

Service-Intervall - Diskrepanz zwischen Code und Händlerangabe

Beitrag von „Fisherman“ vom 29. März 2016 um 20:02

Hallo,

ich habe Anfang März in Marokko einen Touareg 7P (Baujahr 2015) gekauft. Der Händler sagte mir bei der Übergabe, dass der Service mit Ölwechsel alle 10.000 km oder nach jeweils einem Jahr fällig wird. Die Aufkleber im Auto und im Serviceheft, die die Ausstattungscodes zeigen, sagen QI4 (Serviceanzeige 15000 km oder ein Jahr fest) . Das Volkswagen Online-System Erwin sagt mir zu meiner Fahrgestellnummer auch QI4 und dazu noch QG1 (Wartungsintervallverlängerung). Die Anzeige im Fahrzeug sagte mir heute 9300 km und 358 Tage. Das entspräche der Aussage des Händlers. Für mich ist das ein bisschen verwirrend. Wonach muss ich mich richten? Nach den Aufklebern oder der Händlernaussage? Ich will sowohl unnötige Ölwechsel als auch eine Gefährdung der Garantie vermeiden.

Vielen Dank für sachdienliche Hinweise.

Beitrag von „dreyer-bande“ vom 30. März 2016 um 07:30

Hallo,

ich hatte im Jan. ein ähnliches Problem zur Garantiefraage.
Erstzulassung 11/2013 u. Longlife.
Die Neuwagengarantie ist verlängert.

Die Bordanzeige ging von einem Service in 360 Tagen aus.
Der Oelwechsel war im Sommer 2014 in einer Fachwerkstatt nach Bordanzeige durchgeführt worden.

Vor der Anfrage zum Garantiefall fällt dem Serviceberater, dass der Service im Nov. 2015 (lt. Serviceheft spätestens nach 2 Jahren) hätte durchgeführt werden müssen (andere Vertragswerkstatt als beim Oelwechsel).
Vermutlich -doch nicht belegbar- ist dem Servicetechniker beim justieren der Bordanzeige ein Fehler unterlaufen.

Maßgeblich lt. Serviceberater für Garantiefälle:

gleichberechtigt sind Serviceheft und Bordanzeige

Das zuerst eintretende Ereignis ist relevant und muß befolgt werden.

Der Garantiefall wurde von VW in dem von mir geschilderten Fall trotzdem anerkannt.

Gruß

Hannes

Beitrag von „Hannes H.“ vom 30. März 2016 um 07:49

Die in Europa ausgelieferten Modelle werden alle mit LL-Service verkauft. Allerdings wurde der Touareg ja in Marokko zugelassen, das gilt bei VW als Heissland, und liefert anscheinend kein Modell mit LL aus. Die 10tkm kommen mir jetzt etwas kurz vor, daher die Frage ob der Wagen nun so neu ist, dass er noch nie beim Ölwechsel war, oder ob da bereits ein Wechsel vorgenommen wurde und so ev. bei der Servicerückstellung ein Fehler passiert sein könnte.

MfG

Hannes

Beitrag von „dreyer-bande“ vom 30. März 2016 um 09:27

[Zitat von Hannes H.](#)

Die in Europa ausgelieferten Modelle werden alle mit LL-Service verkauft. Allerdings wurde der Touareg ja in Marokko zugelassen, das gilt bei VW als Heissland, und liefert anscheinend kein Modell mit LL aus. Die 10tkm kommen mir jetzt etwas kurz vor, daher die Frage ob der Wagen nun so neu ist, dass er noch nie beim Ölwechsel war, oder ob da bereits ein Wechsel vorgenommen wurde und so ev. bei der Servicerückstellung ein Fehler passiert sein könnte.

MfG

Hannes

Hallo Hannes,
falls bei Dir Longlife gleichbedeutend mit 2 Jahren ist, kannst Du dies beim 7P vergessen.
Oelwechsel und Serviceintervall sind 2 verschiedene Schuhe.

Gruß

Hannes

Beitrag von „Hannes H.“ vom 30. März 2016 um 09:30

[Zitat von dreyer-bande](#)

Hallo Hannes,
falls bei Dir Longlife gleichbedeutend mit 2 Jahren ist, kannst Du dies beim 7P vergessen.
Oelwechsel und Serviceintervall sind 2 verschiedene Schuhe.

Das weiss ich schon, das hat VW leider ja mittlerweile bei allen Modellen geändert... 🌐

Aber es gibt einmal def. keinen 10.000er bzw. 15.000er Intervalle, die in Europa ab Werk eingestellt werden.

MfG

Hannes

Beitrag von „Fisherman“ vom 30. März 2016 um 10:28

Hallo Hannes,

den Touareg habe ich neu gekauft, ich habe noch keine 1000 km auf dem Tacho, bisher noch kein Ölwechsel.

Du hast recht, Erwin hat auch 8Z6 (Heissland) ausgespuckt, was auf dem Aufkleber nicht zu finden ist. Ebenso ist sowohl in Erwin als auch auf dem Aufkleber 0Y2 (Tropische Zonen), B3B (Bauteilesatz Afrika entsprechend Fahrzeugausführung, diverse Teile, ohne Nord/Südafrika) und X2H (Landesverkaufsprogramm Marokko) angegeben. Es wäre ja durchaus nachvollziehbar, wenn es bei Fahrzeugen für Afrika kein Longlife gibt. Das QG1 habe ich nur in Erwin gefunden,

auf dem Aufkleber ist es nicht vorhanden. Q14 (15000 km) steht bei beiden drin.

Im Serviceheft steht handschriftlich "Sichtprüfung 5000 km, erster Ölwechsel 10000 km".

Die Frage nach dem Unterschied zwischen Herstellerangabe per Code (15000 km) und der mündlichen Händlernaussage bzw. handschriftlicher Notiz im Serviceheft ist natürlich gerade deswegen eine Frage der Glaubwürdigkeit, da das Autohaus in der Anzeige im Fahrzeug (die ebenfalls auf 10000 km eingestellt ist) ja anscheinend alles mögliche einstellen kann.