

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von: [Nutzfahrzeuge@volkswagen.de](mailto:Nutzfahrzeuge@volkswagen.de) [<mailto:Nutzfahrzeuge@volkswagen.de>]

Gesendet: Dienstag, 10. Januar 2012 13:32

An: [xxx.xxx@xxx.de](mailto:xxx.xxx@xxx.de)

Betreff: WE10 Ref. N° VW-2011/11-043682

Ref.-Nr.: VW-2011/11-043682

Sie sind uns als Kunde wichtig!

Sehr geehrter Herr xxx,

vielen Dank fuer Ihre E-Mail an Herrn xxx, Autohaus xxx. Wir bitten um Entschuldigung, dass wir uns heute erst bei Ihnen melden.

Es tut uns leid zu hoeren, dass Sie mit der Betreuung bei dem Volkswagen Nutzfahrzeuge Partner, Autohaus xxx GmbH & Co., xxx Str. xxx, 325xx Bad Oeynhausen, nicht zufrieden waren und inzwischen das Autohaus gewechselt haben.

Wir verstehen sehr gut, dass Sie sich an uns wenden und eine Stellungnahme erwarten. Eine direkte Einflussnahme ist uns leider nicht moeglich, da unsere Volkswagen Nutzfahrzeuge Partner als rechtlich und wirtschaftlich eigenstaendige Unternehmen innerhalb der Volkswagen Organisation taetig sind. Zudem koennen wir die Umstaende, die zu dieser Situation gefuehrt haben, aus der Ferne nicht beurteilen.

Fuer die Zukunft wuenschen wir Ihnen eine sorgenfreie Fahrt. Wir hoffen, dass Sie sich auf unseren Service immer verlassen koennen.

Freundliche Gruesse nach xxx

i. V. Steffen Behrend i. V. Cornelia Roeddeke

Volkswagen AG  
38436 Wolfsburg  
Tel +49 (0) 1805 865579\*  
Fax +49 (0) 1805 329865\*  
Mail to [kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:kundenbetreuung@volkswagen.de)  
Homepage <http://www.volkswagen.de>

0,14 €/Min. aus dem dt. Festnetz, max. 0,42 €/Min. aus den Mobilfunknetzen

P. S. : Die ganze Welt des Volkswagen Zubehoers und der Lifestyle-Artikel finden Sie unter <http://www.volkswagen-zubehoer-shop.de/?campaign=CallCenterVSDMail>  
Viel Spass beim Stoebern und Einkaufen wuenscht Ihnen Ihr Volkswagen-Zubehoer-Team.

VOLKSWAGEN AG  
Sitz/Domicile: Wolfsburg  
Registergericht/Court of Registry: Amtsgericht Braunschweig  
HRB Nr./. Commercial Register No.: 100484  
Vorsitzender des Aufsichtsrats/Chairman of the Supervisory Board: Ferdinand Piëch  
Vorstand/Board of Management: Martin Winterkorn (Vorsitzender/Chairman), Francisco J. Garcia Sanz, Jochem Heizmann, Christian Klingler, Michael Macht, Horst Neumann, Hans Dieter Poetsch, Rupert Stadler

Markenvorstand Volkswagen Nutzfahrzeuge/Members of the Board Volkswagen Commercial Vehicles:  
Wolfgang Schreiber (Sprecher/Chief  
Executive Officer), Harald Schomburg, Jochen Schumm, Klaus-Dieter Schuermann

Wichtiger Hinweis: Die vorgenannten Angaben werden jeder E-Mail automatisch hinzugefügt und  
lassen keine Ruckschlüsse auf den  
Rechtscharakter der E-Mail zu.

Important Notice: The above information is automatically added to this e-mail. This addition  
does not constitute a  
representation that the content of this e-mail is legally relevant and/or is intended to be  
legally binding upon VOLKSWAGEN AG.

**Von:** xxxxx GmbH & Co. KG

[xxx.xxx@xxx.de]

**Gesendet:** Freitag, 11. November 2011 16:05

**An:** 'xxx.xxx@autohaus-xxx.de'

**Cc:** 'xxx.xxx (VGSG)'; 'vw@volkswagen.de'

**Betreff:** Motorstörung T5 & sonstige Macken

Sehr geehrter Herr xxx,

vielen Dank, dass Sie sich bis heute nicht gemeldet haben! Ich werde Sie auch nicht weiterempfehlen! Bei xxx in xxx hat  
man nun wenigstens das Problem für das Pfeifen beim beschleunigen gefunden, welches Sie damals für normales  
Turbopfeifen hielten. Es ist tatsächlich der Krümmer, welches ich Ihnen schon am 13.09. genannt habe (siehe unten) Da  
hatte damals tatsächlich der Meister der Werkstatt von der xxx xxx (unser Kunde) recht! Auf jeden Fall werden nun  
endlich einige Mängel angegangen, bevor der Wagen im Dezember 2 Jahre alt wird. Eines habe ich auf jeden Fall  
gelernt: Das teuerste Fahrzeug muss nicht das Beste sein und auch nicht den besten Kundenservice bieten! Leider die  
gleiche Erfahrung machte ich bereits zwischen 2000 und 2005 mit 2 Golf 4 Variant, die ich bei meinem alten Arbeitgeber  
als Firmenwagen fuhr.

Von 2005 bis 2010 fuhr ich 2 Zafira B mit 150 PS, wovon das erste Fahrzeug auch mehrmals wegen defekter Motor-  
anbauteile streikte bzw. im Notlauf lief, aber durch den sehr guten Service bei Opel habe ich 2008 wieder einen Zafira B  
bestellt, welcher bis zur Rückgabe in 2010 150.000km abgespult hat und nur zu Inspektionen in der Werkstatt war!

Fazit:

Vielen Dank für Ihre mangelhafte Servicequalität! Wir werden zukünftig bei neuen Firmenwagen auf andere Marken  
setzen, wo gerade wir als Serviceunternehmen ein zuverlässiges Fahrzeug erhalten bzw. im Fall der Fälle auch einen  
guten Service nutzen können. Wenn ich 2-3 mal im Jahr zur Inspektion fahre, kann ich dieses auch erwarten!

Mit freundlichen Grüßen

xxx

Mobil: xxx/xxx

xxx.xxx@xxx.de

xxx GmbH & Co. KG

xxx

xxx xxx

Tel: xxx/xxx

Fax: xxx/xxx

www.xxx.de

XXX GmbH & Co. KG

Sitz: XXX

HRA xxx AG Gütersloh

USt-IdNr.: DE xxx

persönlich haftende Gesellschafterin:

xxx Beteiligungs GmbH

Sitz: XXX

HRB xxx AG Gütersloh

Geschäftsführer:

XXX

XXX

**Von:** XXX GmbH & Co. KG [mailto:xxx.xxx@xxx.de]

**Gesendet:** Dienstag, 13. September 2011 16:13

**An:** 'xxx.xxx@autohaus-xxx.de'

**Betreff:** WG: Motorstörung T5

Sehr geehrter Herr xxx,

anbei die Bilder von der Motorstörung, wie bereits beschrieben rechts ranfahren, Motor aus, neu starten, Problem ist weg, einige km fahren, Motorstörung wieder da und Notlauf. Lampe blinkt. Partikelfilter-Störung beim fahren, ist nach dem Neustart wieder weg und tritt nur sporadisch auf. Ständig Quietsch-Geräusche vom Turbo? beim beschleunigen im unteren Drehzahlbereich. Könnte es auch ein verzogener Abgaskrümmmer sein? Sporadisches Dröhnen im Armaturenbrett während der Fahrt, hört sich an wie ein „Schafblöken“. Evtl. Druckwandler vom Turbo? Sporadisches Bocken beim anfahren, Fuß vom Gas, wieder Gas geben und ist wieder weg. Parksensoren funktionieren seit Anfang an nur nach Lust und Laune (siehe Bild) Seit einiger Zeit hoher Ölverbrauch (teilweise nach 5.000km 2 Liter und mehr), Lampe geht nicht an.

Aral xxx in Löhne hat dieses mehrfach festgestellt beim Tanken und Ölstandskontrolle. Nachfüllmenge 2 Liter und mehr und vorher keine Kontrollleuchte oder Ähnliches. Zeitweise lautes klockern im Motorraum, wenn man links abbiegt. Sobald man aus der Kurve raus ist, ist das Geräusch weg. Meistens war ich bisher bei xxx in xxx, da dieses ein Kunde von uns ist.

**Wäre schön, wenn endlich mal was gemacht würde!!!**

Mit freundlichen Grüßen

xxx

Mobil: xxx/xxx

xxx.xxx@xxx.de

xxx GmbH & Co. KG

xxx

xxx xxx

Tel: xxx/xxx

Fax: xxx/xxx

www.xxx.de

XXX GmbH & Co. KG

Sitz: XXX

HRA xxx AG Gütersloh

USt-IdNr.: DE xxx

persönlich haftende Gesellschafterin:

xxx Beteiligungs GmbH

Sitz: XXX

HRB xxx AG Gütersloh

Geschäftsführer:

XXX

XXX