

Neuer Touareg diverse Probleme

Beitrag von „Stefan73“ vom 13. Februar 2024 um 14:45

Moin zusammen,

vielen Dank für die Aufnahme! Ich bin Stefan, 51 Jahre alt, komme aus dem Raum Lübeck und habe so einige Probleme mit meinem erst wenige Wochen alten Touareg.

Im Dezember 2023 habe ich meinen Touareg in der Autostadt abgeholt. Schon bei der Abholung gab es Beanstandungen. So ließ sich die Heckklappe nicht über den Fußsensor öffnen und auch nicht wieder über die Tasten an der Klappe schließen. Auch war eine Verbindung mit Volkswagen Connect "technisch nicht möglich" (laut Übergabeprotokoll). Der Touareg ging daraufhin von der Auslieferung in die Nachbesserung. Nach einer halben Stunde wurde das gute Stück wieder vorgefahren, die Heckklappe öffnete und schloß sich nun wie sie soll. Angeblich sei der Ladezustand der Batterie zu niedrig gewesen, was zum Ausfall der Heckklappenöffnung geführt habe. Die Verbindung zu Volkswagen Connect war aber weiterhin nicht möglich.

Nun ein kleiner Zeitsprung... der Touareg steht mittlerweile mit Unterbrechung den 16. Tag in der Werkstatt eines großen Lübecker VW Autohauses und hat folgende Probleme:

- Radioempfang nicht möglich, Steuergerät soll getauscht werden
- Heckklappe lässt sich wieder nicht per Fußsensor öffnen und per Schalter in der Klappe schließen
- Poltern an der Hinterachse (Luftfederung, rechte Seite)
- Verbindung zu Volkswagen Connect nicht möglich

Für das Radio wurde nun ein neues Steuergerät verbaut. Dies lässt sich jedoch nicht mit dem Fahrzeug verbinden, da keine Codierung möglich ist -> Anfrage an TSC

Heckklappe -> Anfrage an TSC

Geräusch Hinterachse -> weitere Probefahrt mit einem "Geräuschspezialisten"

Verbindung Volkswagen Connect-> Funktion nach Softwareupdate gegeben

Hat von Euch jemand ähnliche Probleme mit seinem Touareg? Die Werkstatt hält mich hin, darf laut Serviceberater nichts ohne Freigabe von VW am Auto machen und muss für alles eine

Anfrage an das TSC stellen. Man müsse auf die Freigaben und die Antworten des TSC warten, um am Auto etwas machen zu dürfen. Der Erhalt von Antworten durch das TSC könne mitunter sehr lange dauern. Im Moment steht das Auto wieder seit einer Woche in der Werkstatt, weil auf Antworten des TSC gewartet wird...

Ist diese Vorgehensweise mit dem Zeitansatz üblich? Ich fühle mich als Kunde etwas verar.....!

Eine Anfrage bei der Kundenbetreuung von VW führte bisher zu keinem Ergebnis....Antworten können laut Telefonhotline bis 21 Tage dauern....

Kann ich als Kunde etwas tun? Fristsetzung zur Behebung der Beanstandungen zum Beispiel?

Sorry für den langen Text...aber vielleicht bekomme ich ja die ein oder andere hilfreiche Antwort!

Vielen Dank!!!!

Gruß Stefan

Beitrag von „coala“ vom 13. Februar 2024 um 16:01

Servus Stefan,

zunächst mal herzlich willkommen bei den Touareg-Freunden, auch wenn der Grund deiner Anmeldung wohl eher recht unschön ist.

Es ist tatsächlich so, dass die Vertragswerkstätten bei Garantireparaturen ohne die Zustimmung des TSC nicht viel tun können. Lassen sie sich vorab nicht entsprechende Leistungen zur Fehlersuche oder für Ersatzteile, bzw. deren Tausch freigegen, bleiben sie auf den Kosten selbst sitzen.

Das kann in Fällen wie deinem durchaus enorm nervtötend sein und ja, im Sinne des Kunden ist diese Vorgehensweise nicht unbedingt, weil hier oftmals die Tage und gar Wochen nur so ins Land gehen, wenn es sich um mehrere Mängel oder um ein hartnäckiges Problem handelt. Der Servicegedanke hat sich hier in den letzten Jahren bei der Marke VW (und leider auch bei Audi...) gänzlich in die falsche Richtung bewegt, zumal bei Fahrzeugen dieses Segments.

Natürlich hast du als Kunde das Recht auf die Lieferung einer mängelfreien Sache. Und sollten sich entsprechende Nachbesserungsversuche so gestalten, dass die Grenze der Zumutbarkeit überschritten wird, dann kannst du letztlich auch vom Kaufvertrag nach vorheriger Fristsetzung

zurücktreten.

Die Frage ist nur, ob sich das lohnt. Das würde ich nur dann bejahen, wenn sich klar abzeichnet, dass keine Lösungen in (zeitlich) überschaubarer Sicht sind, beziehungsweise man mit der Zeit am Auto dann mehr kaputt macht als repariert. Besser wird so ein Neufahrzeug ja zumeist nicht, wenn allerlei Schrauber daran zugange sind und mit der Zeit diverse Verkleidungen und Bauteile aus- und wieder eingebaut werden. Ich persönlich kann da leider aus kürzlich aktuellem Anlass sozusagen ein Lied davon singen.

Bei der überschaubaren Auflistung der bei deinem Fahrzeug vorliegenden Mängel würde ich aber klar in Richtung Nachbesserung gehen, zumal es sich um Komponenten handelt, bei denen jetzt nicht das halbe Auto zerlegt werden muss. Ärgerlich ist es natürlich enorm, wenn bei einem Neufahrzeug vom Start weg solches Ungemach auftritt.

Da du ja scheinbar und absolut verständlicherweise schon etwas angefressen scheinst und das Fahrzeug auch schon eine gewisse Werkstatthistorie erlebt hat, würde ich dem Vertragspartner schriftlich eine Frist zur vollständigen Behebung der Mängel setzen, mit Androhung des Rücktritts vom Kaufvertrag. Da sind in aller Regel 14 Tage üblich und angemessen. Im Zuge eines vernünftigen Umgangs miteinander würde ich das aber vorher persönlich mit dem Serviceleiter absprechen, dass die Grenze der Zumutbarkeit für dich nun erreicht ist und du dir zeitnahe eine Lösung erwartest.

Grüße

Robert

Beitrag von „Björn“ vom 13. Februar 2024 um 18:43

[Zitat von Stefan73](#)

- Verbindung zu Volkswagen Connect nicht möglich

Hallo Stefan,

der Fehler ist tatsächlich bekannt, vor dem Softwareupdate gab es einen Workaround dafür.

Der Fußsensor für die Heckklappe funktioniert nach meiner Erfahrung auch nicht besonders zuverlässig.

Viele Grüße

Björn

Beitrag von „Stefan73“ vom 13. Februar 2024 um 19:41

Ok, vielen Dank für die Antworten. Hat vielleicht noch jemand ein Problem mit "Poltern an der Hinterachse"? Es tritt immer nach Überfahren von höheren oder tieferen Gullideckeln und Schlaglöchern auf. Ein leichtes Poltern hinten rechts.

Während eines Werkstattaufenthaltes meines Touareg bekam ich einen Touareg, ebenfalls mit Luftfederung, als Leihwagen. Dieser machte die Geräusche beim Abfahren identischer Strecken nicht.

Beitrag von „coala“ vom 13. Februar 2024 um 19:53

[Zitat von Stefan73](#)

[...] Hat vielleicht noch jemand ein Problem mit "Poltern an der Hinterachse"? [...]

Servus Stefan,

ich bin schon relativ viele CR gefahren und kein einziges Fahrzeug hatte eine Neigung zu Poltergeräuschen aus dem Fahrwerksbereich. Vom Fahrwerk her ist der Touareg - über alle Generationen - ein ruhiges Fahrzeug. Mir wäre jetzt auch kein Fall bekannt, dass sich hier bei uns im Forum schon mal jemand beim CR darüber beklagt hätte.

Hast du schon mal geprüft, ob unter dem Ladeboden irgendein loses Teil liegt? Auch nicht allzu gewichtige Gegenstände oder lose Teile können am "richtigen Platz" positioniert, erstaunlich massive Geräusche verursachen, die sich dann teilweise im Fahrzeug nach einer ganz anderen vermuteten Ursache anhören.

Grüße

Robert

Beitrag von „Stefan73“ vom 15. Februar 2024 um 08:23

Habe alles geprüft und auch alles, was lose / entnehmbar ist, aus dem Fahrzeug genommen. Bei einer Probefahrt mit einem "Geräuschspezialisten" der Werkstatt wurde das Geräusch auch festgestellt. Nur scheint niemand zu wissen, wo es herkommt. Der Touareg steht nun schon seit letzter Woche Dienstag in der Werkstatt. Radio funktioniert noch immer nicht, Heckklappe ebenso wenig. Habe der Werkstatt / VW nun schriftlich eine Fristsetzung zur Behebung der BA geschickt. Anscheinend muss ich diesen Weg einschlagen, damit Bewegung in die Sache kommt. Der nächste Schritt wäre dann wohl anwaltlicher Rat.

Schon sehr schade, wie VW mit seinen Kunden umgeht.

Beitrag von „coala“ vom 15. Februar 2024 um 08:44

[Zitat von Stefan73](#)

[...] Der nächste Schritt wäre dann wohl anwaltlicher Rat. [...]

Servus Stefan,

einen Rechtsanwalt brauchst du nur dann, wenn man sich (im schlimmsten Fall, falls eine Rückabwicklung tatsächlich der letzte Weg sein sollte) tatsächlich weigern sollte, das Fahrzeug zurückzunehmen.

Schaltet du den "präventiv" als deinen Bevollmächtigten ein, dann bleibst du (ohne Rechtsschutzversicherung) auf den Kosten sitzen, da es ja zunächst keinen Anlass hierfür gibt, wenn das Verlangen einer Rückabwicklung gar nicht abgelehnt wird. Und Nachteil Nr. II ist der, dass man auf der Gegenseite dann auch die Rechtsabteilung ins Boot holen könnte, wodurch sich das Prozedere dann mal leicht auf ein halbes Jahr oder länger strecken kann, wenn sich die Rechtsverdreher erst einmal Brief über Brief schreiben, mit immer neuen Spitzfindigkeiten 🙄.

Beratung (wenn du sie denn brauchst) deshalb ja, Abwicklung über einen RA gleich zu Anfang des Rücknahmeverlangens besser nicht. Aber jetzt nicht gleich die Flinte ins Korn werfen, ich denke schon, dass sie dein Fahrzeug noch hinbekommen, das sind ja alles keine unlösbaren Sachen.

Grüße

Robert

Beitrag von „Stefan73“ vom 15. Februar 2024 um 12:43

Das ganze scheint sich zu einem größerem Problem zu entwickeln. Habe vorhin einen Anruf aus Wolfsburg erhalten. Man sagte, in Lübeck weiß man bei keiner der BA weiter, es kommt nun nächste Woche ein Techniker vom Werk, um sich der Sache anzunehmen. Ob das genau zum jetzigen Zeitpunkt nun Zufall ist oder daran lag, dass ich gegenüber VW das Wort "Anwalt" erwähnt habe sei dahingestellt. Hauptsache es tut sich was....

Leider passt das zu den schlechten Erfahrungen, die ich mit der Werkstatt in der kurzen Zeit machen musste. Man bekommt Leihwagen die nicht getankt sind, soll sie aber selber vollgetankt zurück geben. Ein Leihwagen wurde mir mit Sommerreifen ausgehändigt. Führte dann dazu, dass der Leihwagen bei mir zu Hause mit einem Abschlepper abgeholt wurde, weil 15cm Schnee lagen. Bei zwei Terminen musste ich erleben, wie Mechaniker in Ihrer verschmutzten Arbeitskleidung ohne jegliche Schonbezüge im Auto saßen und im Fahrzeug arbeiteten. Ich könnte noch weitere Dinge aufzählen....

Irgendwie stehen der Touareg und ich unter keinem guten Stern 😞es kann nur besser werden. Eigentlich mag ich Ihn 😄

Beitrag von „Franks“ vom 15. Februar 2024 um 18:30

hi Stefan,

[Zitat von Stefan73](#)

...Bei einer Probefahrt mit einem "Geräuschspezialisten" der Werkstatt wurde das Geräusch auch festgestellt. ...Radio funktioniert noch immer nicht,

vermutlich ist das defekte Radio die Ursache. So ist es im Auto leise genug, dass du die anderen Geräusche hören kannst. Das meine ich zwar nicht so ganz ernst, allerdings wundere ich mich auch immer über diverse unbekannte Geräusche, wenn ich mal ohne Musik unterwegs bin.

viel Erfolg

Gruss

frank

Beitrag von „Stefan73“ vom 10. März 2024 um 10:12

Ich möchte Euch nach einiger Zeit ein kleines Update geben. Der Touareg steht nun durchgängig seit sechs Wochen in der Werkstatt, morgen beginnt die siebte Woche. Keine der BA konnte bisher behoben werden. VW bastelt einfach immer weiter und weiter und weiter..... Die BA scheinen für VW unlösbar. Das Autohaus weiß nicht weiter, der Techniker aus Wolfsburg weiß nicht weiter und VW / das Werk in Bratislava wissen auch nicht weiter....

Eine Nachlieferung wurde seitens des Autohauses bereits abgelehnt. Ich habe nun die Rückabwicklung in die Wege geleitet.

Es ist schon erschreckend, wie wenig das Autohaus und auch VW Interesse am Kunden zeigt. Von dort kommen keinerlei Lösungsvorschläge. Kundenservice scheint dort nicht bekannt zu sein. Das Problem wird einfach ausgesessen. Keinerlei Gespräche, um nach einer Lösung zu suchen, mit der der Kunde vielleicht auch erreicht werden könnte. Kann man nicht einfach zugeben, dass das Auto nicht reparabel ist? Kann man dem Kunden nicht einfach mal ansprechen, um nach einer Lösung zu suchen, die für beide Seiten akzeptabel ist?

Beitrag von „coala“ vom 10. März 2024 um 10:31

Servus Stefan,

sehr bedauerlich, das lesen zu müssen. Aus meiner Sicht hast du nach dieser Zeitspanne aber nun schon richtig gehandelt, ich sehe da die Grenze der Zumutbarkeit für den Kunden längst überschritten. Und wenn man das nicht hinbekommt, dann können und sollen sie ja noch beliebig lange rumbasteln, wenn das Fahrzeug dann wieder im eigenen Stall ist und den Kunden wenigstens kein Geld mehr für nichts außer Ärger kostet.

Was machst du nun in Sachen Nachfolger? Gibst du dem Touareg noch eine Chance oder wanderst du ab zu einem anderem Hersteller?

Grüße

Robert

Beitrag von „Stefan73“ vom 15. März 2024 um 09:07

Das ist eine gute Frage.... es scheint egal zu sein, welchen Hersteller ich wähle. Schenkt man den Anwälten glauben, so haben alle großen deutschen Marken Ihre Probleme. Lediglich bei asiatischen Herstellern scheint es besser zu funktionieren, bzw. gehen die wesentlich kulanter mit (wenn überhaupt) auftretenden Problemen um und suchen im Sinne des Kunden schnelle Lösungen.

Es ist letztlich egal, ob ich wieder einen Touareg oder alternativ einen Q7 oder Q8 bestelle. Am Ende eh das gleiche, viel identische Technik. Aber haste Probleme bist Du halt dem Hersteller / Verkäufer ausgeliefert, wie man an meinem Beispiel sieht. EZ 12/23, 3500 KM gefahren, jetzt seit sieben Wochen durchgängig in der Werkstatt, mit den anderen Aufenthalten Werkstattaufenthalt von nun insgesamt 8 Wochen. Keine Lösung der Probleme gefunden, keine Angebote an mich, wie man zusammen kommen könnte. Kein Interesse am Kunden / an Kundenzufriedenheit. Es geht nur mit einem Anwalt....

Beitrag von „darkdiver“ vom 17. März 2024 um 14:53

Schade so etwas zu lesen, ich kann mich noch an die Zeiten erinnern also ein Touareg einen gewissen Status hatte bei VW. Als damals mein erster Touareg R5, einer der ersten damals Probleme mit der Zylinderkopf Dichtung hatte und ich direkt einen neuen Motor nach nicht einmal 5000 km bekommen hatte, die Werkstatt aber beim Tausch das Getriebe verkeilt montiert hatte, ging es sehr schnell. Aus Wolfsburg brachte man mir einen W12 als Ersatz, nahm meinen R5 in die Pilot Halle mit und 4 Wochen später stand er wieder vor der Tür und funktionierte ab da wie er sollte. Das war ein Hammer Service von VW damals. Viele der Touareg-Freunde kamen in den Genuss solcher Behandlungen, leider ist der Touareg bei VW gesunken in dem Stellenwert und jetzt mit der E-Mobilität wohl noch etwas mehr. Ich drücke dir die Daumen das am Ende alles gut wird für dich und dein Auto, welches auch immer es am Ende sein wird.

Beitrag von „Stefan73“ vom 28. Mai 2024 um 13:25

Moin aus dem hohen Norden 😊

Ich möchte Euch nach einiger Zeit mal ein kleines Update zur Rückabwicklung des "alten" Touareg (EZ 11/23) geben. Diese läuft noch immer und ist noch nicht abgeschlossen. Seitens

des Händlers wurde trotz Zusage noch nicht ein Cent gezahlt. Mittlerweile läuft eine weitere Frist zur Auszahlung des vom Händler angebotenen Betrages. Dieser Betrag ist natürlich um ein Weites niedriger als der, der von meinem Anwalt benannt wurde. Somit wird es nach der Auszahlung des "ersten" Betrages zu einer Nachforderung und ggf. dann auch im weiteren Wege zu einer richterlichen Entscheidung kommen müssen.

Der mir vom Händler zur Verfügung gestellte Leihwagen wurde vor nunmehr zwei Wochen zurückgefordert und von mir abgegeben, obwohl die Rückabwicklung nicht abgeschlossen ist. Immerhin bleibt der Händler seiner kundenunfreundlichen Linie treu und zieht diese bis zum Schluss, wann auch immer der sein wird, durch.

Zum Schluss noch eine gute Nachricht: Ich kann meinen neuen Touareg bereits im Juni in der Autostadt abholen. Daumen hoch für VW. Sie haben wirklich einen sehr guten Job gemacht. Es wurde sich zum einen finanziell an der Beschaffung des neuen beteiligt und zum anderen wurde die Bestellung wohl priorisiert behandelt.

Gruß aus dem hohen Norden,

Stefan

Beitrag von „dogfather“ vom 28. Mai 2024 um 16:06

Das tut mir sehr leid zu hören und bestätigt meine Probleme mit VW Händlern / Konzern! Nach 2 ähnlichen Problemen bei verschiedenen Händlern in meiner Gegend kaufe ich keine Neuwagen mehr von VW und lasse meine VW von einer freien Werkstatt warten!

Seit 20 Jahren läuft das bestens und spart mir dazu viel Geld. Nutzt dir leider nichts!

PS: Scheinbar bedenkt niemand die negativen Schlagzeilen, speziell im Internet / Social Media mehr in der heutigen Zeit, wenn sich der Kunde eines 100.000 € Autos beschwert!

Fehler können passieren, aber der Kunde sollte damit nicht belastet werden

LG

Mike

Beitrag von „coala“ vom 28. Mai 2024 um 16:53

[Zitat von dogfather](#)

[...] PS: Scheinbar bedenkt niemand die negativen Schlagzeilen, speziell im Internet / Social Media mehr in der heutigen Zeit, wenn sich der Kunde eines 100.000 e Autos beschwert! [...]

Servus,

das kratzt die nicht ganz so sehr, weil es bei der Konkurrenz ja mittlerweile auch nicht großartig anders aussieht und auch andere "öffentlich" ihr Leid klagen.

Nun, meines Erachtens nach sollte der Servicegedanke des Herstellers auch nicht proportional zum Kaufpreis eines Fahrzeugs in Bezug stehen, denn der oder die 23-Jährige mit einem Fahrzeug für 30.000 Euro freut sich genauso, vielleicht sogar mehr, wie der Käufer oder Leasingnehmer eines 150.000-Euro-Autos, wenn man sein nagelneues Auto bestellen und dann abholen kann. Und eben auch die Erwartungshaltung dürfte da, ganz preisunabhängig, ähnlich sein, was die Auslieferungsqualität und das zügige Abstellen etwaiger Fehler bei einem Neuwagen betrifft.

Grüße

Robert

Beitrag von „Stefan73“ vom 23. Juni 2024 um 09:29

Moin aus dem hohen Norden 😊

Mal wieder ein kleines Update zum Thema "Rückabwicklung Touareg" und zwischenzeitlicher Abholung eines neuen Touareg in der Autostadt.

Die Rückabwicklung des "alten" ist noch immer nicht abgeschlossen. Die Anwälte schreiben sich noch munter hin und her. Die Abwicklung an sich läuft ja erst seit 15 Wochen. Muss man

wohl sportlich sehen.... 😄

Am 15.6. habe ich einen neuen Touareg in der Autostadt abgeholt. Er ist quasi eine Kopie des "alten". Bis hierhin alles schick. Aber was soll ich sagen... er hat genau die gleichen Mängel wie der "alte". So war es bei der Auslieferung erneut nicht möglich, sich als Hauptnutzer anzumelden. Es war dem Servicemitarbeiter vor Ort nicht möglich, dies zu beheben. Also ins Übergabeprotokoll eingetragen und Abfahrt. Mittlerweile ist auch das Problem mit dem Öffnen und Schließen der Heckklappe über Fußsensor und/oder Knopf in der Heckklappe wieder da. Ist ein bisschen so, wie täglich grüßt das Murmeltier. Leider scheint der Neue auch die Mängel des Alten zu haben 😞

Anruf beim "neuen" Händler brachte lediglich das Ergebnis, dass dort erst in 7 Wochen ein Termin frei ist, um sich der Sache anzunehmen 😬 Spannend....

Habe mich mittlerweile direkt an VW gewandt, um das Problem mit der Anmeldung als Hauptnutzer zu lösen. Nach diversen Telefonaten und auch schriftlichen Anleitungen per Mail, wie das Problem zu lösen sei, ist eine Anmeldung jedoch noch immer nicht möglich. Der Touareg bricht alle Vorgänge ab...

Das ganze führt jetzt nicht gerade zur Verbesserung meiner Laune und ich frage mich, ob es wirklich richtig war, wieder einen Touareg zu bestellen 😞

Gruß Stefan

Beitrag von „Stefan73“ vom 27. August 2024 um 09:02

Moin zusammen,

ich möchte Euch auch weiterhin am Thema "Rückabwicklung" teilhaben lassen.

Seit letztem Freitag ist die Rückabwicklung meines "alten" Touareg nun "Förmlich abgeschlossen" wie es so schön im Anwaltsdeutsch heißt. Nach über 20 Wochen habe ich die Zulassungsbescheinigungen Teil 1 und 2 beim Händler gegen schriftliche Bestätigung und Erhalt einer Rückabwicklungsbescheinigung abgegeben. Das heißt leider nicht, dass ich nun auch die letzte noch ausstehende Summe vom Händler bekommen habe. Es stehen noch einige tausende Euro im Raum. Hier wird es wohl auf einen Vergleich oder den Klageweg hinauslaufen.

Alles in allem kann ich das Verhalten des Händlers in keiner Weise nachvollziehen. Der Kunde ist auf's Äußerste verärgert, kauft dort kein Auto mehr und der Händler hat neben Anwaltskosten auch weitere Kosten wie einen Leihwagen tragen müssen, da mir der Leihwagen vom Händler abgenommen wurde und ich mir daraufhin auf dem freien Markt ein Fahrzeug geliehen habe. Weiter hat der Händler mittlerweile Zinsen und Zinseszins zahlen müssen. Wir reden hier über viele viele tausend Euro, die unnötigerweise verbrannt wurden.

Zum Abschluss noch ein Satz zu meinem neuen Touareg. Das Problem mit der Anmeldung als Hauptnutzer konnte mittlerweile gelöst werden, alles funktioniert. Dafür gibt es ein neues Problem. Der Touareg senkt sich nun seit einiger Zeit über Nacht nur vorne rechts über 2cm ab. Seit gestern macht er dies nun auch vorne links.

Ist Euch zu diesem Problem etwas bekannt? Werkstatttermin erst in einigen Wochen 😡😡😡

Danke & Gruß

Stefan

Beitrag von „CasiBo“ vom 27. August 2024 um 12:41

Hi Stefan,

komisches Absenkverhalten vom Touareg kenne ich sehr gut.....

Aktuell liegt das alles noch bei meinem Händler, mein Beitrag findest Du in der Rubrik "Fahrwerk etc."

Grüße

Carsten