

Hamburg --> Wichert & Petschallies

Beitrag von „WillyWacker“ vom 21. März 2007 um 18:07

Moin,

nun endlich auch mal etwas über Hamburgs VW/Audi Werkstätten

Wichert (Langenhorn):

Hier hatte ich angefangen mit meinem A8. Ich wollte zum Winter 05/06 Winterreifen haben, da hab ich da kurz mal aus dem Auto angerufen und gefragt ob sie einen Termin haben und was das kosten würde. Der Termin war gleich eine Woche später, zu der Zeit wollte ja jeder Winterreifen haben.

So der Preis wurde gesagt 1800.-€ (bitte nicht so wörtlich nehmen, habe den genau Preis nicht mehr im Kopf). Ich habe dann noch kurz bei Reifenhelm angefragt, der Preis war etwas günstiger und Termin noch am selben Tag. Aber ich wollte das doch lieber in einer Fachwerkstatt machen lassen, die kenne die Fahrzeuge und wegen ein paar Euro will ich da kein Risiko eingehen. Somit hab ich noch mal bei Wichert angerufen und den Termin bestätigt. Ich sagte dann auch noch das Sie die Reifen umziehen sollen, also auf meine Original Felge den Winterreifen aufziehen da ich im Sommer neue Felgen mit Sommerreifen kaufen will und diese dann als Winterkomplettäder einlagern möchte.

Eine Woche später dann hingefahren und da sollte ich dann drauf warten können. Ich saß dann da so gute 3 (drei) Stunden. Ich habe nicht darauf gewartet das ich dran kam, nein das Auto war schon in der Werkstatt. Ich dachte schon so, na die machen das aber gründlich.. womöglich Waschen sie das Auto noch (kenne ich so von BMW Friedrich Ebert Damm).

Naja, nach der Wartezeit kam dann endlich mein Ansprechpartner und sagte, Sorry aber eine Felge wurde beschädigt und wir können die Reifen nicht selbst aufziehen. Wir schicken jetzt einen los der fährt mit den Reifen zu Reifenhelm, die können das.

Sie bekommen einen Ersatzwagen und morgen Vormittag können Sie Ihr Auto abholen. Also das hat mich ja schon mal vom Stuhl gehauen.. da wo ich hätte weniger bezahlen sollen und ich die dinger schon letzte Woche haben können? Klasse!

Als ich dann Zuhause war dachte ich das kann doch nicht sein, ich also noch an dem Tag bei Wichert angerufen und das alles so erzählt, das ich vorher schon bei Reifenhelm angerufen hatte und die Reifen kompl. 200.-€ günstiger waren, das ich dann auch gleich hätte dahin fahren können. Und nun Zahle ich noch mehr.

Aber der Gute Service von Wichert.. kein Problem wir machen es auch die 200.-€ günstiger. Super dachte, ist ja schon mal was.

Am nächsten Tag dann zu Wichert, ab zur Kasse und dann sagte Sie die Summe, das mach

dann 1880.-€ (so in etwa) mhh dachte ich, also gesagt waren 1800.-€ minus 200.-e macht so um die 1600.-€ Was ist da denn schiefgelaufen?

Nach langem hin und her, da hat mir der Herr am Telefon wohl den Netto Preis genannt also ohne den MwSt. Mit wem ich Telefoniert hatte wusste nur leider keiner mehr und das ich "nur" ein Endkunde bin.. hat da dann niemanden interessiert, ich durfte also diesen Betrag bezahlen. Ok, ich bin dann zum Auto und sehe gleich das meine Felge immer noch beschädigt ist.. ich wieder rein, was ist denn mit der Felge?? Ja das machen wir dann im Sommer wenn wir die neuen Felgen aufziehen. Ach.. davon haben Sie also gehört, wissen aber nicht wer das gesagt hat?? Ich sagte dann nur noch: Sie glauben doch wohl selbst nicht das ich hier neue Felgen kaufen werde, und den Termin für die nächste Inspektion können Sie auch wieder streichen. Dann bin ich gegangen.

Petschallies (Poppenbüttel):

Hier geht es um mein Touareg V10. Letzte Woche hatte ich dort angerufen und gesagt das ich eine Schraube im Reifen habe und gefragt ob ich eine Reifen-Garantie habe. Ich hatte vor 5 Monaten dort einen neuen Kompl. Satz Reifen mit Felgen gekauft 2500.-€. Da wurde mir am Telefon gesagt, Ja haben Sie, dass kostet Sie keinen Cent. Super, dachte ich. Ich sollte dann doch mal kurz vorbei kommen, weil ich auch noch einen Steinschlag in der Front und Seitenscheibe anzeigte und das wollte er sich ansehen. Als ich dann da war sagte er das er die Scheiben über die Haftpflicht ersetzen kann. Dann wollte er den Reifen bestellen, über VW. Lieferzeit 2 Wochen !! Da sagte ich: Das ist aber übel. Der Herr xxx sagte dann das er sich später nochmal Telefonisch meldet, hat er dann auch, er sagte dann das er den Reifen dann wo anders besorgen will dauert nur zwei Tage ist dann aber ohne Reifen-Garantie, Ok sagte ich und was muss ich dann bezahlen? also bis zu 50% währe ich bereit dazu zu bezahlen, damit es nicht so lange dauert. Er sagte nein, dass brauchen Sie nicht. Sehr schön dachte ich.. ist ja mal ein netter zug. Ich weis nicht wie es rechtlich aussieht, ob ich im Ernstfall zwei Wochen auf den Reifen hätte warten müssen.. Aber so war es für mich ok.

Heute habe ich dann meine Wagen abgeholt.. natürlich steht der Reifen voll auf der Rechnung mit Ventil, an und abbau vom Wagen und das ab und aufziehen vom Gummi, macht zusammen 400,97€ (wenn ich das mal 4 Rechne = 1600.-€, für alle vier ohne Felge hatte ich letztes mal nur 997.-€ bezahlt). Ok ich dann gefragt was denn mit der Reifen-Garantie ist.. da sagte man mir, dass es auf der Auftragskarte gestrichen war, warum weis keiner und der das Bearbeitet hat ist im Urlaub. Ich solle das dann mit dem Herrn klären!

Ok, ich dann zu meinem Wagen.. eingestiegen und was sehe ich, die neue Frontscheibe ist noch völlig schmierig auch die Saugnapfabdrücke waren noch zu sehen.. leider war ich nicht mehr in der lage wieder rein zu gehen, mein puls war schon wieder auf 200 und mein Zuckerspiegel im Keller.

Also ich bin schon fast wieder soweit mir ein BMW zu kaufen.. schade das der X5 so öde von innen ist und es nur einen 3 Liter Diesel gibt.. schade schade.

Jedenfalls sind diese Werkstätten für mich gestorben.

Achja.. da ist ja noch die Sache mit dem Ersatzwagen, also ich kenne es nur so, dass wenn ich mein Auto in der Werkstatt lasse ich auch einen Ersatzwagen bekomme. Egal aus welchem Grund er da ist. Hier habe ich auch einen bekommen, einen Handgeschalteten Touran der mich am Tag 32.-€ kosten soll. Auf meiner Frage, warum ich dafür etwas bezahlen soll, sagt mir der Herr das es schon ein Freundschaftspreis ist, es deckt nicht mal die eigentlichen Kosten. Toll Danke !

Aber ich denke er hat nicht verstanden was ich meinte.. mich stören nicht die 32.-€ sondern warum das nicht im Service drin ist.

Bei Audi in der Kollastrasse und bei BMW in dem Friedrich Ebert Damm und auch bei Mercedes in dem Friedrich Ebert Damm habe ich immer! mindestens ein gleichwertiges Auto für 0.-€ bekommen, da muss man auch nicht nachfragen.. das ist dort selbstverständlich. Mal abgesehen von dem Kaffee, den gibt es bei Wichert allerdings auch, aber bei Petschallies nicht.. oder evtl auch nur auf Anfrage.

Gut, ich hoffe ich konnte dem ein oder anderen damit bei der Werkstatt Auswahl helfen.

Bis die Tage
WillyWacker

Beitrag von „Dieter131“ vom 21. März 2007 um 19:39

Hallo Willy,

ich kann nicht glauben, was Du bisher bei diesen 2 un-:) erlebt hast und Du hast bestimmt mein Mitgefühl für diese Ungeheuerlichkeit und Ignoranz. 🙄

An Deiner Stelle würde ich den Beitrag so wie er ist, an den Vorstand beider Unternehmen schicken und um eine Stellungnahme bitten, wie dies in der Zukunft in Ihrem Premiumsegment geplant ist oder hat man sich schon heimlich bei DC eingekauft ?

Alles Gute bei der Wahl eines 😊 , der seine Kunden noch zu schätzen weiß und für den auch Hilfe und Kulanz keine Fremdwörter sind.

Gruß

Dieter

Beitrag von „Porsche-Paul“ vom 22. März 2007 um 09:31

DA muss die Info hin:

AUTO-BILD
Redaktion Kummerkasten
Herrn Stefan Szych

Butter bei die Fische!!!!



Beitrag von „peter1955“ vom 22. März 2007 um 09:53

PREMIUM !!! das kennen doch die allerwenigsten unter den VWlern !!!

Vor einer Woche musste ich an meinem Wohnort eine Kleinigkeit für meinen kaufen. Ich also, bevor ich nach F fahren wollte dahin. Da stehe ich nun mit ein paar Leuten an der Theke vom Ersatzteilverkauf und warte dass ich an die Reihe komme.

Endlich, nach ca. 20 Minuten, war es soweit - aber der Knabe hinter der Theke kam nicht mehr aus dem Kabuff raus. Nach weiteren 5 Minuten betätigte ich nun den Klingelknopf, aber ohne Ergebnis! Nun muss ich sagen dass die Schlange hinter mir wieder auf 5 Leute angewachsen war!

Also, wieder die Klingel gedrückt, aber nix passiert!

Hinter mir in der Reihe schon leichte Unruhe und ich kurz vor dem Herzkoller 😬

Dann kam ein Männlein im grauen Kittel die Treppe runter und setzte sich an einen Schreibtisch hinter besagter Theke - aber - er tat nix !!!

Ich sagte denn dass ich etwas abholen möchte und er antwortete mir das er nur der Lackierer sei und nix mit dem Ersatzteilverkauf zu tun hätte!

Toll, wo sind denn die Leute, die was damit zu tun haben?

Seine Antwort - **IN DER FRÜHSTÜCKSPAUSE 😊** **und dass dauert noch etwa 10 Minuten**



Ich also, schon ganz schwer angesäuert, denn raus aus dem Saftladen, in mein Auto und nach F gefahren. Dort in F sah ich einen :), ich rein in die Eisen, rein in den Laden, meine Kleinigkeit gekauft (4 Plastikdeckel für die Nabenabdeckung der Felgen), an die Kasse, hierfür **50,00 EUR**

bezahlt, wegen dem Betrag für Kleinigkeiten wieder kurz vor dem Koller, und weg!

Also mein Fazit - **Die meisten 😊 haben noch nix von Service, Premium etc. gehört, geschweige gelesen und setzen nix um! Die leben noch in der Steinzeit und man hat das Gefühl das man in einer Amtsstube wäre! Grauer Kittel mit 5 Kugelschreibern und Stromprüfer!**

Ich fuhr vorher einen A8 und da war ich ganz anderen Service gewohnt, aber einen VW zu fahren heisst anscheinend Abstieg oder Rückschritt oder sogar beides!

Beitrag von „Porsche-Paul“ vom 22. März 2007 um 10:10

Oh ja, daß kann ich nachvollziehen!

Hatte vor zwei Jahren einen Termin um 8.00 Uhr (!!!) mit meinem A6 bei einem VW/AUDI-Betrieb in Freigericht!

Kam dann wg. des innerörtlichen Berufsverkehrs um genau 8.04 Uhr dort an und der Chef, ein allseits bekannter Nörgler und "Muffelkopp" schlich in der Annahme rum.

Der Meister, den ich seit gut 20 Jahren kenne, reagierte auch nicht und als ich dann nachfragte, wann der A6 fertig sei, bekam ich zur Antwort: " ...der Chef hat gesagt, wir bedienen sie nicht, weil sie zu spät dran sind".

Ich mit Kragenweite 45 (Normalbetrieb 41!) raus, und um 9 Uhr hatte der Vorstand Vertrieb in IN meine Mail auf dem Tisch!

Nachmittags ein Anruf aus IN und viele Entschuldigungen + "kleine Brötchen" - ein Jahr später gab es keinen AUDI Händler-Vertrag mehr in Freigericht ;-))

Beitrag von „Mean-Andi“ vom 22. März 2007 um 10:29

Tja, die geschilderten Vorfälle sind leider, wie aus vielen Beiträgen hier im Forum ersichtlich, keine Einzelfälle.

Ich denke, hier wäre mal ein Ansatzpunkt/Diskussionsgrundlage von Europas größtem Touaregforum mit VW Wolfsburg in den höheren Etagen.

Ich meine, das jede Neuerung/Info aus WOB hier plakativ werbend bereit gestellt wird, was ja nicht schlecht ist, und zum gewissen Teil auch für den einen oder anderen informell. Und für

WOB eine gute und preisgünstige Werbung direkt in der anvisierten Zielgruppe, wie die vielen Bestellungen des Facelift-Dicken zeigen 😊

Trotzdem sollte auch berechtigte Kritik aus dem Kreis der Touaregfreunde auch mal bei den höheren Etagen in WOB vorgetragen werden, zumal wir hier, gesamtheitlich gesehen, schon eine gewisse Kaufkraft darstellen. Dies würde unter Umständen für alle gemeinsam mehr bringen als immer wieder der Verweis von "Mail/Anruf an den VIP-Service" als Einzelaktion des Betroffenen.

Nur so ein Gedanke

Beitrag von „T-RACK“ vom 22. März 2007 um 14:46

Ich glaube allerdings nicht, dass die beschriebenen Probleme markenspezifisch sind. Schlechte (und gute) Erfahrungen habe ich auch schon bei Mercedes- Audi- und BMW-Werkstätten erlebt.

Bei meinem jetzigen VW-Betrieb (Autohaus Luft in Eschborn) bin z.B. sehr gut aufgehoben und werde vorbildlich bedient.

Schwarze Schafe und arrogante Deppen gibt es überall.

Gruß

Chris

Beitrag von „Rainer S“ vom 22. März 2007 um 16:25

Hallo zusammen,

habe mit meinem 😊 ganz andere Erfahrungen gemacht.

Mein T. ist von der Leasinggesellschaft also nicht vom :), aber als ich bei Ihm war waren Sie sehr zuvorkommend.

Tor Vernbedinug konnt nicht eingelesen werden, mein 😊 organisierte alles und lösten das Proplem, dauer 10 Minuten 3 Mann. alle für den T. ausgebildet!!!!

Die Umrüstung auf MTs die am Donnerstag gemacht wird, wurde vom 😊 organisiert
Reifen - Gutachten, Felgen, TÜV ales sehr freundlich. Das grüne Plakat bekomme ich auch.

Bin überrascht vom Autohaus, Sie sagten wann eine Wartung ansteht würden Sie das Auto hollen und einen Leiwagen GRATIS da lassen👍👍.

Sind nicht alle so schlecht.

Gruß Rainer

Aus dem schönen Weinsberger Tal.

Beitrag von „Kühnemund“ vom 22. März 2007 um 18:21

Hallo allesamt,

versucht es in Hamburg mal bei "Junge", die haben drei NL im Stadtgebiet. Bin ich bis jetzt gut mit gefahren.

Gruß Patrick

Beitrag von „Kong Racer“ vom 22. März 2007 um 19:14

Hallo,

hat schon jemand Erfahrung gemacht mit den Raffay-Niederlassungen in Hamburg ?

Gruß👍


Niels

Beitrag von „T-RACK“ vom 22. März 2007 um 21:15

[Zitat von Kong Racer](#)

Hallo,

hat schon jemand Erfahrung gemacht mit den Raffay-Niederlassungen in Hamburg ?

Gruß 

Niels

Raffay ist nur noch der Name.

Der Laden wurde vor ein paar Jahren von Volkswagen übernommen.

Ich habe nicht viel gutes gehört.

Habe früher gute Erfahrungen mit Tiedge gemacht - ist aber schon ein paar Jährchen her.

Gruß

Chris

Beitrag von „Porsche-Paul“ vom 23. März 2007 um 23:55

Genau,

"Raffke" wurde von VW übernommen und wird jetzt von WOB aus "ferngesteuert"!

Die Mitarbeiter, die ich in der Technik kennengelernt habe, waren frustig und das Verkaufspersonal auf Floskeln getrimmt...

Alles "Sch...."....

pp

[Zitat von T-RACK](#)

Raffay ist nur noch der Name.

Der Laden wurde vor ein paar Jahren von Volkswagen übernommen.

Ich habe nicht viel gutes gehört.

Habe früher gute Erfahrungen mit Tiedge gemacht - ist aber schon ein paar Jährchen her.

Gruß

Chris

Beitrag von „heland“ vom 25. Juni 2008 um 15:34

Raffay schluckt Grimm, VW schluckt Raffay... so ist das...

Ich glaub ist garnicht so schlecht. Habe gerade einen T bei Grimm (Raffay, VW) gekauft und erst ruft mich der Verkäufer an mit der Bitte um eine gute Bewertung, wenn ein Anruf aus WOB kommt, dann eine Argentur die wissen will ob ich zufrieden bin...

Die stehen alle ziemlich auf dem Radar. Es ist zwar nicht mehr der nette Händler um die Ecke, wo der Chef noch in der Werkstatt schraubt und pers. um Kundenbindung besorgt ist, aber Schlechtleistung kann sich da kaum einer erlauben.

Sind halt Angestellte, die leicht zu ersetzen sind, wenn sie nicht funktionieren. Ist halt schade, dass Service genauso kalt wird, wie die neuen Ausstellungshallen und das uniforme Erscheinungsbild.

Meine Oma würde sagen: Früher war alles besser, als man die Auto´s noch bei der Tankstelle mit integriertem Autohaus kaufte.

Beitrag von „Porsche-Paul“ vom 25. Juni 2008 um 15:39

[Zitat von heland](#)

Raffay schluckt Grimm, VW schluckt Raffay... so ist das...

Ich glaub ist garnicht so schlecht. Habe gerade einen T bei Grimm (Raffay, VW) gekauft und erst ruft mich der Verkäufer an mit der Bitte um eine gute Bewertung, wenn ein Anruf aus WOB kommt, dann eine Argentur die wissen will ob ich zufrieden bin...

Diese Taktik erlebe ich seit gut 3 Jahren bei meinem 😊 in der Nähe von Neumarkt/Opf.! Die haben sogar einen Spickzettel auf dem Schreibtisch, auf dem der Kunde dringend gebeten wird, nicht nur mit "zufrieden" sondern mit "äusserst zufrieden" zu bewerten...

Wie soll ich denn einen Betrieb loben, der es in 2 Jahren nicht schafft, Fahrwerk und Luftfederung auf einen perfekten Nenner zu bringen?

Beitrag von „DerElektriker“ vom 15. Juli 2008 um 15:07

Zitat von Porsche-Paul

Diese Taktik erlebe ich seit gut 3 Jahren bei meinem 😊 in der Nähe von Neumarkt/Opf.! Die haben sogar einen Spickzettel auf dem Schreibtisch, auf dem der Kunde dringend gebeten wird, nicht nur mit "zufrieden" sondern mit "äusserst zufrieden" zu bewerten...

Wie soll ich denn einen Betrieb loben, der es in 2 Jahren nicht schafft, Fahrwerk und Luftfederung auf einen perfekten Nenner zu bringen?

Kenne ich doch irgendwoher 😊

Bei meinem in Ismaning (da war ich nur zweimal: das erste und das letzte Mal) liegt der zettel auch.

Natürlich habe ich bei der Telefonbefragung wie gewohnt mit Understatement geantwortet 😊
Also mäßig gut...

Aber immerhin hat der Meister (!) wohl das erste Mal einen Touareg aus der Nähe gesehen...Und das in München, wo die im Dutzend billiger verkauft werden!

Jetzt bin ich dank nahendem Umzug und kompetenter Beratung aus dem Forum auch bei Luft gelandet. Mal sehen, wie das nächste Woche klappt.

Aber tendenziell denke ich auch, daß mehr erreicht wird, wenn die TF als Gemeinschaft auftreten, vertreten durch Einzelne, die Zugang zu VW haben.

Die Beschwerden Einzelner VW-Fahrer werden zwar ernst genommen, wie es scheint, aber nicht so sehr wie bei einem Vertreter, der eine Liste mit 4000 T-Fahrern dabei hat (überspitzt gesagt)

Ansonsten haben wir hier nur die schon genutzte Chance, uns gegenseitig über Tops und Flops zu informieren und damit quasi demokratisch den Markt zu beeinflussen.

Was besseres weiß ich im Moment auch nicht...