

# Welche Probleme hat der Touareg wirklich?

**Beitrag von „tommymorgan“ vom 17. November 2006 um 13:37**

Hallo liebe Touareg-Freunde,

auf Anraten meines Sohnes (Porsche-Cayenne-Fahrer) möchte ich mir im Frühjahr einen Touareg zulegen.

Habe bisher 30 Jahre dem "Stern"-Konzern die Treue gehalten ( die letzten 6 Jahre mit 3 ML`s ). Ich fahre viel Langstrecke und denke an den TDI mit 174 PS, da ich nicht gerade der Raser vor dem Herrn bin.

Was mich nur etwas irritiert, sind die Kommentare zum Fahrwerk (schnelle Abnutzung der Reifen;

ich schaffte bisher immer mehr als 40 tsd km))), die scheinbar hohen Inspektionskosten und der angebliche schlechtere Motor des "kleinen" Diesels.

Hat hier im Forum jemand Erfahrung mit EU-Fahrzeugen?

Wer kann mir mit entsprechenden Antworten oder Hinweisen auf entspr. links weiterhelfen?

Falls ich in der falschen Rubrik gelandet bin, darf ein Moderator das Thema gerne in die richtige Abteilung verschieben.

Herzlichen Dank 😊 schon jetzt!

tommy

---

**Beitrag von „T-RACK“ vom 17. November 2006 um 13:59**

Hallo Tommy,

aus verständlichen Gründen schreiben im Forum natürlich mehr Nutzer über Probleme, die sie haben, als darüber, dass ein Fahrzeug fehlerfrei ist. Das wird eigentlich vorausgesetzt, darüber muß man nicht schreiben.

Ich selbst habe jetzt den 2. Touareg. Erst den TDI, jetzt den V6 TDI.

Mit beiden Autos war/bin ich super zufrieden. Ich hatte bis heute keine Probleme (bis auf banale Winzigkeiten).

Mir persönlich war der TDI mit Automatik etwas zu lahm und zu rau. Und damals gab es noch keinen Partikelfilter. Deshalb habe ich ihn (mit äußerst geringem Wertverlust) nach einem Jahr

wieder verkauft.

Der V6 TDI hat aus meiner Sicht die optimale Motorisierung für den Touareg, aber das ist Geschmacksache.

Welchen Motor Du auch bevorzugst, der Touareg ist ein Traumfahrzeug.

Gruß

Chris

---

### **Beitrag von „Mean-Andi“ vom 17. November 2006 um 14:32**

Hallo Tommy

da ich beide Fahrzeuge kenne (ML und Touareg) solltest Du einfach mal zum freundlichen VW-Händler. Dieser wird Dir, wenn er kompetent ist, sicherlich mal einen Touareg für 2 Tage zum Probefahren geben.

Wenn du die alte Version vom ML gewohnt bist, z.B. den 270 CDI, dann wird Dir der Touareg wie ein Traumwagen dagegen vorkommen, wobei ich auf jeden Fall den V6 TDI vorziehen würde. Wenn Du schon den neuen ML hast (ab Mitte 2005), vielleicht sogar als 320 CDI, dann wird Dir die Entscheidung schwerfallen.

Auch wenn Du ein eher ruhigerer Fahrer bist, ist der V6 TDI einfach die bessere Wahl, weil er komfortabler und souveräner zum Fahren ist.

Viel Spass bei der Probefahrt.

---

### **Beitrag von „bobo“ vom 17. November 2006 um 15:39**

Hallo Tommy,

ich bin mit unserem Dicken (V10 TDI) insgesamt sehr zufrieden - wenn ich ihn denn mal fahren darf... 😊 Lläuft zuverlässig, macht Spaß beim Fahren... Der Wagen hat jetzt nach 1 3/4 Jahr knapp 60 TKM runter mit 2 1/2 Satz Reifen (Sommer, Winter und gelegentlich Geländerräder, wobei die im Vergleich nur wenige Kilometer gefahren wurden). Beim nächsten Wechsel sind wohl neue Reifen fällig, sowohl Sommer als auch Winter, aber ich denke, das ist bei der Fahrleistung angemessen.

Den V6 bin ich noch nicht gefahren, dazu kann ich leider nichts sagen. Der V10 macht auf jeden

Fall tierisch Spaß, 😄 auch wenn man kein Raser ist. In der Regel "cruisen" wir auf der Autobahn so bei 160. Und ich glaube nicht, dass die Verbrauchswerte der beiden Motoren so wahnsinnig unterschiedlich sind (bislang haben wir einen errechneten Schnitt von ca. 13 l auf 100 km). Die Automatik ist super, auch im Vergleich mit der "Stern-Technik" (vorher E-Klasse 320 CDI).

Das einzige, was wirklich nervt, ist die Elektronik: Das CD-Navi ist grauenhaft langsam, die Telefon-Integration eine echte Katastrophe! 🤦‍♂️ Allerdings weiß ich nicht, was da im Rahmen des Facelift geändert wurde. Es kann eigentlich nur besser geworden sein...

Und noch was ganz persönliches: Ich finde den Touareg einfach schön! Die M-Klasse ist mir zu bullig, das Heck des Cayenne gefällt mir nicht, der Dicke sieht einfach elegant und imposant zugleich aus. Vor allem in der richtigen Farbe... Aber da schaust Du besser in den entsprechenden Thread... 🤔

---

### Beitrag von „salvatore“ vom 17. November 2006 um 17:25

Hai Tommy,

Klar werden hier hauptsächlich Probleme und Problemchen behandelt. Wäre ja irgendwie fade, wenn alle nur schreiben würden, wie toll der T ist. Dann gäb's nur ein Thema... 😞

Am besten, Du schmöckerst hier einmal alle Themen durch. Du wirst drauf kommen, daß fast alle Probleme seit MJ06 Geschichte sind. Ich habe seit Mai 06 den V6TDI: bislang keine Fehler, nur ein paar Schlampigkeiten; und meinen Crash kann ich ja nicht dazurechnen. Fahrvergnügen pur! Meiner Meinung nach ist der R5 - selbst für's gemütliche fahren - untermotorisiert.

Und eine ausgiebige Probefahrt wird Dich bestimmt restlos überzeugen.

Vor allem, wenn Du danach auf Deinen Bauch hörst ..... 🤔

---

### Beitrag von „DerUnser“ vom 17. November 2006 um 18:33

[Zitat von tommymorgan](#)

Ich fahre viel Langstrecke und denke an den TDI mit 174 PS, da ich nicht gerade der Raser vor dem Herrn bin.

Also ich fahre fast nur BAB und dafür ist der R5 perfekt....

Sparsam und auch ausreichend PS zum Crusen...

wenn man allerdings viel Stadt fährt gebe selbst ich, als R5 Fahrer, die Anfahrschwäche zu....

also ja nach Einsatzgebiet soll man sich für den passenden Motor entscheiden.

und der R5 hat ja seit MJ 2007 auch den DPF

mfg

---

### **Beitrag von „T-REG“ vom 18. November 2006 um 10:05**

Hallo,

eine schwere Entscheidung, V6 TDI oder ML 320 CDI.

Ich kann nur berichten, dass im Großen und Ganzen eigentlich zufrieden bin. Mich stören nur die unendlich vielen Kleinigkeiten, die ein Auto dieser Preisklasse (zwischen 60.000,-- und 70.000,--) nie haben sollte.

Beim stöbern wirst Du bestimmt das eine oder andere finden, ich möchte hier jetzt nicht alles auflisten.

Fachzeitschriften bewerten den ML besser als den Touareg, aber nur eine Probefahrt Beider, am besten am selben Tag, gibt tatsächlich Aufschluss. Nichts ist mehr Bauch als eine Entscheidung für ein bestimmtes Modell.

Eine Kunde von mir hat dies nämlich genau so gemacht und sich für den ML entschieden.

Aber Probleme sind nun mal zum Lösen da...:)

Ich selbst werde mir keinen Touareg mehr zulegen.

Oliver

---

### **Beitrag von „tommymorgan“ vom 18. November 2006 um 19:49**

Herzlichen Dank schon mal vorab für die Antworten und auch pn`s.

Scheint schon schwer zu sein, die passende Lösung zu finden.

Aber ich werde in den nächsten Tagen mal eine "Probefahrt" machen.

Gravierend gegenüber Mercedes ist natürlich auch die Tatsache, dass der Touareg, z.B. als EU-Import, um gewaltige Summen preiswerter ist.

Und da kann man sich manchen Satz Reifen kaufen.....

Ich bin ja prinzipiell auch dafür, dass man das Geld hier im Lande lassen sollte.

Aber wenn viele Länder die Autos zu Dumpingpreisen bekommen, werden wir hier doch besch.....

Tommy:)

P.S. Ich möchte mit der letzten Bemerkung keine Streit über arme und reiche Länder vom Zaune brechen, aber die Unterschiede sind manchmal doch sehr gravierend.

---

### **Beitrag von „rimini97“ vom 18. November 2006 um 22:47**

Hallo Tommy

Nicht nur der Wagen allein sollte ausschlaggebend sein für den Kauf sondern auch die Kundenbetreuung nach dem Kauf, und die ist bei VW miserabel.

Beruhend auf meine eigenen Erfahrungen, rate ich dir persönlich von einem Kauf ab. Auch ich stand vor 6 Monaten vor der Wahl Touareg V6TDI oder ML 320. Schlussendlich kaufte ich den Touareg erstens wegen den doch erheblich geringeren Lieferzeiten und weil mir von der Kundenbetreuung von VW schriftlich per Email mitgeteilt wurde, dass für das nächste Modelljahr (also jetzt das aktuelle) kein Facelift ins Haus stehen würde. (Wer kauft schon gerne ein neuer

alter Wagen --> Wertverlust). Pech gehabt, vier Monate nach meinem Kauf wurde das neue Facelift vorgestellt. Nach Rückfrage bei der Kundnebetreuung wieso jetzt und nicht wie im Email angegeben erst in den nächsten Modelljahren bekam ich das übliche Blabla, das man einem zuschickt wenn man die Empfängerseite nicht als ganz interlektuell einstuft.

Beim Stern wird man beim Kauf eines Wagens in der Kategorie eines MLs doch schon seriöser genommen.

Des weiteren muss du sehr darauf achten einen guten Händler ausfindig zu machen, da du ansonsten nur Probleme haben wirst, wenn du etwas am Wagen beanstandest, und gute Händler sind eine Seltenheit bei VW. (Auch ein VW-Problem)

Trotz allem, schöner Wagen, fährt sich gut, werde in aber in näher Zukunft verkaufen, da ich mit VW nichts mehr zu tun haben will.

MfG

Marc

---

### **Beitrag von „T-RACK“ vom 19. November 2006 um 09:10**

[Zitat von rimini97](#)

Nicht nur der Wagen allein sollte ausschlaggebend sein für den Kauf sondern auch die Kundenbetreuung nach dem Kauf, und die ist bei VW miserabel.

Hallo Marc,  
das mag vielleicht bei Deinem Händler in Luxemburg so sein, sollte man aber nicht verallgemeinern.

Ich kann das nämlich nun ganz und gar nicht bestätigen.

Die Kundenbetreuung bei meinem Händler ist ausgezeichnet.

Gruß

Chris

---

### **Beitrag von „DerUnser“ vom 19. November 2006 um 11:00**

### Zitat von T-RACK

Hallo Marc,  
das mag vielleicht bei Deinem Händler in Luxemburg so sein, sollte man aber nicht verallgemeinern.  
Ich kann das nämlich nun ganz und gar nicht bestätigen.  
Die Kundenbetreuung bei meinem Händler ist ausgezeichnet.  
Gruß  
Chris

Er meint bestimmt nicht die Kundenbetreuung beim Händler  
sonder die bei VW

( VIP - Hotline ) oder ähnlich.....

also mein Händler ist auch ne Klasse für sich...Top Leistung..super Nett...  
aber was ich in der Kurzen Zeit an der VIP Hotline via Mail erlebt habe

Hammer...die denken man ist blöde oder so ...  
Katastrophal...

Note 6 setzen !!!

Habe vorher immer BMW gefahren...wenn man da sich an die Hotline im Internet  
wenden hat..kein Vergleich..Rückruf nach max. 2 Tagen  
Ein Ansprchpartner..Kompetent Zuverlässig...

Da sollte VW nachbessern...

aber mein Händler... TOP ( auch er verzweifelt manchmal an VW Zentrale ) 😊

---

**Beitrag von „tthom“ vom 19. November 2006 um 13:00**

Hallo,

wenn man hier im Forum so liest, wer alles um einen Leihwagen betteln muß, obwohl ihm dieser laut VW zusteht, was man teilweise für Antworten vom:) bei Problemen kriegt, denke ich schon das der Service in den VW Werkstätten überdurchschnittlich schlecht ist.

Wenn man dann einen guten 😊 gefunden hat, sollte man froh sein. Ich kenne jetzt 2 VW-Autohäuser, bei denen wurde ich als Kunde nur verarscht.....!

Ich bin auch ganz der Meinung von Marc: Der Dicke ist ein tolles Auto, aber ein VW werde ich mir nie mehr kaufen.

Viele Grüße

Thomas

---

### Beitrag von „DerUnser“ vom 19. November 2006 um 13:20

#### [Zitat von tthom](#)

Hallo,

wenn man hier im Forum so liest, wer alles um einen Leihwagen betteln muß, obwohl ihm dieser laut VW zusteht, was man teilweise für Antworten vom:) bei Problemen kriegt, denke ich schon das der Service in den VW Werkstätten überdurchschnittlich schlecht ist.

Wenn man dann einen guten 😊 gefunden hat, sollte man froh sein. Ich kenne jetzt 2 VW-Autohäuser, bei denen wurde ich als Kunde nur verarscht.....!

Ich bin auch ganz der Meinung von Marc: Der Dicke ist ein tolles Auto, aber ein VW werde ich mir nie mehr kaufen.

Viele Grüße

Thomas

Alles anzeigen

wie gesagt jeder hat seine Meinung...

Bei BMW war der Service von BMW Zentrale TOP



(Hotline ect. )

aber der BMW - Händler in Leipzig ne totale Katastrophe

also das ist immer , egal welche Marke , Glücksache...

leider ist das so in Deutschland...

mfg

---

### **Beitrag von „morpheus“ vom 19. November 2006 um 13:26**

und in der Schweiz genau so. VW, Mercedes, BMW. Bin alle drei Marken gefahren und die schlimmste fand ich vom Service her Mercedes. Mein Kollege arbeitet beim Hauptimporteur Mercedes in der Schweiz. Er selber muss zugeben, dass der Service nicht das wahre ist und Mercedes auch nicht mehr so zuverlässig ist wie früher mal.  
Der neue ML hat genau so Krankheiten wie der Dicke ...

---

### **Beitrag von „DerUnser“ vom 19. November 2006 um 13:50**

#### [Zitat von morpheus](#)

und in der Schweiz genau so. VW, Mercedes, BMW. Bin alle drei Marken gefahren und die schlimmste fand ich vom Service her Mercedes. Mein Kollege arbeitet beim Hauptimporteur Mercedes in der Schweiz. Er selber muss zugeben, dass der Service nicht das wahre ist und Mercedes auch nicht mehr so zuverlässig ist wie früher mal.  
Der neue ML hat genau so Krankheiten wie der Dicke ...

und das wird solange so bleiben , solange die Deutschen Automobil Hersteller aus Kostensparniss uns , den Endverbraucher und Kunden , unausgereifte Technik

zu Versuchszwecken verkaufen und uns mit Diversen Nachbesserungen und Rückrufen Quält...

sowas wurde früher alles im Testbetrieb erprobt...Aber das machen wir jetzt 😊

---

### **Beitrag von „Lobo“ vom 19. November 2006 um 15:18**

Hallo,

am schlimmsten finde ich wie Volkswagen die eigenen Technik- und Serviceprobleme auf dem Rücken der Händler und Kunden austrägt.

Hätte ich nicht einen absoluten Spitzen-VW-Händler (Autohaus Stoppanski in Ettlingen) würde ich schon längst keinen Touareg mehr fahren.

Gruß

Frank

---

### **Beitrag von „T-RACK“ vom 19. November 2006 um 17:23**

#### [Zitat von DerUnser](#)

Er meint bestimmt nicht die Kundenbetreuung beim Händler sonder die bei VW

( VIP - Hotline ) oder ähnlich.....

Von VW brauche ich keine Kundenbetreuung.

Habe bisher nur 1x die VIP Hotline ngerufen - und die haben mir 1a geholfen. Aber darauf könnte ich gut verzichten.

Habe früher 15 Jahre Mercedes gefahren - gab es da eine Kundenbetreuung?

Die Betreuung des Händlers ist für mich der wichtige Part.

---

**Beitrag von „rimini97“ vom 19. November 2006 um 20:49**

[Zitat von T-RACK](#)

Hallo Marc,  
das mag vielleicht bei Deinem Händler in Luxemburg so sein, sollte man aber nicht verallgemeinern.  
Ich kann das nämlich nun ganz und gar nicht bestätigen.  
Die Kundenbetreuung bei meinem Händler ist ausgezeichnet.  
Gruß  
Chris

Zur Information, ich habe den Touareg in Trier gekauft und bin auch dort Kunde.

Marc

---

**Beitrag von „rimini97“ vom 19. November 2006 um 20:52**

[Zitat von DerUnser](#)

Er meint bestimmt nicht die Kundenbetreuung beim Händler  
sonder die bei VW

( VIP - Hotline ) oder ähnlich.....



Ja, genau die Kundenbetreuung beim VW-Konzern selbst.

Marc

## Beitrag von „rimini97“ vom 19. November 2006 um 22:06

Ich gebe euch recht, dass es einige sehr gute Händler gibt ,aber die könnten auch irgendeine andere Automarke vertreten, dann wären sie genau so kompetent. In anderen Worten, der Service hängt sehr stark von der Einstellung des Händlers ab.

Meiner Meinung nach darf das nicht vorkommen. Der VW Konzern und auch andere große Autokonzerne sollten ihren Händlerring voll unter Kontrolle haben. Wäre dies der Fall, so bekäme man überall den gleichen guten Service. Wenn VW vorschreibt, z.B. dass man im Falle einer Gewährleistungsreperatur einen Ersatzwagen zur Verfügung gestellt bekommt, so müsste man nicht bei dem einen Händler dafür betteln wogegen es bei einem anderen Händler zum guten Kundendienst dazu gehört.

Wir als Kunden lassen uns einfach zu viel gefallen. Wenn die Konzerne wüssten wir stark eine zusammenhaltende, in eine Richtung denkende Kundschaft wäre, die würden kein Wagen mehr mit bekannten Problemen vom Band lassen.

MfG

Marc

---

## Beitrag von „T-RACK“ vom 19. November 2006 um 22:11

[Zitat von rimini97](#)

Ja, genau die Kndenbetreuung beim VW-Konzern selbst.

Marc

... und welche Kundenbetreuung erwartest Du vom VW Konzern?

---

## Beitrag von „jemy“ vom 19. November 2006 um 22:55

### [Zitat von rimini97](#)

Ich gebe euch recht, dass es einige sehr gute Händler gibt ,aber die könnten auch irgendeine andere Automarke vertreten, dann wären sie genau so kompetent. In anderen Worten, der Service hängt sehr stark von der Einstellung des Händlers ab.

Meiner Meinung nach darf das nicht vorkommen. Der VW Konzern und auch andere große Autokonzerne sollten ihren Händlerring voll unter Kontrolle haben. Wäre dies der Fall, so bekäme man überall den gleichen guten Service. Wenn VW vorschreibt, z.B. dass man im Falle einer Gewährleistungsreperatur einen Ersatzwagen zur Verfügung gestellt bekommt, so müsste man nicht bei dem einen Händler dafür betteln wogegen es bei einem anderen Händler zum guten Kundendienst dazu gehört.

Wir als Kunden lassen uns einfach zu viel gefallen. Wenn die Konzerne wüssten wir stark eine zusammenhaltende, in eine Richtung denkende Kundschaft wäre, die würden kein Wagen mehr mit bekannten Problemen vom Band lassen.

MfG

Marc

[Alles anzeigen](#)

Da gebe ich dir in allen Punkten Recht.

Leider.

Wir haben eine VW-Werkstatt vor der Türe und müssen wegen der Unfähigkeit der Leute in eine ca.50km entfernte Werkstatt fahren.

Dort hat sich bis Heute nichts in punkto Service getan.

Solange sich daran nichts ändert, werden sich viele Kunden verärgert einen anderen Konzern suchen, der besser funktioniert.

Nur so am Rande, ich hatte eine Probefahrt bei Mercedes und wurde danach angerufen wie es mir gefallen hat, ob ich zufrieden war.

Ganz zu schweigen dass mir die Wartezeit mit Kaffee verkürzt wurde.

Auch das ist Service.

Dabei ging es nicht um ein Oberklassenfahrzeug.

Ich komme immer mehr zu der Überzeugung, hast du eine gute Werkstatt, dann kauf dir das Auto danach.

---

**Beitrag von „Amadeo“ vom 20. November 2006 um 10:02**

Wie man also sieht liegt es doch am Händler. Ich hingegen habe mit der Mercedes Werkstatt schlimmste Erfahrungen gemacht.

Mein VW Händler dagegen ist absolut Top

Aber wie machen es manche doch so schön vor im Forum? Fragen hier einfach nach wer in der Nähe einen guten Händler weiß und lässt sich eine Empfehlung geben.

Im übrigen sind die Automobilhersteller meiner Ansicht auch viel selber Schuld wenn. Was die Hersteller oft mit den Händlern und Werkstätten so abziehen ist halt einfach schlimm. Viele kleine aber sehr gute mussten schließen weil sie die Vorgaben nicht erfüllen. Warum wohl haben viele bereits zwei Automarken im Haus und vor allem zum Großteil Japaner.

Mein letztes Auto war übrigens ein Mitsubishi Pajero und da hatte ich einen Top Händler nur war ich eben mit dem Auto nicht mehr so zufrieden.

Ein Auto das nach dem Facelift 5 PS weniger hat und mit 160 PS genauso viel Diesel braucht wie mein V 10 jetzt mit doppelter PS zahl 😄

Am besten man hat nen guten Händler in der Nähe wenn einem das Auto dann noch gut gefällt dann ist es ein Traumwagen.

Irgendwelche Probleme gibt es wohl bei jeder Marke aber mit einem guten Händler werden eben auch eventuelle Probleme nicht schlimm sein.

---

### **Beitrag von „salvatore“ vom 20. November 2006 um 10:40**

#### [Zitat von jemy](#)

Ich komme immer mehr zu der Überzeugung, hast du eine gute Werkstatt, dann kauf dir das Auto danach.

Ist heutzutage - zwar nicht richtig - aber leider Gottes absolut wahr.  
(Ausnahmen bestätigen wie immer die Regel!)

---

### **Beitrag von „rimini97“ vom 20. November 2006 um 20:59**

### Zitat von T-RACK

... und welche Kundenbetreuung erwartest Du vom VW Konzern?

Da ich selbst kein [vip-service@bei](mailto:vip-service@bei) VW angefragt habe, sondern VW diesen Dienst aus freien Stücken mir angeboten hat, erwarte ich, dass kompetent geschultes Personal die Probleme der Kunden entgegen nehmen sollten. Des weiteren, sollte die Abteilung, die sich nach der Annahme des Problems um die Auswertung sowie Lösungsvorschlägen kümmert genauso kompetent sein.

Kompetenz im Bereich der Kundenbetreuung beginnt schon damit, dass man den Kunden respektiert und sein Anliegen stets ernst nimmt. Weiter geht es damit, dass das Anliegen sorgfältig auf Seite von VW analysiert wird. liegt die Verschuldung des Problems bei VW selbst, so sollten Lösungsvorschläge ausgearbeitet werden, die das Problem beim ersten Lösungsversuch eliminieren. Liegt das Problem nicht bei VW, so sollte mit fundierten Argumenten dem Kunden die Problemursache klar gemacht werden.

Dies ist leider nur Utopie, da die Schulung des Personals sehr viel Geld kostet und momentan bei jedem Autohersteller an allen Ecken eingespart wird beginnend bei der Kundenbetreuung. Dass dies, langsamer Selbstvernichtung gleich kommt, ist denen gut bezahlten Managern noch nicht eingefallen.

Wo kauft der Kunde ein zweites Mal ein, sicherlich da wo er schon einmal gut bedient wurde.

---

### **Beitrag von „dummytest“ vom 20. November 2006 um 21:02**

#### Zitat von rimini97

Wo kauft der Kunde ein zweites Mal ein, sicherlich da wo er schon einmal gut bedient wurde.

ausser, er hat keine Wahl mehr..... 

---

### **Beitrag von „Aender“ vom 21. November 2006 um 20:52**

Hallo,

ich kann den Marc schon sehr gut verstehen, denn auch ich habe mit einem bestimmten VW-Händler in Luxemburg sehr sehr negative Erfahrungen gemacht. Im Autohaus L... gibt es das Wort Kundendienst (Dienst am Kunden) in der Praxis wohl nicht. Das ist sehr ärgerlich und frustrierend. Nachdem ich meine 3 letzten VWs/Audis immer dort gekauft habe, werde ich beim nächsten Autokauf sicherlich nicht mehr dorthin gehen.

Aber man sollte wirklich nicht verallgemeinern. Es gibt sicher andere VW-Händler, die zuverlässig arbeiten.

Noch einen kurzen Beitrag zur Motorenwahl: Ich bin mit der Leistung des R5TDI sehr zufrieden, sowohl im Stadtverkehr als auf der Autobahn oder der Landstraße. Für mein Temperament reicht die Leistung vollkommen. Einzig bei Überholmanövern sollte man ausreichend freie Bahn einkalkulieren. Auf der anderen Seite wird man mit einem fast sensationell niedrigen Verbrauch belohnt.

Gruß

Aender

---

### **Beitrag von „rimini97“ vom 21. November 2006 um 21:32**

Hallo

Möchte trotzdem nochmal sagen, dass ich meinen Touareg bei VZT in Trier/Deutschland gekauft habe, und nicht in Luxemburg.

Marc

---

### **Beitrag von „T-RACK“ vom 22. November 2006 um 08:26**

[Zitat von rimini97](#)



Da ich selbst kein [vip-service@bei](mailto:vip-service@bei) VW angefragt habe, sondern VW diesen Dienst aus freien Stücken mir angeboten hat, erwarte ich, dass kompetent geschultes Personal die Probleme der Kunden entgegen nehmen sollten. Des weiteren, sollte die Abteilung, die sich nach der Annahme des Problems um die Auswertung sowie Lösungsvorschlägen kümmert genauso kompetent sein.

Kompetenz im Bereich der Kundenbetreuung beginnt schon damit, dass man den Kunden respektiert und sein Anliegen stets ernst nimmt. Weiter geht es damit, dass das Anliegen sorgfältig auf Seite von VW analysiert wird. Liegt die Verschuldung des Problems bei VW selbst, so sollten Lösungsvorschläge ausgearbeitet werden, die das Problem beim ersten Lösungsversuch eliminieren. Liegt das Problem nicht bei VW, so sollte mit fundierten Argumenten dem Kunden die Problemursache klar gemacht werden.

Dies ist leider nur Utopie, da die Schulung des Personals sehr viel Geld kostet und momentan bei jedem Autohersteller an allen Ecken eingespart wird beginnend bei der Kundenbetreuung. Dass dies, langsamer Selbstvernichtung gleich kommt, ist denen gut bezahlten Managern noch nicht eingefallen.

Wo kauft der Kunde ein zweites Mal ein, sicherlich da wo er schon einmal gut bedient wurde.

Das verstehe ich, allerdings liegt doch die Schnittstelle bei der Erfüllung all dieser Erwartungen beim Händler vor Ort.

Da kannst Du doch nicht generell sagen: Die Betreuung vom VW Konzern ist mies, deshalb nie wieder VW.

Ausser der VIP Hotline kann der Konzern doch gar keine Betreuung leisten.

Das wird auch keine anderer Hersteller können und wollen.

Der Kontakt läuft nun einmal über den Händler.

Ich brauche die VIP Hotline auch nicht (außer vielleicht zur Pannenhilfe) - mein Händler ist kompetent genug.

Gruß

Chris

---

**Beitrag von „rimini97“ vom 22. November 2006 um 10:38**

@ T-Rack

Natürlich ist jeder **Autohersteller** für die **Betreuung seiner Kunden** verantwortlich. Dies sollte im Idealfall durch ein gutes Händlernetz mit ständiger Überwachung des Konzerns durchgeführt werden. Leider stellt sich immer mehr heraus, dass die Händler immer weniger "wirklich gute Kundenbetreuung" durchführen und dies mit steigender Tendenz.

Trifft man nun auf einen schlechten Händler, bittet VW einem noch den VIP-Service an, wo man sich beschweren kann. Dieser Dienst sollte VW die Möglichkeit geben ihr Händlernetz überprüfen zu können und gegebenenfalls einzugreifen sowie die Händler abzumahnern.

Ich gebe dir recht, dass es sicherlich noch einige gute Händler gibt jedoch ist es sicherlich nicht am Kunden diese ausfindig zu machen wenn sie eine gute Kundenbetreuung haben möchten.

Ich denke jeder guter Marketingmanager wird dir bestätigen, dass die Zufriedenheit der Kunden eine absolute Voraussetzung sein muss, um eine Firma langfristig am Leben zu erhalten. Auch wird er dir mitteilen, dass es Aufgabe der Firma ist dies zu erreichen und nicht die Aufgabe der Unterhändler.

Glück für dich, dass du einen kompetenten Händler hast und ich hoffe auch für dich, dass er dir erhalten bleibt.

MfG

Marc

---

### **Beitrag von „Dirk99“ vom 22. November 2006 um 10:54**

Hi Tommy,

ich würde dir auch auf jeden Fall von dem R5-TDI abraten, da er sehr rauh klingt und für den Dicken doch etwas zu schwach ist.

Außerdem verbraucht er auch immer ca. 11 Liter.

Der V6TDI ist einfach ruhiger, kräftiger und verbraucht bei mir nur 1 Liter mehr, also 12 Liter.

Zu den Problemen:

Mein Bruder ist ein Freundlicher und daher bekomme ich viel von seinen T-Kunden mit, da habe ich von größeren Pproblemen noch nicht gehört.

Ich habe jetzt neu den V6-TDI und bin super zufrieden...

Gruß

Dirk 99

---

### **Beitrag von „Xapathan“ vom 22. November 2006 um 12:34**

#### [Zitat von Dirk99](#)

Mein Bruder ist ein Freundlicher und daher bekomme ich viel von seinen T-Kunden mit, da habe ich von größeren Problemen noch nicht gehört.

Hallo Dirk, wärest Du so freundlich mal das Autohaus zu benennen.  
Ich bin Ende des Jahres in der Gegend und würde mich dann gern melden.