

Volkswagen App überträgt keine Navi-Daten zum Fahrzeug

Beitrag von „Boerke“ vom 29. August 2024 um 07:15

Guten Morgen zusammen,

Ich bin neu hier im Forum, habe einige Audi Q7 hintereinander gefahren, das letzte war Modell 2021 und bin gerade auf einen aktuellen VW Touareg E Hybrid gewechselt. Ich werde gerade mit den Details des Fahrzeugs konfrontiert, die sich doch um einiges von dem Audi System unterscheiden

Da ich bei der Suche nicht fündig geworden bin, frage ich direkt mal nach einem Thema, was ich bisher beim Audi doch relativ stark genutzt habe:

Die Suche eines Navigationsziels über die zum Fahrzeug gehörige App (früher MyAudi, jetzt Volkswagen App) und das anschließende Übertragen zum Fahrzeug hat bisher bestens funktioniert und wurde von mir auch häufig genutzt.

Die Funktion steht in der Volkswagen App Ebenfalls zur Verfügung, leider passiert nach dem Betätigen des Senden Buttons dann nichts mehr. Ist das bei anderen hier im Forum ebenfalls so falls diese Funktion genutzt wird? Gibt es empfehlenswerte Workarounds?

Beitrag von „coala“ vom 29. August 2024 um 08:15

Servus und willkommen bei den Touareg-Freunden!

Die Übertragung der Navi-Ziele funktioniert auch beim CR, normal ist das also nicht. Hast du denn im Fahrzeug einen Hauptnutzer angelegt und alle Dienste aktiviert und freigeschaltet, samt Nutzerauthentifizierung?

Falls ja, liegt möglicherweise eine Störung am Server vor. Ich hatte letzte Woche z. B. das Phänomen, dass mein RS Q8 plötzlich in der myAudi App ein "Downgrade" erhielt und zum RS Q3 mutierte. Das lies sich auch nicht durch manuelles Umbenennen beheben, nach kurzer Zeit wurde das Auto wieder virtuell geschrumpft. Nach einigen Tagen funktionierte das dann endlich wieder, dafür bekam ich dann eine Meldung im Infotainment "Der gewählte Nutzer wurde in diesem Fahrzeug für längere Zeit nicht verwendet. Bitte geben Sie die myAudi Nutzerdaten

erneut ein".

Das allerdings mündet dann nach dem angeforderten Prozedere stets mit der Fehlermeldung "Der eingegebene Nutzer existiert bereits in der Nutzerliste". Sehr sinnvoll 🙏. Alternativ erscheint aber auch, je nach Tageszeit und Wetter sozusagen "Es ist ein Fehler aufgetreten. Bitte versuchen sie es später erneut".

Das Fahrzeug steht deshalb (und noch wegen was anderem) seit gestern beim Freundlichen, wo man zunächst ratlos war, aber immerhin anmerkte, dass es auch weitere aktuelle Reklamationen gibt deshalb. Eventuell steht dein Problem damit in Zusammenhang, denn die Online-Dienste werden - für VW und Audi - von und bei den Ingolstädtern bereitgestellt. Dass öfter mal tagelang irgendwas nicht funktioniert, das ist (leider) nicht ungewöhnlich, hatte ich sowohl bei meinen beiden CR als auch jetzt beim Q8 schon öfter.

Warum man das nach all den Jahren einfach nicht in den Griff bekommt, das ist und bleibt mir ein völliges Rätsel, da App und Dienste ja sowieso nur einen sehr begrenzten Leistungsumfang besitzen, aber selbst da gibt es immer wieder lästige und teils länger anhaltende Ausfälle.

Gesetzt den Fall, du hast dich als Hauptnutzer richtig angelegt und die Datenschutzhinweise alle mit "ja, ich will" bestätigt, würde ich da mal beim Freundlichen nachhaken, was da los ist.

Grüße

Robert

Beitrag von „coala“ vom 29. August 2024 um 08:36

Und noch ein kleiner Tipp: Manchmal, wenn auch nicht immer, hilft ein Neustart des Infotainments. Hierzu den gerändelten Lautstärkeregler in der Mittelkonsole für etwa 10 Sekunden gedrückt halten, bis das System neu startet.

Grüße

Robert

Beitrag von „baerbaer“ vom 29. August 2024 um 08:51

[Zitat von coala](#)

Manchmal, wenn auch nicht immer, hilft ein Neustart des Infotainments

Danke, das ist generell ein guter Tipp! Daran hätte ich vermutlich gar nicht gedacht, obwohl man seinen PC/Laptop ja auch erstmal neu startet wenn irgendwas hängt.

Beitrag von „Sellek“ vom 29. August 2024 um 09:48

Hallo Zusammen,

vielleicht liegt es aber auch direkt bei VW die hatten einen Servercrash,

ich hatte angerufen, da ist aus meinem Touareg auf einmal ein Caddy draus geworden und konnten meine Daten nicht finden....

Gruß Hubert

Beitrag von „coala“ vom 29. August 2024 um 10:05

Servus,

ja, das passt mit meinem Downgrade auf den RS Q3 zusammen, da ist wohl die Datenbank etwas durcheinandergeraten. Und deshalb hege ich auch den Verdacht, dass meine anderen aktuellen Probleme kein direkter Zufall sind, sondern es eben beim ein oder anderen Account noch weiteres Ungemach gibt.

Ein Neustart wird erst dann zur Problemlösung beitragen, wenn "am anderen Ende", also bei VW/Audi, diese Probleme behoben wurde. Ich hatte den Zirkus schon mal mit meinem CR V8 TDI in 2023, dass da fast eine Woche keine Anmeldung mehr möglich war und nur das Gastkonto genutzt werden konnte. Hier wurde dann, nachdem das auf dem Server gelöst war, zwingend ein Neustart nötig.

Gestern beim Freundlichen sprach da auch das Tool am PC dafür, welches die Händler nutzen, dass da wieder was nicht stimmt.

Grüße

Robert

Beitrag von „coala“ vom 29. August 2024 um 10:39

Kurzes Update:

Seitens Audi lautet nun die offizielle Anweisung:

- App vom Smartphone löschen und neu installieren
- Alle Benutzer im Fahrzeug löschen
- Neustart durchführen (ca. 10 S. den Lautstärkeregler gerückt halten)
- Benutzer neu anlegen, also alles von ganz vorne anfangen, inkl. Codeeingabe von der Keycard

Ich bin sehr begeistert von diesem erneuten Murks. Scheinbar ist nur ein Teil der Accounts betroffen, aber zumindest in meinem Fall ist es ja nicht das erste Mal und auch ein Novum, dass man alles komplett neu aufsetzen muss. Bravo.

Für VW lautet die Hotline-Nummer entweder 0800/4088800 (kostenlos) oder 05363/9223300. Bitte gegebenenfalls dort erkundigen, ob und welches Problem bei eurem Account und Fahrzeug vorliegt.

Grüße

Robert

Beitrag von „Hannes H.“ vom 29. August 2024 um 12:11

[Zitat von coala](#)

z. B. das Phänomen, dass mein RS Q8 plötzlich in der myAudi App ein "Downgrade" erhielt und zum RS Q3 mutierte.

Servus Robert, das ist wohl der aktuelle Standard... aus meinem e-tron wurde ebenfalls ein RS Q3, wahrscheinlich hat Audi zu wenige davon verkauft und poliert so die Zulassungszahlen auf. 😊 Bei mir ist der aber noch immer ein Q3 geblieben, habe nichts getan, und bevor ich alles lösche bleibe ich lieber beim falschen Namen!

MfG

Hannes

Beitrag von „coala“ vom 29. August 2024 um 12:19

Servus Hannes,

den Namen des Fahrzeugs kannst du ja in der App manuell editieren. Und mittlerweile sollte der auch wieder gespeichert bleiben. Wenn bei dir keine Kernfunktionalitäten betroffen sind, muss du hierzu dann auch nichts löschen.

Grüße

Robert

Beitrag von „Hannes H.“ vom 29. August 2024 um 12:27

[Zitat von coala](#)

den Namen des Fahrzeugs kannst du ja in der App manuell editieren.

Ja stimmt... das habe ich auch gemacht, aber beim Einstieg über den Browser steht oben groß RS Q3 und unten klein der editierte Namen aus der App. Aber, da sonst alles geht, habe ich mir gedacht, ich lasse das so.... und möchte nicht, dass ich alles lösche und wieder neu anlegen muss... dann sind sicher alle Favoriten und gespeicherten Ziele inkl. der Shortcuts im Klimadisplay auch weg?

MfG

Hannes

Beitrag von „coala“ vom 29. August 2024 um 12:31

Servus Hannes,

ich musste das in der App umbenennen, dann wurde es auch via Browser wieder richtig angezeigt. Shortcuts und Favoriten werden weg sein, dass durfte ich schon live erleben. Wie es mit den gespeicherten Navigationszielen usw. aussieht, das werde ich (frühestens) am Freitagabend wissen. Hierzu gebe ich dann noch Bescheid wie es ausgegangen ist.

Grüße

Robert

Beitrag von „Sierrakiller“ vom 29. August 2024 um 12:53



Ist schon schön mit diesen Computern! Da kann man Probleme lösen, die man ohne sie nicht hätte!



Viel Erfolg und Geduld Euch allen!

Beitrag von „coala“ vom 29. August 2024 um 14:02

[Zitat von Sierrakiller](#)

[...] Ist schon schön mit diesen Computern! Da kann man Probleme lösen, die man ohne sie nicht hätte! [...]

Servus Martin,

da sitzt das Problem eher *vor* den Computern: Diese Apps, zunächst "We Connect", nun "Volkswagen" App, die haben, seit es sie gibt, immer wieder Probleme gemacht. Die Desktop-Version von "We Connect" hat man dann sogar komplett eingestellt, da die Entwickler ja scheinbar schon mit den mobilen Versionen überfordert scheinen.

Es ist mir auch unverständlich, wie es da immer wieder zu schwerwiegenden Systembeeinträchtigungen, samt für die Kunden überaus lästige und zeitaufwändige Prozeduren kommen kann. So etwas habe ich anderswo, also bei vergleichbaren bzw. sogar weitaus "größeren" Apps mit deutlich mehr Funktionalitäten auch noch nicht gesehen. Dieser erneute Servercrash mit Beeinträchtigungen der Datenbanken ist ja nun nicht der erste Vorfall dieser Art.

Und man löst diese Probleme dann ja in aller Regel nicht in kurzer Zeit, sondern das zieht sich meist auch noch über einige Tage. Bei meinem Audi kann ich mich schon seit dem 22. August nicht mehr als Hauptnutzer anmelden - und das Problem ist ja noch keineswegs gelöst.

Ich habe ja mit meinem relativ umfangreichen Prüf- und Messgerätepark geschäftlich einiges zu tun, mit Aktivierungscodes, Lizenzen online und Cloud-Anbindungen für die Datenerfassung. Aber so was wie bei VW und Audi, das habe ich noch nicht erlebt in Sachen Unzuverlässigkeit und Ärger.

Grüße

Robert

Beitrag von „Sellek“ vom 29. August 2024 um 14:27

Hallo

bei mir war die App über 1 Jahr nicht erreichbar, konnte keine Standheizung anmachen, die Daten aus dem Fahrzeug konnte ich auch nicht auslesen, jetzt habe ich aufgehört laufend anzurufen, da es nerft, nach ein paar Tagen bekomme ich Nachricht sie würden sich um das Problem kümmern und nach 4 Wochen war der Fall immer geschlossen ohne das was gemacht wurde.

Gruß Hubert

Beitrag von „Boerke“ vom 29. August 2024 um 21:54

Off. Antwort von VW ist da - so einfach ist das

Hallo xxx yyy,

wir beziehen uns auf Ihr Anliegen hinsichtlich des Online-Zielimports für Ihren Volkswagen Touareg.

Gerne sind wir Ihnen auch weiterhin bei Ihrem Anliegen behilflich.

Nach Rücksprache mit der zuständigen Fachabteilung möchten wir Sie informieren, dass die Funktion derzeit für Ihren Touareg nicht verfügbar ist. Wir haben leider keine Informationen darüber, wann die Funktion wieder verfügbar sein wird. Die Funktion im Fahrzeug ist selbstverständlich möglich.

Wir hoffen, dass wir Ihnen mit dieser Information weiterhelfen konnten.

Bei weiteren Fragen zu Ihrem Anliegen oder unseren digitalen Diensten stehen Ihnen unsere Mitarbeiter jederzeit unter der kostenfreien Rufnummer 0800 40 888 00 zur Verfügung. Bitte nennen Sie bei Ihrem Anruf die Vorgangsnummer 0003048960, damit wir Ihnen schnellstmöglich weiterhelfen können.

Wir wünschen Ihnen allzeit eine sichere Fahrt mit Ihrem Volkswagen Touareg.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Volkswagen Team

Beitrag von „Sierrakiller“ vom 30. August 2024 um 05:25

[Zitat von Boerke](#)

Bei weiteren Fragen zu Ihrem Anliegen oder unseren digitalen Diensten

Da fragt man sich: welche Dienste?



Ich bin froh, meiner fährt auch ohne App!

Beitrag von „Hannes H.“ vom 30. August 2024 um 07:56

Es fahren auch moderne Autos ohne App.... aber es gibt halt ein paar Funktionen die sehr praktisch sind, und wenn man sich daran gewöhnt, dann möchte man den Luxus halt auch nützen!

MfG

Hannes

Beitrag von „coala“ vom 31. August 2024 um 14:19

Servus,

kurze Rückmeldung: Fahrzeug vorhin beim Freundlichen abgeholt, App deinstalliert, Haupt- und weitere Nutzer komplett im Fahrzeug gelöscht, alles von Grund auf neu aufgesetzt - kein Erfolg, ich kann mich weiterhin hartnäckig nicht mehr als Hauptnutzer registrieren. Im Grunde gleiches Szenario wie gehabt.

Ticket bei Audi ist eröffnet, kommende Woche geht's weiter, ich halte euch auf dem Laufenden. Wenn jemand bereits eine Lösung bekommen hat, dann gerne her damit.

Grüße

Robert

Beitrag von „Motomiro“ vom 31. August 2024 um 23:43

Hi Robert,

Selbes Problem beim CR. Konnte mich nicht mehr anmelden.

Dann App runter geworfen. Neu installiert... Und... Handy neu gestartet. Das war die Lösung. Anmeldung ging wieder. Alles top.

Hast du bestimmt schon versucht, aber vielleicht hilft es anderen ☐

Gruss miro

Beitrag von „coala“ vom 3. September 2024 um 17:46

Update: Es tut mir leid, dass ich hier von keiner Patentlösung berichten kann. Bei meinem Fahrzeug (allerdings eben Audi Online-Dienste) verhielt es sich hartnäckig so, dass auch nach mehrfacher Abmeldung, Nutzerlöschung, Restarts, usw., der Nutzer (ich) nicht neu angelegt werden konnte.

Über, ich nenne es mal Umwege oder direkte Wege, wie man es betrachten mag, war dann feststellbar, dass der Hauptnutzer zwar im Fahrzeug lokal gelöscht wurde, jedoch eben nicht auf dem Server. Insofern verliefen die Versuche, "meinen" Hauptnutzer neu anzulegen auch logischerweise erfolglos.

Schließlich war man so freundlich, den Eintrag dann manuell vom Server zu löschen. Und siehe da, schon war eine Neuanlage möglich. Allerdings funktionierten danach keine Online-Dienste mehr, da die Lizenzen nicht mehr zugeteilt waren. Weitere Schilderungen erspare ich mir hier, ich muss mich nur wieder aufregen...

Mit dieser Radikalkur gehen allerdings so gut wie sämtliche persönliche Einstellungen im Fahrzeug verloren und es ist auch eine erneute Registrierung nötig, allerdings ohne Nutzerauthentifizierung mit Personalausweis etc. Alle Kontakte werden gelöscht und von den Klangeinstellungen über die Favoriten und Shortcuts, sowie den ganzen Assistenzsystem-Anpassungen ist praktisch alles weg. Ich bin höchst begeistert! 😊

In der App wurde der Einrichtungsvorgang bei der Alexa-Anmeldung dann abgebrochen, nun steht permanent drin, ich solle ihn zu Ende bringen, aber der Druck auf den "Fortsetzen" Button führt zu nichts. Auch nett. Immerhin laufen die Dienste im Auto wieder, aber so ein Theater wie das hier ist eigentlich nicht zu fassen.

Die ganzen weitgehend sinnlos vertanen Stunden bezahlt mir ja keiner, das ist besonders "erfreulich" schon deshalb, weil das Problem ja nicht ich ausgelöst habe, sondern diese Online-Dienste nach wie vor durch wiederholte Systemstörungen begeistern - sowohl beim CR als auch jetzt im Q8. Man bekommt das einfach nicht in den Griff, dass das zuverlässig läuft.

Grüße

Robert

Beitrag von „coala“ vom 3. September 2024 um 20:10

Update fürs Update: Die Meldung in der App, die Einrichtung wäre nicht komplett abgeschlossen und man möge das doch erledigen, die ist nun ohne weiteres Zutun verschwunden. Somit funktioniert erst mal alles wieder und ich hoffe, das bleibt möglichst die restlichen 28 Monate auch so.

Grüße

Robert