

Qualitätsfehler beim Partikelfilter- VW übernimmt keine Kosten

Beitrag von „formentini“ vom 31. Januar 2008 um 15:55

Hallo, ich habe vor knapp 2 Jahren einen V10 gekauft (90T€).

Seit 6 Monaten bekomme ich regelmässig eine Warnung, dass ich das Auto zur Werkstatt bringen muss, weil etwas mit dem Auspuff nicht funktioniert.

Ich habe das Auto 10 Mal in die Werkstatt gebracht, bis sie rausgefunden haben, dass die Probe zum Partikelfilter defekt war.

Das Problem ist einem Mitarbeiter von mir auch bekannt. er hat das gleiche.

Ich musste 600€ Reparaturen-kosten zahlen, obwohl es ganz eindeutig nichts mit mir zu tun hatte, sondern wirklich mit der Qualität der Anlage. Die Werkstatt hat mir auch gesagt unter der Decke, dass das Problem bekannt ist.

Hat jemand das gleiche sonst erlebt ?

Was kann man in dem Fall tun ?

Für jede Antwort wäre ich Ihnen dankbar.

VW möchte in das Luxus-Segment einsteigen, aber mit so einem Kundenservice werden sie nicht weit kommen. Ich würde jedem jetzt vorwarnen, dass die Anlage mit Partikelfiltern von der Qualität schlecht sind.

Andere Meinungen ?

Danke sehr !

Beitrag von „Thomas TDI“ vom 31. Januar 2008 um 18:43

Wenn der Wagen noch nicht einmal 2 Jahre alt ist, hat er doch noch Garantie. Da hätte ich keinen Cent bezahlt.

Thomas

Beitrag von „juma“ vom 31. Januar 2008 um 18:48

Servus,

Zitat von formentini

Hallo, ich habe vor knapp 2 Jahren einen V10 gekauft [...]Ich musste 600€ Reparaturkosten zahlen, [...]

zuerst mal herzlich willkommen hier im Forum 🗨️

Ich hoffe, wir lesen noch viel von Dir!

Ich sehe das wie Thomas. Ich hätte keinen cent bezahlt.

Ich denke, in diesem Fall ist es nicht ganz so schwer, zu behaupten, dass der Mangel nicht durch den Kunden aufgetreten ist. Somit sollte es mit der Gewährleistung klappen...

Beitrag von „Drahthaarborste“ vom 31. Januar 2008 um 18:50

Hallo formentini,
glücklicherweise kenne bzw. habe ich Dein Problem nicht.

Da wir aber aus div. Gründen mehrere Fahrzeuge von VW in unserem Betrieb laufen haben, gibt es immer einmal wieder das ein oder andere Teil, daß dann Macken hat und normaler Weise kostenpflichtig instandgesetzt werden muss.

Ist halt nur "Volkswagen" 😊 .

Allerdings kann ich mit ruhigem Gewissen sagen, daß ein kleiner Brief an den VW Kundenservice, Kundenbetreuung oder wie Du es auch immer nennen möchtest bei mir immer zumindest eine für beide Seiten vertretbare Regelung gebracht hat.

Und ein kleiner Hinweis deinerseits, daß bei Euch ebenfalls mehrere Fahrzeuge von VW laufen dürfte da doch wohl auch nicht seine Wirkung verlieren oder ?

Viel Spaß trotz allem mit deinem "Dicken"

Drahthaarborste

(Der sich den Wolf tanzt)

Beitrag von „formentini“ vom 31. Januar 2008 um 19:09

Vielen dank für Ihre (schnellen 😊) Antworte.

1- Das Auto ist zwar unter Garantie, aber VW hat nicht erkennen wollen, dass es ein Mangel an Qualität ist (eine echte Schande)

2- Klar habe ich den Kundendienst angeschrieben (VW hat sogar dafür einen speziellen "hoch Segment" Kundendienst. Dieser hat aber gleich das Problem an die Werkstatt weitergegeben und dafür die Hände weg davon gelassen. Danke VW !

Ich muss sagen, ich habe auch einen A6, einen 911, einen 123d und einen Peugeot. Nirgendwo habe ich so einen schlechten Service und Kunden-Ignorance gesehen.

Ergebnis: ich mag meinen Touareg SEHR. Das ist ein tolles Auto, aber der Service ist sowas von schlecht, dass ich den bei der nächsten Möglichkeit gegen eine andere Marke austauschen werde. Leider.

Ein ähnliches Problem mit dem Partikelfilter ist aber Ihnen nicht bekannt ?

Danke an alle ! 🙏

Beitrag von „Kong Racer“ vom 31. Januar 2008 um 19:13

Hallo,

ich kann die ganze Sache auch nicht so ganz nachvollziehen. Zwei Jahre hat man doch Kulanzanspruch. Hat sich denn die Werkstatt das Geld aus dem Kulanzantrag selber in die eigene Kasse gezahlt ? 🤔 Musste was unterschrieben werden ?

Gruß 🙏

Niels

Beitrag von „formentini“ vom 31. Januar 2008 um 19:14

Übrigens: das Problem ist aufgetreten, als der Wagen noch unter der Garantie war (habe sogar Beweise dafür).

Aber die Werkstatt hat mehrere Monate gebraucht um den Fehler festzustellen.

Und als sie es repariert haben, war die Garantie um 1 Monat schon vorbei.

Von daher hat VW die Garantie abgelehnt.

Finde ich wirklich klasse...

Hat jemand die Erfahrung. In so einem Fall, was ist rechtlich gerecht: garantie zählt oder nicht ?

danke !!!!

Beitrag von „Kong Racer“ vom 31. Januar 2008 um 19:16

Nachtrag ! Da war ich zu langsam, sorry !

Meine Empfehlung, unbedingt Werkstatt wechseln.

Gruß 

Niels

Beitrag von „formentini“ vom 31. Januar 2008 um 19:16

Ja genau, ich hätte auch eine Koolanz erwartet. Aber nichts.

Die Werkstatt hat sich mit VW in Kontakt gesetzt, ich habe mich beschwert.

Keine Hilfe.

Bei so einem Auto (und seinem Preis) finde ich es schlecht.

Ich habe nur die Rechnung bezahlt. MUste nichts unterschreiben.

Beitrag von „formentini“ vom 31. Januar 2008 um 19:17

Hi Niels 😊

Ich denke, die Werkstatt ist ganz ok. Sie haben sich Mühe gegeben (also, ich glaube)

Wer ist in dem Fall verantwortlich: die Werkstatt oder VW ?

Beitrag von „Lion Star“ vom 31. Januar 2008 um 19:18

In welche Werkstatt gehst du,,, 🤔🤔🤔

Beitrag von „juma“ vom 31. Januar 2008 um 19:25

Servus,

[Zitat von formentini](#)

Übrigens: das Problem ist aufgetreten, als der Wagen noch unter der Garantie war (habe sogar Beweise dafür).

Aber die Werkstatt hat mehrere Monate gebraucht um den Fehler festzustellen.

Und als sie es repariert haben, war die Garantie um 1 Monat schon vorbei.

Von daher hat VW die Garantie abgelehnt.

Finde ich wirklich klasse...

Hat jemand die Erfahrung. In so einem Fall, was ist rechtlich gerecht: garantie zählt oder nicht ?

danke !!!!

Alles anzeigen

also prinzipiell läuft die Zeit für Dich, wenn Du den Schaden monierst. Wenn die Werkstatt

Monate zur Reparatur benötigt, ist das nicht Dein Problem und schon gar nicht Dein Verschulden!

Ich empfehle in diesem Fall noch einmal dem Händler klar zu machen, dass das nicht geht und dass Du Dir rechtliche Schritte vorbehältst.

Ich sehe höchstens noch ein Problem, dass Du die Rechnung bereits beglichen hast. Das könnte man als stillschweigende Anerkennung auslegen...aber vielleicht kann mal einer etwas dazu sagen, der sich mit solchen rechtlichen Fragen auskennt...🤔

Beitrag von „Kong Racer“ vom 31. Januar 2008 um 19:32

Ich hatte das bei meinem vorherigen Auto. Der CD-Player im Kofferraum hatte schon ab Werk einen Fehler. Ich hatte dann nach drei Werkstattbesuchen die Schn..... voll*🤔🤔🤔 und besuchte eine andere Vertragswerkstatt. Der Meister konnte sich die Angelegenheit nur damit erklären, dass der Kulanzantrag falsch gestellt worden ist. Ich konnte damals auch nicht schlechtes von meiner Werkstatt berichten. Nach 1 Woche wurde dann ein neuer CD-Wechsler verbaut. Wie gesagt, der Service meiner ersten Werkstatt war auch toll.

Gruß🤔
Niels

Beitrag von „formentini“ vom 31. Januar 2008 um 19:54

Danke an euch alle für eure Tipp 😊👍👍

Beitrag von „Tilo“ vom 31. Januar 2008 um 21:19

| [Zitat von juma](#)

Ich empfehle in diesem Fall noch einmal dem Händler klar zu machen, dass das nicht geht und dass Du Dir rechtliche Schritte vorbehalten.

Ob rechtliche Schritte androhen oder gegen die Wand springen hat im Endeffekt die gleiche Wirkung.

Stichwort Gewährleistung und Garantie. Rechtlich kann man nur im Rahmen der Gewährleistung vorgehen, aber unter Beachtung der **Beweislastumkehr** nach 6 Monaten. Die VW-Garantie ist eine freiwillige Leistung, das was und wie bestimmt der Händler bzw. VW. Auf was und wieviel Kulanz gewährt wird ist auch Ermessenssache...

VG
Tilo

Beitrag von „Franks“ vom 31. Januar 2008 um 23:09

Gesetzlich vorgeschrieben ist nur die Gewährleistung. Wie schon geschrieben ist ‚Garantie‘ eine freiwillige Leistung des Herstellers oder auch Händlers, die aber schon zum Zeitpunkt des Kaufs festgeschrieben wird und nicht hinterher nach Lust und Laune angepasst wird.

Kulanz ist ebenfalls eine freiwillige Leistung, die von Fall zu Fall gewährt wird, eine Verpflichtung dazu seitens des Herstellers gibt es nicht, es ist aber in der Regel so, dass VW im ersten Jahr nach der Gewährleistung/Garantie einen festen Satz übernimmt, im 2. Jahr einen geringeren Satz usw.

Auch mit der Beweislastumkehr bei der gesetzlichen Gewährleistung, ich habe es noch nicht erlebt (in Deutschland), dass ein Autohersteller darauf bestanden hat. Ist irgendwas innerhalb der Gewährleistungsfrist kaputt gegangen, wurde es immer kostenlos repariert/ersetzt.

Natürlich kommt es nicht darauf an, wann der Schaden behoben wird, sondern nur, wann er gemeldet wird. Dauert dann die Fehlersuche und Reparatur über den Zeitraum der Gewährleistung ist das sicher nicht das Problem des Kunden.

Gruß,
Frank

Beitrag von „Volleybaer“ vom 1. Februar 2008 um 08:54

also, ich habe ja auch nun bis Nov 22 Monate einen T5 California gehabt, und hier sehr viel feststellen müssen - sicher hat die Werkstatt viele Fehler gemacht, aber die sind zumindest bemüht den Fehler endgültig abzustellen; Leider habe ich durch die vielen Vorfälle mich auch weit rechtlich in die Materie reinknien müssen, und mir liegen ein paar Kopien von Schreiben

seitens VW vor 🙄 Ich kann inzwischen jeden Händler verstehen, der den VW Vertrag aufkündigt, weil es Ihm danach sicher besser geht, kenne hier in der Gegend rund 9 Beispiele, wo so geschehen.

Was VW sich im Kundenumgang leistet, grenzt an Größenwahn, wie die mit Ihren Leuten (Werkstattvertragspartner) umgehen, die auf Kosten sitzen lassen ist schon krank, da muss ich meinen Vorrednern recht geben, bei Audi, BMW, Toyota, Mazda Citrön läuft es hier deutlich Kundenfreundlicher und besser ab.

Persönlich kann ich Dir nur den Tipp geben, die Sache mit dem Anwalt zu regeln, leider ist VW so gut aufgestellt, dass der Händler das meiste ab bekommt, aber es geht nur so - VW wird es erst merken, wenn die noch rund 40% der Händler verlieren. 😞