

▼

Welche Ansprüche haben Verbraucher aus der vertrauensbildenden Maßnahme (TBM)?

Mit der Vertrauensbildenden Maßnahme sagt Volkswagen seinen Kunden zu, dass es eventuelle Beschwerden, die im Zusammenhang mit der technischen Maßnahme an Fahrzeugen mit Dieselmotoren des Typs EA189 stehen und bestimmte Teile des Motor- und Abgasnachbehandlungssystems betreffen, aufgreifen wird.

Die Vertrauensbildende Maßnahme gilt für insgesamt 11 Bauteile des Abgasrückführungssystems, des Kraftstoffeinspritzsystems und des Abgasnachbehandlungssystems: Lambdasonde, Temperaturfühler, Umschaltventil Abgasrückführung, Ventil Abgasrückführung, Differenzdrucksensor, Einspritzdüse, Hochdruckpumpe, (Kraftstoff-) Verteilerleiste, Druckregelventil, Drucksensor, Einspritzleitung.

Die vertrauensbildende und kostenlose Maßnahme gilt grundsätzlich für einen Zeitraum von 24 Monaten nach Durchführung der technischen Maßnahme und bis zu einer Gesamtlauflistung des jeweiligen Fahrzeugs von max. 250.000 Kilometern bei Inanspruchnahme der Vertrauensbildenden Maßnahme (je nachdem, welches Kriterium früher greift).

Selbstverständlich gilt sie auch rückwirkend für alle Fahrzeuge, die bereits in der Vergangenheit umgerüstet wurden.

Auf die Erklärung von Volkswagen, dass den Kunden durch die technischen Maßnahmen keine Nachteile im Hinblick auf die Dauerhaltbarkeit des Motors und des Abgasnachbehandlungssystems entstehen, hat die Vertrauensbildende Maßnahme keine Auswirkung. Die Regulierungsbehörden haben bestätigt, dass die technische Maßnahme alle gesetzlichen Anforderungen erfüllt und hinsichtlich Kraftstoffverbrauch, CO2-Emissionen, Motorleistung und maximalem Drehmoment sowie Geräuschemissionen zu keinen Verschlechterungen führt. Mit der Vertrauensbildenden Maßnahme gibt Volkswagen nun ein weiteres klares Signal dafür, dass mit dem Update keine negativen Auswirkungen auf die Dauerhaltbarkeit des Fahrzeugs verbunden sind. Ziel dieser Maßnahme ist es, das Vertrauen aller Kunden in die Zuverlässigkeit der technischen Maßnahme zu stärken und die Kunden zusätzlich zu ermuntern, die technische Maßnahme an ihren Fahrzeugen durchführen zu lassen.

Detaillierte Auskunft über die Voraussetzungen und den Umfang der Vertrauensbildenden Maßnahme können die Kunden bei allen Partnerbetrieben der Marken sowie online erhalten. Selbstverständlich können sich alle Kunden auch postalisch, per E-Mail oder telefonisch an die zuständige Kundenbetreuung wenden.

▼

Wie funktioniert der Erstkontakt für Kunden mit betroffenen Fahrzeugen?