios für ca. € 200,- normal ist, geht bei mir nicht.
Jedesmal wenn ich den Zündschlüssel abziehe und nach einer Zeit weiterfahren möchte, muss ich den Vorgang Extra und Mix wiederholen.
In meiner VW-Werkstatt konnte mir keiner helfen und somit habe ich mich am 7.1.2011an VW Wolfsburg gewandt. Am 19.1.2011 kam dann die folgende Antwort:

Von: VW-2011/01-017730
"KUNDENBETREUUNG@VOLKSWAGEN.DE"

An: ***email gelöscht***

Radioanlage Soundsystem Dynaudio Confidence
Fahrgestellnummer: WVGZZZ7PZBD012297

Sehr geehrter Herr Wieneke,

vielen Dank fuer Ihre E-Mail.

Der Fehler, dass die Voreinstellungen wie zum Beispiel die MIX-Funktion bei einem Neustart des Fahrzeuges nicht uebernommen werden, ist uns bekannt.

Zur 22. Kalenderwoche 2012 kann der Fehler durch ein Software-Update behoben werden. Bitte haben Sie Verstaendnis fuer die lange Entwicklungsdauer.

Fuer weitere Fragen oder Anregungen stehen wir Ihnen gerne zur Verfuegung.

Mit freundlichen Gruessen
Ihre Volkswagen Kundenbetreuung
Volkswagen AG

38436 Wolfsburg
Tel +49 (0) 800VWVIPSERVICE
Fax +49 (0) 800FAXVWVIPSERVICE
Mail to vwvipservice@volkswagen.de
Homepage <http://www.volkswagen.de>

Inzwischen habe ich auch festgestellt, dass die im Kombi-Instrument angezeigten Informationen, die durch das Multifunktionslenkrad eingestellt werden können, bei jedem Starten des Fahrzeuges sich selbständig machen. z.B erscheint bei mir dann jedes mal der Kompass etc., denn ich aber nicht sehen will.

Für ein Fahrzeug dieses Formats finde ich den Service untragbar. Ich muß nun 1 ½ Jahre auf das angekündigte Update warten.

Nach meinen Erfahrungen mit meinen Touaregs werde ich in Zukunft mich beim Kauf eines Fahrzeuges anders entscheiden.

Gruß

ein enttäuschter Touareg Fahrer

Beitrag von „coala“ vom 17. Februar 2011 um 16:25

[Zitat von wini](#)

[...] Der Fehler, dass die Voreinstellungen wie zum Beispiel die MIX-Funktion bei einem Neustart des Fahrzeuges nicht uebernommen werden, ist uns bekannt.

Zur 22. Kalenderwoche 2012 kann der Fehler durch ein Software-Update behoben werden. Bitte haben Sie Verstaendnis fuer die lange Entwicklungsdauer. [...]

Hallo wini,

ich habe deinen Beitrag ins Unterforum Technik verschoben, da es sich eher um technische Probleme handelt, als um News von VW.

Mich selbst würde interessieren, ob es sich bei der Angabe KW 22 2012 nicht um einen Tippfehler vom Kundenservice handelt, und nicht etwa tatsächlich KW 22 2011 gemeint ist? Das kann doch eigentlich gar nicht sein 🙄 Hast du da schon mal nachgehakt diesbezüglich?

Grüße
Robert

P.S.: Frank hat deine Mailadresse rausgenommen, dies zum Schutz deiner Privatsphäre

(Stichwort SPAM). Bitte im eigenen Interesse keine persönlichen Daten wie Mailadresse, Telefonnummer usw. posten. Danke.

Beitrag von „SOA“ vom 18. Februar 2011 um 08:18

Tja, den Frust kann ich gut verstehen, aber ein Auto ist eben kein Computer und VW (zum Glück) nicht Microsoft.

Frage: Welche Software wird weitreichender erprobt und abgesichert? Flugzeug oder Auto?

Die richtige Antwort lautet Auto (da im Flieger alle Systeme redundant vorhanden sind).

Ich finde es auch immer wieder erstaunlich wie lange solche Prozesse dauern, bin aber auf der anderen Seite der Meinung, dass eine Fehlerbeseitigung nur Sinn macht, wenn man keine neuen Baustellen aufreist. Um das bei einem hochvernetzten System abzusichern, ist leider nennenswerter finanzieller und zeitlicher Aufwand notwendig.

Wenn ich mir da die Softwareindustrie für PCs anschau, wo zwar ein Fehler gefixt wird und dafür aber drei Neue auftreten, bin ich froh, dass die Autoindustrie anders arbeitet. Ich kann mich noch an mehrere Windows Update mit kleineren Fehlerbereinigungen erinnern, die in gewissen Konstellationen ganze PCs lahm gelegt haben...

Du hast ja selber bei Deinem früheren Fahrzeug von unbeherrschbarer Elektronik gesprochen und wunderst Dich jetzt, dass VW nicht mal eben schnell in die Software eingreifen will.

Viele Grüße
Sven

Beitrag von „darkdiver“ vom 18. Februar 2011 um 08:32

Hallo Wini,

also ich finde wenn das jetzt alles ist worüber du dich aufregst möchte ich nicht wissen wie dein Leben sonst so aussieht. Ich denke es ist normal das die SHUFFLE Funktion wieder weg ist nach dem Neustart. Weiterhin ist es ein SICHERHEITS Aspekt mit dem Wechseln der Medien den ich auch so gebaut hätte. Also viel Spaß mit dem neuen!

Ig
Eric

Beitrag von „wini“ vom 18. März 2011 um 11:44

hallo Robert,
auf Grund Deiner Anregung habe ich in Wolfsburg noch einmal nachgefragt, ob die Jahreszahl 2012 ein Tippfehler sei.
Auf meine Anfrage hat man bis heute nicht mehr reagiert.

Auch der von mir eingeschaltete VW Händler Pedrotti, Bergheim, den ich heute gefragt habe, hat auf seine Anfrage in Wolfsburg keine Antwort erhalten.

mfg

w.wieneke

[Zitat von coala](#)

Hallo wini,

ich habe deinen Beitrag ins Unterforum Technik verschoben, da es sich eher um technische Probleme handelt, als um News von VW.

Mich selbst würde interessieren, ob es sich bei der Angabe KW 22 2012 nicht um einen Tippfehler vom Kundenservice handelt, und nicht etwa tatsächlich KW 22 2011 gemeint ist? Das kann doch eigentlich gar nicht sein 😞 Hast du da schon mal nachgehakt diesbezüglich?

Grüße
Robert

P.S.: Frank hat deine Mailadresse rausgenommen, dies zum Schutz deiner Privatsphäre (Stichwort SPAM). Bitte im eigenen Interesse keine persönlichen Daten wie Mailadresse, Telefonnummer usw. posten. Danke.

Alles anzeigen

Beitrag von „coala“ vom 18. März 2011 um 12:22

Servus zusammen,

also eine SD-Card während der Fahrt zu wechseln stellt m.E. kaum ein Sicherheitsrisiko dar. Immerhin ist der Slot für die SD-Card beim RNS 510 ja auch frontseitig (und bewusst griffgünstig für den Fahrer...) am Gerät selbst eingebaut und nicht im Handschuhfach versteckt. "Damals" war das anscheinend noch safe 😬

Das ist immerhin nur ein simpler Handgriff, der nicht mehr Aufmerksamkeit erfordert als meinetwegen die Temperatureinstellung der Klimaanlage zu verändern (werden die Knöpfe dafür dann vielleicht auch bald aus Sicherheitsgründen ins Handschuhfach verlegt...?) oder einen Schluck aus dem, in der Getränkehalterung deponierten Maci-Becher zu nehmen. Also weg mit den Getränkehaltern und ab damit in die Seitenverkleidung im Laderaum - ganz hinten, gleich neben dem Knöpfchenwald für die AHK-Entriegelung & Co. sind die gut aufgehoben. Fenster oder Schiebedach während der Fahrt öffnen? Nix da! Viel zu gefährlich. Also Bedienelemente dafür rein ins Handschuhfach - äh, neu dann "MMACCT" = MultiMediaAndComfortControlTerminal 😄

Einen CD-Wechsler ins Heck oder das Handschuhfach zu verbannen, das macht durchaus Sinn. Meinetwegen darf man auch noch ein Einzelaufwerk für die, ja nicht sooo häufig zu wechselnde Navi-DVD, an einen schlecht zugänglichen Ort verbannen. Dass der SD-Kartenleser aber ebenfalls so selten dämlich verbaut wurde, sorry, da fehlt mir ebenfalls jegliches Verständnis. Gerade auf Grund der einfachen Bedienbarkeit und aus dem Sinn dieses Systems an sich heraus, sollte dieser logischerweise eben gut erreichbar platziert werden.

Ich selber kopiere mir öfter mal spontan was neues auf eine SD-Card, was ich im Auto kurzfristig aktuell hören mag und stecke sie dann ganz easy und noch vor der Abfahrt innerhalb einer geschätzten Sekunde ins RNS 510. Die neue Alternative, dazu das Handschuhfach öffnen zu müssen, den Kasten runterzuklappen, SD-Card rein, Kasten wieder hoch, Handschuhfach wieder zu, Verrenkung beenden oder wieder einmal rum ums Auto - was haben die sich nur dabei gedacht 🤔 Dümmer gehts wirklich nimmer.

Kurioserweise ist dazu beim deutlich billigeren RCD 550 im selben Fahrzeug der SD-Kartenschacht nach wie vor frei zugänglich am Gerät selbst angeordnet. Was soll uns das nun wieder sagen?

Was den Rest betrifft, Shuffle-Funktion und Co., da bin ich allerdings anderer Meinung. Das sind doch eher Spitzfindigkeiten, an denen man sich nicht aufhängen sollte. Jedem wird man's nie Recht machen können und solche Peanuts sollten einem doch nicht den Spaß am Fahrzeug verderben.

Grüße

Robert

Beitrag von „metagross“ vom 18. März 2011 um 12:48

Hi,

ich habe die SD-Karte vor 5 Monaten im Dicken aktiviert und seitdem nicht mehr herausgenommen.

Also von mir aus könnte sie auch hinter dem linken Auspufftopf und Kat. versteckt sein.

Muß aber auch dazu sagen, dass ich kein Musikfreak bin.:D

Beitrag von „wini“ vom 18. Juni 2012 um 16:40

siehe meine Ausführungen vom 17.2.2011

ich habe mich jetzt an meinen VW-Händler gewandt, denn die von VW-Wolfsburg vorgegebene Wartezeit von 1 1/2 Jahren ist abgelaufen.

Habe dem Meister bei meinem VW-Händler die Email von VW-Wolfsburg vom 19.1.2011 geschickt. Der hat dann in Wolfsburg nachgefragt, ob das angekündigt Update kommt.

Dort hat man ihm innerhalb von einer Woche nicht geantwortet. Er hat sich dann an eine andere Stelle gewandt. Dort wußte man angeblich von dem Vorgang nichts, gleichwohl er ja vor 1 1/2 Jahren mit Bearbeitungsnummer versehen worden ist. Ich solle noch einmal den Vorgang schildern und man könne ein normales Update fahren - ohne Garantie - wobei ich wissen müsse, dass alle jetztigen Daten gelöscht werden.

Mir fällt zu VW-Wolfsburg nichts mehr ein.

Gruß

wini

Beitrag von „Dieselross“ vom 18. Juni 2012 um 19:45

[Zitat von wini](#)

siehe meine Ausführungen vom 17.2.2011

Mir fällt zu VW-Wolfsburg nichts mehr ein.

Gruß

wini

...meine Güte , dann lass es doch GUT sein , wini ,
so existenziell scheint mir das Prob. nicht zu sein

wünsche Dir trotzdem viel Erfolg bei der Lösung , wenns denn eine geben sollte ...

Dietmar

Beitrag von „FrankS“ vom 18. Juni 2012 um 20:59

Das eigentliche Problem ist sicher nix weltbewegendes (wäre es jedenfalls nicht für mich), wenn mir VW aber vor 1 ½ Jahren eine Lösung verspricht (obwohl ich nicht glauben kann, dass die ihre Softwareupdates tatsächlich so lange im Voraus planen) und dann, nachdem der Kunde brav gewartet hat, von dem Vorgang nichts mehr wissen wollen, dann würde mich das auch ärgern.

Gruß

Frank

Beitrag von „xjs“ vom 18. Juni 2012 um 21:17

guten Abend!

ich muss wini schon ein bisschen Recht geben, ich habe auch so meine liebe Mühe mit dem RNS850: Es dudelt immer los, auch wenn es beim Abstellen des Fahrzeuges auf Mute gestellt war, es merkt sich keine gewählten Einstellungen (wie wini schon ausführte oder auch wenn ich zB. immer den Radiotext sehen möchte) etc etc. Ein bisschen mehr Fortschritt bei den Softwarebrüdern hätte ich schon gerne, aber das Hauptübel ist meiner Meinung nach das Zusammenlegen all der Funktionen in einem Gerät! Und da Telefon, Navi, ACC, Radio zu den wichtigsten Dingen neben dem Fahren gehören, sollte das System dementsprechend gut sein!

Vom 535-BMW kommend bin ich nicht mehr so überzeugt von VW - es sind halt DOCH die vermeintlich kleinen Dinge, die die Fahrfreude trübt oder eben gar nicht aufkommen lässt!

gruss xjs

Beitrag von „curio“ vom 19. Juni 2012 um 10:47

Bei meinem (EZ8/10) habe Sie beim ersten Service mehrere Stunden gebraucht das RNS auf den aktuellen Stand zu bringen, war halt ein recht "frühes" Modell.

Funktionierte zwischendrin schlechtewr als vorher und musste dann nochmal zum 😊

..habt Ihr die "Modellpflege" vielleicht noch gar nicht bekommen?!

Viel Erfolg

Achim

Beitrag von „klut007“ vom 19. Juni 2012 um 11:02

Hallo,

ich komme vom RNS2 und finde das RNS 850 perfekt.

Auch die Unterbringung im Handschuhfach stört mich nicht, da ich bei 2 vorhandenen SD Kartenslots nichts während der Fahrt wechseln muss!? Bei CD´s sieht das anders aus, aber nutzt die noch jemand? Die Bluetooth Funktion lässt einem doch auch noch Möglichkeiten das Handschuhfach zu lassen...

Sicherlich gibt es bei den bekannten unabhängigen Navih Herstellern mehr Innovation, das war aber meines Erachtens schon immer so. Da hinken doch alle Fahrzeughersteller hinterher!?

Die finanziellen Einbußen beim "Zwangsumtausch" und der nervigen, zeitaufreibenden Fehlersuche sind aber sehr ärgerlich! Da müsste VW auf jeden Fall kundenfreundlicher reagieren.

Bisher (seit 2004) ist dieser Kelch zum Glück an mir vorüber gegangen...