

# 76131 VW Zentrum Am Durlacher Tor, Karlsruhe

Beitrag von „HillRider“ vom 3. September 2007 um 16:03

- nicht zu empfehlen -

- \* Schlampige Werkstatt (Mehrfache Nachbesserung bei einfachen Arbeiten)
- \* Innenreinigung nur nach Erinnerung (bisher bei 4 von 4 Werkstattaufenthalten)
- \* Kunde wird nicht wargenommen (man wartet und wartet und wartet)
- \* Sehr teuer
- \* Werkstatt schliesst Freitags um 14:00 Uhr; ab dann nur Notdienst (gegen EURO)
- \* Keine Info über Rückrufe, etc.
- \* etc. usw.
- \* Probefahrt mit Neuwagen ? Oje ....
- \* Ersatzfahrzeug während Werkstattaufenthalt ? Fragen Sie man Europcar ...

=> Besser: Stoppanski, Ettlingen

---

Beitrag von „HillRider“ vom 11. September 2007 um 18:01

Hallo Gemeinde,

heute wurde ich vom Verkaufsleiter, Herr Welling, zu einem Gespräch bzgl. meiner Unzufriedenheit eingeladen. 🙄🙄🙄 Alleine das finde ich schon bemerkenswert.

Wir haben die einzelnen Punkte ausführlich besprochen und Herr Welling konnte mir überzeugend darlegen, dass das Autohaus die geschilderten Defizite in den vergangenen Monaten erkannt hat. Es wurden bereits Massnahmen ergriffen, die die Steigerung der Servicequalität und der Kundenwarnehmung auch im Oberklassebereich sicherstellen sollen. Meine aktuellsten Erfahrungen rein im Verkauf (der neue Dicke kommt in 14 Tagen 😄 ) bestätigen dies.

Das Gespräch war beidseitig sehr informativ und ich konnte mit dem Gefühl das Autohaus verlassen, dass tatsächlich am Service gearbeitet wird. 😊👍

Insofern bin ich optimistisch, dass meine geschilderten Erfahrungen demnächst als "Vergangenheit" abgehackt werden können.

Über die (hoffentlich positive) Entwicklung der Servicequalität werde ich bei Zeiten an dieser Stelle berichten.

Schöne Grüße

---

### **Beitrag von „mike“ vom 11. September 2007 um 21:29**

Finde ich ne prima Geschichte.

Fehler machen ist eine Sache.

Aber diese dann Erkennen, dazu stehen und dann an der Verbesserung zu arbeiten - das findet man leider nicht überall. Alle Achtung!

.

---

### **Beitrag von „Böschel“ vom 12. September 2007 um 22:02**

Hallo Touareg-Freunde,

wir haben unseren Dicken über dieses Auto-Haus bekommen.

Wir ( meine Frau und ich ) können uns über den Service zuerst beim T5 und jetzt beim Dicken nicht beschweren.

Wir wurden gut beraten, bekamen den Dicken zur Probefahrt, hatten eine überschaubare Lieferzeit

und wurden auch über den Verkaufsberater Herr C.D.Reissle zu den Touareg-Freunde gebracht.

Also bis jetzt sehr zufrieden....

---

### **Beitrag von „dOoMi“ vom 13. Mai 2008 um 23:26**

Hallo, ich fahre zwar keinen Touareg, bin aber zufällig auf dieses Thema gestoßen. Ich fahre seit Ende letzten Jahres einen Passat 3B mit dem 1,8T Motor (150PS) drin, der mittlerweile gut 10 Jahre alt ist und 124.000km runter hat.

Altersbedingt ist mir neulich die Wasserpumpe auf dem Weg von Freiburg nach Stuttgart bei Karlsruhe dahingeshied. Alles halb so wild, ADAC angerufen, wurde abgeschleppt, kostenloser Mietwagen und so. Soweit so gut. Außerdem hab ich noch ne Gebrauchtwagengarantie, welche mir die Arbeitszeit 100% und das Material 40% bezahlt. Geschätzte Kosten für den Wasserpumpenwechsel also 50€ plus evtl. Frostschutzmittel für den Kühler.

Mein Auto wurde vom ADAC am nächsten Morgen zum oben genannten Autohaus gebracht. Im Laufe des Tages bekam ich einen Anruf - Fehler gefunden, alles klar. Wasserpumpe. Passt. Allerdings ist dem Serviceberater noch aufgefallen, dass ich ja grade knapp über 120.000km bin und man da den Zahnriemen wechseln sollte. Soweit richtig, nur leider wurde dies bereits vor rund 50.000km erledigt, worauf ich ihn auch hinwies (wobei ich mir nicht 100% sicher war). Er lief sogar extra in die Werkstatt und hat scheinbar keine Eintragungen im Serviceheft gefunden. Also gut...ich schätzte mich superglücklich...zumal die Garantie das Auseinanderbauen eh bezahlen würde und ich nur die Extrakosten für den Zahnriemenwechsel + Material zu tragen hätte.

Naja lange Rede kurzer Sinn...nach dem Abholen habe ich mal einen Blick ins Serviceheft geworfen und bin erschrocken...egal ob das nun ein Versehen oder Absicht war...ein teurer Spass ist es auf jeden Fall...am Ende belief sich die Rechnung auf ~900€. Allerdings wird davon noch ein mir bis jetzt unbekannter Betrag abgezogen, den die Versicherung übernimmt (Rechnung ist nach zwei Wochen noch nicht gekommen).

Nichtsdestotrotz ist der Betrag relativ hoch, wenn man ihn mal mit anderen Berichten aus VW-Foren vergleicht. Und mit Sicherheit wird der Endbetrag weit über den ~50€ liegen, die ich im Normalfall (nur Wasserpumpe, Materialkosten ~90€?) hätte bezahlen müssen - dank des unnötigen Zahnriemens. Als zusätzlicher Bonus ist das dicke Rohr, das oben zum Kühler geht nicht richtig befestigt, sodass es ab und an mal raustropft, auf die Lichtmaschine und in den Luftstrom des Lüfters, der das ganze dann quer durch den Motorraum verteilt (was sich in rötlich/rosanen Flecken an allen Teilen äußert). Außerdem ist mir heute beim routinemäßigen Ölcheck aufgefallen, dass ein massives Rohr nicht befestigt war (gerade diese sollten ja fixiert sein, weil sie sonst durch übermäßiges Wackeln/Verbiegen auch mal brechen können). War nur eine Schraube, die ich öffnen und wieder zuziehen musste...aber trotzdem sollte sowas ja nicht passieren, oder?

Somit sind für mich zwei von HillRider's Kritikpunkten ebenfalls erfüllt:

\* Schlampige Werkstatt (Mehrfache Nachbesserung bei einfachen Arbeiten)

\* Sehr teuer

+ unnötige, teure Reparatur (ich unterstelle KEINE Absicht, aber den Geldbeutel freut's nicht...)

Ich muss aber dazu sagen, dass ich mich diesbezüglich noch nicht an das Autohaus gewandt habe, da ich die Rechnung noch nicht erhalten habe. Eventuell revanchiert man sich ja bei mir nach Vortragen meiner "Leiden". Nur nachdem ich heute das lose Rohr und die Flecken überall im Motorraum entdeckt habe musste ich das nun mal loswerden 😊

In diesem Sinne...werde weiter berichten, wie es gelaufen ist.

---

### **Beitrag von „dOoMi“ vom 3. Juni 2008 um 09:54**

So, die Rechnung ist vor zwei Wochen gekommen und ich habe dann auch gleich einen entsprechenden Brief mit Bitte um Berichtigung an das Autohaus geschickt. Das Autohaus hat meinen Einwand sofort akzeptiert und den Rechnungsbetrag entsprechend angepasst. Was die Kühlwassertropfen überall im Motor betrifft bin ich mir nicht sicher, ob sie nicht vielleicht noch vom Zeitpunkt des Wasserpumpenausfalls stammen. Insofern passe ich meine Meinung an:

+ sehr Kundenfreundlich

o solide Arbeit (das lockere rohr haben sie auf jeden Fall verbrochen)

Im gleichen Atemzug wurde mir jedoch auch mitgeteilt, dass die Gebrauchtwagengarantie CarGarantie den Schaden nicht übernehmen würde, da ich den Schaden vorher (wie auch immer das gehen soll) hätte anmelden müssen. Eventuell hätte mich das Autohaus vor der Reperatur darauf aufmerksam machen können, ist aber nicht wirklich seine Aufgabe - kann man den Kollegen nicht vorwerfen. Werde nun also bei der CarGarantie hausieren gehen...das ist aber eine andere Geschichte 😊

---

### **Beitrag von „dOoMi“ vom 6. Juni 2008 um 10:54**

Habe soeben nochmal mit dem Serviceleiter gesprochen, er wird mir eine saubere Rechnung ausstellen, damit ich bessere Chancen bei der CarGarantie habe. Alles in allem hat also alles super funktioniert. Vielen Dank! Eventuell hätte ich mir alle meine Beiträge sparen können, und hätte warten sollen, bis ich Rückmeldung vom Autohaus habe. Leider ist bei vielen anderen der Service nicht so gut, sodass ich da wohl etwas voreilig geurteilt habe.