

# **Kundenbetreuung@volkswagen.de**

**Beitrag von „rimini97“ vom 10. Oktober 2006 um 21:32**

Hallo Touareg-Gemeinde!

Also ich bin jetzt fast seit einem Jahr regelmässig auf touareg-freunde.de und muss euch meinen Respekt zollen, für den freundlichen und respektvollen Umgang die die einzelnen Benutzer hier zu Tage bringen. Vorbildlich!

Ich fahre seit März einen V6TDI Exclusive Edition Touareg und hatte schon diversen Kontakt mit Volkswagen (VIPSERVICE) wegen verschiedenen Beanstandungen. Leider habe ich schlechte Erfahrungen mit der Kundenbetreuung gemacht, entweder wurden gesendete Emails nicht beantwortet oder ich erhielt falsche Informationen (die fast schon an Unwahrheiten grenzten).

Mich würde interessieren wie im Allgemeinen ihr mit der [Kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:Kundenbetreuung@volkswagen.de) zufrieden seit.

Ich bedanke mich schon im voraus für eure Antworten.

Marc

---

**Beitrag von „salvatore“ vom 10. Oktober 2006 um 23:46**

Hallo Marc,

Meinen Erfahrung nach ist es hier in A mit dem Importeur auch nicht besser. 😞

---

**Beitrag von „FrankS“ vom 11. Oktober 2006 um 00:44**

Meine Erfahrungen mit den lokalen Importeuren sowie mit der Kundenbetreuung bei VW in Deutschland ist auch eher negativ, Prospekte verschicken können sie so einigermaßen, wenn es

aber um Infos geht, die man nicht ohnehin auf der Website oder im Bordbuch nachlesen kann, dann ist Schicht.

Mit Glück gerät man vielleicht mal an einen Mitarbeiter, der sich wirklich für die Sache interessiert und kompetent antworten kann, der Durchschnittsmitarbeiter scheint aber ein angelernter Kundendienst- Agent zu sein, wie er zu 1000en in den Call- und Contactcentern dieser Welt sitzt (bei uns in der Firma leider nicht anders).

Die Infos aus dem Internet und gerade aus diesem Forum hier sind wesentlich besser.

Gruß,

Frank

---

### **Beitrag von „EzioS“ vom 11. Oktober 2006 um 11:04**



[Kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:Kundenbetreuung@volkswagen.de) ????????

**Kundenbetreuung** - Wusste gar nicht, daß es so was im Angebot gibt.....!



Duck und wech.....!

---

### **Beitrag von „agroetsch“ vom 11. Oktober 2006 um 12:49**

Hallo,

ich habe immer nur mit Schreiben (da ging es allerdings weniger um Infos zum Wagen, die gibt es natürlich hier wesentlich besser) an den lieben Herrn Dr. Bernd P. persönlich Erfolg gehabt. Auch wenn er es wohl kaum persönlich gelesen hat, zumindest gab es immer eine Reaktion darauf!

---

## **Beitrag von „Sittingbull“ vom 11. Oktober 2006 um 12:58**

Hallo zusammen,

also ich kann über die telefonische Kundenbetreuung nur positiv berichten, allerdings habe ich zwischenzeitlich auch schon schriftlich angemahnt.

Grüße von Stephan 😊

---

## **Beitrag von „Thanandon“ vom 11. Oktober 2006 um 13:13**

Ansich auch gute Erfahrungen gemacht.

Würde dennoch immer alles schriftlich machen.

VW Intern ist der Touareg eben (leider!!!) immer noch nicht auf dem gleichem Level wie der Phaeton!

---

## **Beitrag von „rimini97“ vom 11. Oktober 2006 um 13:27**

Zitat von Thanandon

Ansich auch gute Erfahrungen gemacht.

Würde dennoch immer alles schriftlich machen.

VW Intern ist der Touareg eben (leider!!!) immer noch nicht auf dem gleichem Level wie der Phaeton!

Unter schriftlich meint ihr sicherlich einen eingeschriebenen Brief, denn der Schriftverkehr per Email bringt in der Regel keine Antwort seitens VW.

Auch habe ich Herrn Dr. Bernd P. zweimal eine persönliche Email zugeschickt, bei der erstens bekam ich eine Antwort von der Kundenbetreuung zurück, bei der zweiten warte ich bis dato auf eine Antwort.

Noch eine Frage: An welche Adresse sollte ich meine schriftlichen Anliegen schicken, damit auch ein Erfolg besteht auf eine zügige Antwort.

Marc

---

### Beitrag von „salvatore“ vom 11. Oktober 2006 um 14:26

Zitat von Thanandon

VW Intern ist der Touareg eben (leider!!!) immer noch nicht auf dem gleichem Level wie der Phaeton!

Das kann ich so nicht ganz stehen lassen:

Sowohl Phaeton ALS AUCH Touareg-Besitzern steht (zumindest bei meinem 😊 ) automatisch ein Passat als Reperaturersatzwagen zu.

Witziges Detail am Rande: als Porsche-Besitzer gibt's einen Golf! :p

---

### Beitrag von „EzioS“ vom 11. Oktober 2006 um 14:49

Zitat von salvatore

Das kann ich so nicht ganz stehen lassen:

Sowohl Phaeton ALS AUCH Touareg-Besitzern steht (zumindest bei meinem 😊 ) automatisch ein Passat als Reperaturersatzwagen zu.

Witziges Detail am Rande: als Porsche-Besitzer gibt's einen Golf! :p

Ciao Salvatore!

Da scheinst du einen weisen und kundenorientierten 😊 zu haben. Wurde von meinem 😊

bisher mit einem Fox oder Golf abgespeist. Begründung: Bei Garantiarbeiten besteht keine Händlerpflicht ein kostenloses Fahrzeug bereitzustellen.....ich soll froh sein ueberhaupt was kostenfrei fahrbares zu bekommen.

Wie so haeufig am Kunden vorbei. Allerdings ist das die "Eine" Seite der Medaille.

---

### **Beitrag von „T-RACK“ vom 11. Oktober 2006 um 16:45**

Also, ich bin mit meinem Autohaus bestens zufrieden.

Gute Arbeit, super Service und echte VIP Betreuung - wobei ich glaube, dass dort jeder Kunde - ob Polo, Touareg oder Q7 - als VIP behandelt wird.

Gestern hatte ich einen Anruf aus Wolfsburg.

Eine ausnehmend höflich Dame der VIP Betreuung wollte sich erkundigen, ob ich nach einem Jahr mit meinem Fahrzeug zufrieden bin, wo es evtl. Probleme gäbe, und was sie sonst für mich tun könne.

Das nenne ich eine gute Kundenbetreuung.

Gruß

Chris

---

### **Beitrag von „Thanandon“ vom 11. Oktober 2006 um 18:14**

Dann hst Du Glück gehabt und es freut mich, dass es noch diesen Art von Service bei manchen 😊 gibt.

Wenn aber Dein Phaeton mal ins Häusle muss, steht Dir immer ein Phaeton zur Verfügung. Wenn keiner da ist, muss/soll der 😊 Dir einen besorgen. Dieser Dienst steht Dir leider nicht bei einem Touareg zu.

Muss dazu aber auch sagen, dass ich endlich einen Händler gefunden habe der in diesem Fall wie Deiner gerne eine Ausnahme macht, nur habe ich bei Audi diese Probleme nicht, da es durch die Mobilitätsgarantie gewährleistet ist, dass ich immer ein gleiches oder bessere Fahrzeug bekomme. Sollte keins da sein wird anstandslos ein Fahrzeug über eine

Autovermietung besorgt. Und das nenne ich Service!

Zitat von salvatore

Das kann ich so nicht ganz stehen lassen:

Sowohl Phaeton ALS AUCH Touareg-Besitzern steht (zumindest bei meinem 😊 )  
automatisch ein Passat als Reperaturersatzwagen zu.

Witziges Detail am Rande: als Porsche-Besitzer gibt's einen Golf! :p

---

### Beitrag von „rimini97“ vom 11. Oktober 2006 um 20:46

Also ich möchte mich nochmals kurz zu Wort melden, aber mir ging es darum zu erfahren was  
ihr vom Kundenservice vom Mutterhaus in Wolfsburg haltet und nicht beim 😊 .

Natürlich hängt der Kundenservice beim 😊 , nun eben vom 😊 ab (wie wahr) und dieser ist  
nicht bei jedem der gleiche. Da gibt es gute und schlechte. Nur vom Mutterhaus in Wolfsburg,  
die ja über den :)en steht, sollte man mehr erwarten können als das was so mancher miterlebt  
hat.

Ich jedenfalls von meiner Seite fühle mich vom Mutterhaus verar.... Im Februar hatte ich mich  
dazu entschlossen einen Touareg zu kaufen (im Vorrang zum ML, da es hier enorme  
Wartezeiten gab). Zu der Zeit habe ich mich natürlich hier im Forum informiert und habe auch  
mitbekommen, dass ein Facelift ins Haus stehen würde. Nun wollte ich Gewissheit haben, ob  
nun ein Facelift für diese Jahr geplant war oder erst fürs nächste Jahr. Ich schickte eine Email an  
VW ( Dr. Bernd Pischetsrieder sowie Dr. Wolfgang Bernhard) und bekam als Antwort nachdem  
sie mit der Fachabteilung gesprochen hatten, dass fürs nächste MJ kein Facelift ins Haus stehen  
würde.

Hätten sie mir mitgeteilt, dass ein Facelift fürs nächste MJ ins Haus stehen würde oder hätten  
sie es diplomatisch weder bejaht noch verneint, so hätte ich mit der Bestellung gewartet oder  
eben ein ML bestellt. Naiv wie ich war habe ich einen Dicken bestellt und prompt wird drei  
Monaten später offiziell ein Facelift angekündigt. 🤖 Da fühle ich mich auf den Arm genommen  
und VW hat wieder einmal einen Kunden verloren. (Was mir schwer fällt, da der Dicke ein toller  
SUV ist, jedoch gibt es Momente im Leben da muss man eben das tun was man tun muss)

Marc

## **Beitrag von „Arndt“ vom 11. Oktober 2006 um 21:49**

Zitat von rimini97

Ich schickte eine Email an VW ( Dr. Bernd Pischetsrieder sowie Dr. Wolfgang Bernhard) und bekam als Antwort nachdem sie mit der Fachabteilung gesprochen hatten, dass fürs nächste MJ kein Facelift ins Haus stehen würde.

Hallo Marc,

die Aussage ist doch korrekt. Das Facelift ist nicht zum neuen Modelljahr - also ca. Anfang August 2006 - gekommen, sondern wird erst innerhalb des Modelljahres umgesetzt.

---

## **Beitrag von „rimini97“ vom 12. Oktober 2006 um 08:00**

Hi Arendt,

Nun ich habe ja gefragt für das nächste MJ nicht nur für den MJ-Wechsel. Trotz allem finde ich das eine Wortspielerei, denn ich habe ihnen mein Anliegen schon gründlich erklärt und denke aus Korrektheit dem Kunden gegenüber sollte man eine professionelle Antwort geben und sich nicht an solchen Wortspielereien beteiligen.

Gruß

Marc

---

## **Beitrag von „salvatore“ vom 12. Oktober 2006 um 09:39**

Also ich habe am 10.10. bezüglich 90D7 eine Mail nach WOB geschickt. Heut früh kam die Antwort.

Zitat: "*vielen Dank fuer Ihre Email.*"

*Gern haben wir Ihre Anfrage nach der Qualitaetsverbesserungsaktion 90D7 in Oesterreich geprueft. Diese Aktion ist in Zukunft auch fuer Ihr Land geplant, Ihr Fahrzeug ist jedoch nicht betroffen.*

*Wir hoffen Ihnen mit dieser Antwort weitergeholfen zu haben.*

*Freundliche Gruesse aus Wolfsburg"*

Das ist eindeutig, rasch und freundlich. Ich bin zufrieden, obwohl es ein bisschen nach Word-Vorlage aussieht. 😊

Auf alle Fälle schneller und klarer als vom Importeur!

---

### **Beitrag von „T-RACK“ vom 12. Oktober 2006 um 11:40**

Zitat von rimini97

Ich schickte eine Email an VW ( Dr. Bernd Pischetsrieder sowie Dr. Wolfgang Bernhard) und bekam als Antwort nachdem sie mit der Fachabteilung gesprochen hatten, dass fürs nächste MJ kein Facelift ins Haus stehen würde

Marc

Aber Du hast doch bitte nicht im Ernst geglaubt, dass die Herren sich mit Deiner Mail

a: jemals beschäftigen würden

b: jemals beschäftigt haben

oder?

---

### **Beitrag von „rimini97“ vom 12. Oktober 2006 um 13:08**

Zitat von T-RACK

Aber Du hast doch bitte nicht im Ernst geglaubt, dass die Herren sich mit Deiner Mail

a: jemals beschäftigen würden

b: jemals beschäftigt haben

oder?

T-RACK, natürlich nicht, weiss aber, dass diese Emails von einer anderen Abteilung innerhalb von VW abgefangen werden. Somit hat sich meine Chance auf eine Antwort verdoppelt.

Gruß

Marc

---

### Beitrag von „Amadeo“ vom 12. Oktober 2006 um 15:34

Wahrscheinlich liegt es daran dass die Leute selbst nicht viel praktische Erfahrung mit den Fahrzeugen haben.

Das beste wäre doch 2 Touareg - Freunde einzustellen und aufs Forum zu verweisen da wird einem geholfen 🙋🏻

Wäre doch mal eine Idee.....> Darkdriver (Eric) wäre der richtige finde ich 😄

Auf der andren Seite wundere ich mich auch oft was meine Kundschaft so alles wissen will und wie man auf bestimmte Sachen kommt.

Dennoch sollten Leute die dort sitzen gut geschult sein aber nachdem was ihr berichtet scheint das nicht ganz so der Fall zu sein.

Ich persönlich hab die KB noch nicht gebraucht wusste auch nicht das es das gibt.

Ich frag meinen Werkstattmeister der weiß (fast) ALLES. -----> ein praktiker eben.

Gruß Chris

---

### Beitrag von „Thanandon“ vom 13. Oktober 2006 um 15:48

...ist eben alles ein Frage des Geldes.....Schulungen für alle MA im Call Center...für alle Modelle von VW.....WOW....VW bekommt es j anicht einmal hin alle MA in den Werkstätten vernünftig zu schulen...da steht das Call Center an letzter Stelle....dann noch mit Bernhard an der

Spitze.....sieht nicht gut aus.....

---

### **Beitrag von „MemphisStein“ vom 18. Oktober 2006 um 18:27**

Hallo,

die Email-Adresse wurde von mir schon einige Male bemüht (leider).

Manchmal keine Antwort.

Manchmal Antwort nach ca. 14 Tagen

Manchmal auch am nächsten Tag.

Je nachdem wie die Herren und Damen da so Lust haben. 😊

---

### **Beitrag von „Achim“ vom 25. Oktober 2006 um 19:05**

Das kommt wohl ganz darauf an, was man unter Kundenbetreuung versteht !

Wenn man einen netten Schriftwechsel erwartet, ist man bei VW richtig !

Wenn man aussagefähige Antworten erwartet, sollte man die Automarke wechseln. Unser zweiter Touareg war definitiv unser letzter VW !!!

Gruß Achim