

stark undichtes Getriebe

Beitrag von „Meister W.“ vom 19. Mai 2019 um 17:15

Hallo und einen schönen Tag gewünscht,

folgende Frage: bei meinem Touareg 2 Erstzulassung 04.04.2014, 110000km, hatte ich plötzlich und unerwartet Getriebeölverlust, nicht nur heftig, sondern sogar sehr heftig. Nach Rücksprache mit dem Volkswagenversicherungsservice kam das Teil in entsprechende VW Werkstatt (bitte um Nachsicht, dass ich mal nicht "zum freundlichen" schreibe, sie sind nicht freundlich, sie wollen mein Geld! Lange Rede ohne Sinn, letztlich wurden (so die Rechnung) zwei Dichtringe für 2,28Euro erneuert => Gesamt RE 972,63 Die Leitung für die ATF Kühlung sitzt m.E. rechts am Getriebe, davor ein Sensor (wurde ich sagen. Muss der Sensor in diesem Zusammenhang mit abgedichtet werden, und muss die Kardanwelle dazu ausgebaut werden???) Ich geh mal davon aus, es die Welle gemeint, vom Verteilergetriebe zur Vorderachse. Wie wird die denn ausgebaut, ich kann nirgends Schrauben entdecken.

Als nächsten Schritt darf ich mich freundlichst an den Kundenservice wenden, da die Werkstatt sagt, mal muss sich in diesem Fall selber drum kümmern. Man mag's mir nachsehen, ich bin etwas angeknabbert.

Für eine Info wäre ich mehr als dankbar, und hat jemand Erfahrung mit dem Kundenservice?

Mit freundlichen Grüßen

Tschüs

Wolfgang

Beitrag von „Arndt“ vom 19. Mai 2019 um 18:38

Schreib eine Email an die VIP Hotline. Die Emailadresse findest Du auf der Karte zum Handbuch. Die kümmern sich dann um Deinen Fall und die Werkstatt.

Beitrag von „coala“ vom 19. Mai 2019 um 18:49

[Zitat von Meister W.](#)

[...] Ich geh mal davon aus, es die Welle gemeint, vom Verteilergetriebe zur Vorderachse. Wie wird die denn ausgebaut, ich kann nirgends Schrauben entdecken.
[...]

Servus Wolfgang,

die beiden Kardanwellen sind jeweils gesteckt, was ihre Enden zum Verteilergetriebe hin betrifft. Das hat Gewichtsgründe und deshalb siehst du da auch keine Schrauben. Ansonsten hat Arndt ja schon den richtigen Tipp gegeben, Kundenservice anschreiben und das Ganze schildern.

Grüße
Robert

Beitrag von „Meister W.“ vom 19. Mai 2019 um 21:33

...wie wird die denn ausgebaut? Geht das so einfach?

Wolfgang

Beitrag von „Meister W.“ vom 19. Mai 2019 um 21:36

[Zitat von Arndt](#)

Schreib eine Email an die VIP Hotline. Die Emailadresse findest Du auf der Karte zum Handbuch. Die kümmern sich dann um Deinen Fall und die Werkstatt.

Dann danke ich für den Tip. Ich hatte jetzt erst einmal einen Brief vorbereitet. Sozusagen wäre der "normale" Kundenservice nicht mein richtiger Ansprechpartner?

Sende Grüße

Wolfgang

Beitrag von „coala“ vom 19. Mai 2019 um 21:54

Kurz zur Zwischeninfo: Mittlerweile gibt es (leider) nur noch eine Kundenbetreuung, egal ob für UP! oder Touareg. VIP ist Geschichte.

Grüße
Robert

Beitrag von „Meister W.“ vom 20. Mai 2019 um 05:17

[Zitat von coala](#)

Kurz zur Zwischeninfo: Mittlerweile gibt es (leider) nur noch eine Kundenbetreuung, egal ob für UP! oder Touareg. VIP ist Geschichte.

Grüße
Robert

Danke für die Info. gut, dann ist es eben so. Anfangs wurde mir bei VW auch gesagt, Man wäre Premium Kunde (was immer das auch bedeuten mag). Ich bin ehrlich, wenn ich dort hingehe, haben ich nur einen Anspruch: Ich möchte vernünftig bedient werden. Daraufhin meinte der Kundendienstmeister, ich wäre aber leucht zufriedenzustellen. Ich gucke mal, was bei rauskommt.

Wünsche einen angenehmen Wochenstart

Grüsse aus Berlin

Wolfgang

Beitrag von „touchy“ vom 21. Mai 2019 um 21:28

Hallo Wolfgang,

ich fahre einen TII vom gleichen Baujahr und habe auch Probleme mit dem Getriebe. Auch mir wurde vom Serviceberater geraten, mich selbst um Kulanz zu kümmern. Habe heute

einen Kulanzantrag per Mail an VW geschickt.

Bin gespannt was dabei raus kommt. Mich würde auch interessieren welche Antwort du erhältst. Bitte halte uns auf dem laufenden.

Und good luck 😊

Beitrag von „Arndt“ vom 21. Mai 2019 um 21:34

Leute, lasst Euch doch nicht verschaukeln.

Kulanz ist eine gemeinsame Leistung von VW und dem Vertragshändler. Heißt, der Händler muss sich mit einem gewissen Anteil an der Reparatur beteiligen. Allein aus diesem Grund muss der Händler den Antrag stellen.

Böse Vermutung: Stellt der Kunde den Antrag direkt, dann wird er vielleicht häufiger abgelehnt. Und wer profitiert davon? Nur der Händler, denn er muss nicht löhnen und kann die Schuld auf Andere schieben.

Beitrag von „Meister W.“ vom 25. Mai 2019 um 18:44

Zitat von Arndt

Leute, lasst Euch doch nicht verschaukeln.

Kulanz ist eine gemeinsame Leistung von VW und dem Vertragshändler. Heißt, der Händler muss sich mit einem gewissen Anteil an der Reparatur beteiligen. Allein aus diesem Grund muss der Händler den Antrag stellen.

Böse Vermutung: Stellt der Kunde den Antrag direkt, dann wird er vielleicht häufiger abgelehnt. Und wer profitiert davon? Nur der Händler, denn er muss nicht löhnen und kann die Schuld auf Andere schieben.

Es geht in diesem Fall nicht nur um die Kulanz, sondern auch um das Verhalten vom VW Versicherungsservice. Die hatten mich mehr oder weniger in die Werkstatt geschubst.

Bis dato habe ich von 4 unterschiedlichen Leuten gehört(alles Mitarbeiter von VW, einer davon direkt in der Kundenbetreuung), wenn man was will, vorzubringen hat, oder oder oder, dann muss man sich an die Kundenbetreuung wenden. Das Teil, in diesem Fall 2 Dichtringe im Wert von 2,50 (pro Stück) soll nicht unter die Funktionsgarantie fallen. Dichtungen, Leitungen sollen

davon ausgeschlossen sein.

Ich werde ja sehen was draus wird, erst einmal habe ich geschrieben...

Sende Grüße

Wolfgang