

Werkstattreparatur Passat W8 MK – XX XXX

Chronologie der Ereignisse...

Dienstag Nachmittag, 31.10.06: Urplötzlich nach dem Anlassen des Motors unruhiger Leerlauf. Motorwarnleuchte brennt kurze Zeit darauf. Deutlicher Leistungsverlust beim Fahren.

Dienstag Nachmittag, 31.10.06: Sofort nach Feststellen des seltsamen Verhaltens zu Fa. VAG XXX gefahren. Dort wurde Dialogservice ausgeführt mit Auslesen des OBD-Fehlerspeichers des Motorsteuergerätes. Festgestellt wurde der im Folgenden beschriebene Fehlercode...

Problembeschreibung Rauher Leerlauf, Loch beim Beschleunigen, Abgasleuchte leuchtet, Fehlercodes 16406 P0022, 16395 P0011 Passat B5 W8- Motor
Ursache Ölsiebe im Steuergehäuse der Nockenwellenversteller durch Druckpulsation des Öles zerstört.
Serien-Lösung Keine Änderung.
KD-Lösung Ein Ersetzen des Motors ist nicht erforderlich. Bei oben genannter Beanstandung gehen Sie wie folgt vor: •Ersetzen Sie die schadhafte Steuergehäuse. Die OT-Nr. entnehmen Sie aus „ AKTE“ . •Führen Sie anschließend ein Motorölwechsel mit Filter durch.
Abrechnungshinweise KD-Nummer/ Schadensart/ Hersteller: 1585 016 ...

Fazit: Mit wurde sofort mitgeteilt, dass zur Reparatur der Nockenwellenversteller der gesamte Motor ausgebaut werden müsste. Es sei eine längere Reparatur zu erwarten, zumal die Werkstatt in den nächsten Tagen ausgelastet sei (Feiertag; Mitarbeiterurlaube; 'Winterrädersaison').

Da der Wagen nicht mehr 'gefahrlos fahrbereit' war, musste er in die Werkstatthalle gefahren und dort abgestellt werden.

Ein Reparaturauftrag wurde unterschrieben inkl. einer Übergabe der Versicherungsunterlagen der Gebrauchtwagenversicherung beim VVD an den zuständigen Kundendienstmeister!

- ① Der Wagen ist noch bis einschließlich März '07 Gebrauchtwagenversichert.

Mir wurde noch beim Übergabegespräch unverbindlich mitgeteilt, dass die Reparatur voraussichtlich bis Mitte oder Ende KW 45 (das war die folgende Kalenderwoche) andauern könnte.

Ich bat den zuständigen Kundendienstmeister schnellstmöglich etwaige Kulanzregelungen mit Wolfsburg zu klären und Rücksprache mit dem VVD zu halten, ob es bei der anstehenden Reparatur Probleme mit Versicherungsleistungen geben könnte. Schließlich stand der Wagen in der Werkstatt und sollte dort schon bald Arbeits- und Materialkosten verursachen. Man erläuterte mir die voraussichtlichen Reparaturkosten nicht, zumal nach Aussage des zuständigen Kundendienstmeisters zum heutigen Zeitpunkt nicht genau klar sei, was für Arbeiten ausgeführt und Materialien eingesetzt werden müssen. Das leuchtete ein. Grob nannte man mir unverbindlich eine Reparaturgesamtsumme im deutlich 4-stelligen Eurobereich. Auch sicherte man mir zu, dass die anstehende Reparatur sicherlich ein Versicherungsfall sein wird.

- ① Durch den zuständigen Kundendienstmeister wurde mir beim Reparatur-Übergabegespräch klar gemacht, dass mir auf kulantem Wege oder im Zuge der Gebrauchtwagengarantie kein kostenloses Ersatzfahrzeug für die Zeit der Reparatur zur Verfügung gestellt würde. Die Mobilitätsgarantie greife in solch einem Falle nicht. Da ich hauptsächlich an der Reparatur meines Fahrzeuges interessiert war, nahm ich diese Umstände hin. Für die Dauer der nächsten 5 Werktage mietete ich privat ein Ersatzfahrzeug bei Sixt.

02.11.06 bis Vormittag 07.11.06: Ruhe! Keine Rückmeldungen von Fa. VAG XXX.

Dienstag Nachmittag, 07.11.06: Der Wagen steht seit 1 Woche in der Werkstatt. Da ich in den vergangenen Tagen keine Rückmeldungen von Fa. VAG XXX erhielt, besuchte ich am Nachmittag den zuständigen Kundendienstmeister persönlich, um mich auf den Stand der Dinge zu aktualisieren.

Dort musste ich feststellen, dass die Reparatur meines Fahrzeugs bis zum Vormittag des 07.11.06 nicht begonnen wurde. Bis zum Nachmittag hatte ein Mechaniker den Vorderwagen 'zerlegt' und den Motor mit den Anbauteilen ausgebaut.

Bis zu diesem Zeitpunkt sind nach Aussage des Kundendienstmeisters auch noch keine Abstimmungen mit Wolfsburg (bezüglich Kulanz) oder mit dem VVD erfolgt. Auch war es anscheinend nicht möglich, mir nun detaillierte Auskünfte zu den zu erwartenden Reparaturkosten zu machen. Das war wieder schlecht, zumal in der Werkstatt Kosten anfielen, von denen ich nicht wusste, wer sie denn nun (anteilig) bezahlt.

Es deutete sich mir ohne Zweifel an, dass sich die Reparatur meines Wagens - entgegen den noch in der vergangenen Woche gemachten Äußerungen - bis in die KW 46 ziehen würde. Eine Nachfrage beim zuständigen Kundendienstmeister bestätigte mir diesen Verdacht. Man versicherte mir, der Wagen sei voraussichtlich am Montag, 13.11.06 abholbereit, wenn Nichts dazwischenkommt.

- ① An diesem Nachmittag musste auch das privat geliehene Ersatzfahrzeug von Sixt zurückgegeben werden. Meine Hoffnungen, *"mein Passat W8 sei schon bereits nach einer Woche Werkstattaufenthalt mit der Reparatur fertig"*, bestätigten sich leider nicht. Für die nächsten 2 Tage konnte ich auf ein Firmenfahrzeug meines Arbeitgebers zurückgreifen, weshalb mir der Verzicht auf mein Privatfahrzeug nicht allzu schwer fiel. In den Tagen darauf musste ich privat auf verschiedene Fahrgelegenheiten zurückgreifen, wodurch mir

nicht nur Kosten entstanden sind. Ein Verzicht auf ein Fahrzeug ist mir beruflich nicht möglich.

<<<----->>>

Bis zu diesem Zeitpunkt hatte ich voll und ganz Verständnis für den verzögerten Fortgang der Reparaturarbeiten an meinem Fahrzeug. Unwohlsein bereitete mir die Tatsache, dass Arbeits- und Reparaturkosten anfielen, jedoch eine Klärung über Kulanz oder Versicherungsleistungen von Fa. VAG XXX nie herbeigeführt wurde und meine Fragen zu den genauer zu erwartenden Reparaturkosten nie beantwortet worden sind. Da man mir aber bei der Übergabe des Fahrzeugs zur Reparatur am 31.10.06 versicherte, dass das alles kein Problem sei, machte ich mir deswegen keine größeren Sorgen.

Für die nun folgenden Ereignisse und Verzögerungen bringe ich kein Verständnis auf!

<<<----->>>

08.11.06 bis Montag Mittag 13.11.06: Ruhe! Keine Rückmeldungen von Fa. VAG XXX!

Montag Mittag, 13.11.06: Der Wagen steht nun seit 13 Tagen in der Werkstatt! Bis zu diesem Zeitpunkt hatte sich Fa. VAG XXX nie selbstständig bei mir gemeldet. Ich musste stets persönlich Informationen über den Fortgang der Arbeiten einholen. Abermals erkundigte ich mich persönlich durch einen kurzen Besuch über den Reparaturfortschritt. Leider war – wie noch in der vergangenen Woche angekündigt – der Wagen nicht fertig repariert. Der Motor war bereits eingebaut, jedoch fehlte noch der gesamte Frontrahmen und diverse Anbauteile. Erstmals machte ich mir echte Hoffnungen, dass der Wagen sehr bald fertiggemacht sein müsste. Mit dem zuständigen Kundendienstmeister bin ich am Montag Mittag so verblieben, dass er mich bis nachmittags telefonisch zurückruft, um mir verbindlich mitzuteilen, wann der Wagen nun abholbereit sei. Der Kundendienstmeister willigte ein.

Montag später Nachmittag, 13.11.06: Erstmals erhielt ich in den 13 Tagen Werkstattaufenthalt einen Telefonanruf von Fa. VAG XXX. Der Kundendienstmeister teilte mir wie abgesprochen in dem Gespräch den endgültigen Abholtermin meines Fahrzeuges mit: Mittwoch 15.11.06!

Der Kundendienstmeister bestätigte mir diesen Termin am Telefon mehrfach. Zitat: *"Ich könne mich darauf verlassen!"*

Ich war mit dieser Rückmeldung zufrieden, obwohl es mir erhebliche Umstände machte, abermals 2 Tage auf mein Privatfahrzeug zu verzichten.

Der verzögerte Abholtermin wurde dadurch begründet, dass noch Restarbeiten ausgeführt und auch noch eine Probefahrt und die Endabnahme durchgeführt werden müssten.

14.11.06 bis Mittwoch Nachmittag 15.11.06: Wie abgemacht Ruhe. Keine neuen Informationen.

Mittwoch Nachmittag, 15.11.06: Ich ließ mich von einem Arbeitskollegen zu Fa. VAG XXX fahren. Ich suchte den zuständigen Kundendienstmeister auf, denn ich wollte wie abgemacht mein Fahrzeug abholen. Leider wurde mir dann mitgeteilt, dass es nicht möglich sei, mir den Wagen auszuhändigen. Erst nach deutlicherem Nachfragen meinerseits teilte man mir mit, dass mein Fahrzeug zwecks 'Probefahrt' einem anderen Mitarbeiter privat nach Feierabend mit nach Hause gegeben wurde! Angeblich sollte in diesem Zusammenhang die Probefahrt durchgeführt werden, die - wie mir zuvor noch am Montag bekannt gegeben wurde - eigentlich am Dienstag oder spätestens am Mittwoch Vormittag hätte ausgeführt werden sollen.

Durch Nachfragen wurde mir mitgeteilt, dass die 'Probefahrt' in eine andere, benachbarte Stadt durchgeführt würde. Dort wohne der Mitarbeiter. Zitat: *"Es sei ja ohnehin erforderlich, nach einer solchen umfangreichen Reparatur eine etwas ausführlichere Probefahrt zu machen"*.

Mir wurde noch mitgeteilt, dass ich den Wagen morgen Vormittag, Donnerstag 16.11.06, abholen könnte.

Leider war man an diesem Tag nicht weiter bereit, sich mit mir über 'dieses Thema' zu unterhalten. Der zuständige Kundendienstmeister lehnte weitere Gespräche ab!

Unverrichteter Dinge und erbost musste ich an diesem Nachmittag ohne Fahrzeug den Heimweg antreten!!!

Donnerstag Vormittag, 16.11.06: Der Wagen steht seit 16 Tagen in der Werkstatt! Ich ließ mich von einem Arbeitskollegen zu Fa. VAG XXX fahren. Ich wollte mein Fahrzeug abholen, wie man mir noch einen Tag zuvor mitgeteilt hat. Leider war der zuständige Kundendienstmeister temporär nicht im Hause. Also bat ich eine Kollegin an der Kasse, mir den Wagen auszuhändigen.

Dort musste man mir leider bestätigen, dass der Wagen immer noch nicht fertig zur Abholung sei. Die genaueren Gründe konnte man mir nicht nennen.

Also musste ich abermals unverrichteter Dinge ohne mein Fahrzeug abziehen!!!

Man ist so verblieben, dass mich der zuständige Kundendienstmeister sofort zurückruft, wenn er wieder im Hause ist.

Donnerstag Mittag, 16.11.06: In einem kurzen Telefongespräch teile mir der Kundendienstmeister mit, dass noch ein Fehler in einem Temperaturfühler zufällig nach bestandener 'Probefahrt' (!) aufgefallen ist. Der Hauptlüfter gehe sporadisch in den Notlauf. Man versicherte mir, sich umgehend um dieses Problem zu kümmern und das entsprechende Ersatzteil noch heute zu besorgen und zu verbauen.

Man ist so verblieben, dass mich der zuständige Kundendienstmeister sofort zurückruft, wenn die Reparatur erfolgt ist.

Donnerstag Nachmittag, 16.11.06: Kein Telefonanruf von Fa. VAG XXX. Ich ließ mich abermals zu Fa. VAG XXX fahren. Diesmal sollte es doch tatsächlich erfolgreich sein! Mein Fahrzeug war fertig und konnte mitgenommen werden. Ohne weitere Formalitäten oder längere Gespräche (aus Zeitgründen bei Fa. VAG XXX) verabschiedete man sich.

Man versprach mir, sobald die endgültige Rechnung vorliegt, alle Arbeitsschritte durchzusprechen und mich detaillierter über die Arbeiten an meinem Fahrzeug zu unterrichten.

Merke: Bis zu diesem Zeitpunkt wurde durch Wolfsburg angeblich bestätigt, dass es zu keiner vollständigen oder teilweisen Kulanzübernahme kommen wird. Kulanz wurden – laut Aussage des zuständigen Kundendienstmeisters bei Fa. VAG XXX - für den benannten Schaden am Motor kategorisch abgelehnt.

Leider gab es auch noch keine weiteren Erkenntnisse über die gesamte Rechnungssumme oder gar über Informationen, welche Summen nun vom VVD im Zuge der Gebrauchtwagengarantie getragen werden und anteilig von mir zu zahlen sind! Die Fa. Fa. VAG XXX hielt sich da vornehm zurück. Und das sollte noch bis 22.12.06 so sein!

<<<----->>>
Ab diesem Zeitpunkt fangen die Nachbesserungen an.
<<<----->>>

Donnerstag später Nachmittag, 16.11.06: Zu Hause angekommen merkte ich, dass etwas mit der Tankanzeige nicht stimmt. Obwohl der Wagen kurz vorher vollgetankt wurde, zeigte die Nadel der Tankanzeige "leer" an.

- ① Ich fahre den Wagen seit März '06. In dieser Zeit hat es nicht einmal Ausfälle der Tankanzeige gegeben!

Ich fuhr sofort zur Fa. VAG XXX zurück und war glücklich, noch den zuständigen Kundendienstmeister anzutreffen. Ich präsentierte ihm die defekte Tankanzeige (welche vor den Augen des Meisters auch den Ausfall zeigte).

Man vereinbarte, den Wagen am nächsten Morgen wieder in die Werkstatt zu bringen. Dann wolle man sich genau diesem Problem annehmen.

Freitag Morgen, 17.11.06: Ich brachte den Wagen wie verabredet in die Werkstatt. Dort sollte er des gesamten Tag lang stehen und repariert werden.

So geschehen: Ich wurde morgens zur Arbeit gebracht und am Nachmittag wieder abgeholt.

Leider teilte man mir am Nachmittag mit, der Fehler sei nicht reproduzierbar und er trete nur sporadisch auf. Das konnte ich bestätigen. Man erkenne zwar einen Fehler im Steuergerät für den Zusatztank, wäre jedoch nicht in der Lage gewesen, den Fehlergrund eindeutig zu identifizieren.

Man ist so verblieben, dass ich 'diese Sache' beobachte. Es wurde Nichts weiter unternommen.

18.11.06 bis 24.11.06: Keine weiteren Aktivitäten. Auch noch keine Rückmeldung von Fa. VAG XXX zur immer noch nicht ausgestellten Rechnung der Reparatur! Die Tankanzeige fiel in dieser Zeit immer mal wieder sporadisch aus. Es zeigte sich also immer wieder der selbe Fehler in der Anzeige des Tankfüllstandes.

Samstag, 25.11.06: In meiner privaten Garage fällt mir auf, dass sich ein sehr großer Fleck einer bis dahin unbekanntes Flüssigkeit unter meinem Fahrzeug unterhalb des Motorraumes breitgemacht hat.

- ① Ich fahre den Wagen seit März '06. In dieser Zeit hat der Wagen nicht einen Tropfen irgendeiner Flüssigkeit verloren!

Ich konnte zu diesem Zeitpunkt nicht genau identifizieren, woher die Flüssigkeit genau kommt. Fest stand nur, dass das auf keinen Fall normal ist, denn der Wagen verlor sehr viel davon!

Ich beschloss, am Montag der nächsten Woche zu Fa. VAG XXX zu fahren und dieses Problem dort vorzuführen.

Montag, 27.11.06: In der Zwischenzeit ist der Verlust dieser undefinierten Flüssigkeit konstant fortgeschritten. Der Fleck auf dem Betonboden meiner Garage nahm kontinuierlich an Größe zu. So langsam machte ich mir Sorgen – nicht nur um mein Fahrzeug, denn der Boden meiner neuen Garage wurde zunehmend versaut! Leider konnte ich aufgrund beruflicher Tätigkeiten nicht am Montag zu Fa. VAG XXX fahren.

Dienstag Morgen, 28.11.06: Ich stelle mein Fahrzeug abermals bei Fa. VAG XXX vor. In der Dialogannahme konnte man nicht eindeutig erkennen, dass der Wagen eine Flüssigkeit verlor, deshalb beschlossen wir, den Wagen wieder einen Tag in die Werkstatt zu fahren.

Ich willigte ein und wurde zur Arbeit gebracht. Als ich am Nachmittag wieder bei Fa. VAG XXX war, begutachtete ich zusammen mit dem zuständigen Kundendienstmeister und dem Werkstattleiter die Unterseite meines Fahrzeuges im Bereich des Motorraumes. Auf diese 'statische' Weise konnte nicht eindeutig der Verlust einer Flüssigkeit bestätigt werden. Es wurde auf meinen Hinweis hin (!) festgestellt, dass der Bereich der Getriebewanne stark verölt war. Nach Aussagen des Werkstattleiters sei das jedoch 'normal'.

Der Unterfahrschutz wurde wieder montiert. Man ist so verblieben, dass ich den Verlust dieser undefinierten Flüssigkeit weiter im Auge halte. Es wurden keine Reparaturen ausgeführt.

Mittwoch Nachmittag, 29.11.06: Der Verlust dieser undefinierten Flüssigkeit schreitet unaufhaltsam voran. Ich habe Fotos vom versauten Garagenboden gemacht und dem zuständigen Kundendienstmeister bei einem neuen Besuch präsentiert. Auch war ich in der Lage, eine 'Kostprobe' dieser Flüssigkeit mitzubringen.

Man beschloss das Auftragen eines 'Leckageindikator-Sprays' auf der Getriebeunterseite und auf umliegende Teile des Getriebes.

Man vereinbarte, am nächsten Tag das Ergebnis zu begutachten.

Donnerstag Nachmittag, 30.11.06: Im Zuge einer Dialogannahme konnte nun endlich festgestellt werden, dass das Getriebe – welches durch den Ausbau des Motors im Zuge der Reparaturarbeiten an den Nockenwellen auch ausgebaut werden musste – an einem Anschlussstück kräftig Getriebeöl verlor.

Weiter wurde angenommen, dass man den Ölverlust durch Reparatur eines Dichtringes beseitigen kann.

Also wurde für die nächste Woche ein weiterer Reparaturtermin vereinbart.

01.12.06 bis 05.12.06: Keine weiteren Aktivitäten. In dieser Zeit verlor der Wagen weiter unaufhaltsam an Getriebeöl. Der Garagenboden wurde durch Unterlagen vor weiteren Verschmutzungen geschützt.

PS.: Samstag, 02.12.06: Merke: Die Tankanzeige fiel bis zu diesem Zeitpunkt nach wie vor regelmäßig und sporadisch aus. An zwei vollen Tagen Werkstattaufenthalt bei Fa. VAG XXX (17.11.06 & 28.11.06) konnte die Fehlerursache nicht festgestellt werden.

Da ich ausgebildeter Elektroniker bin, beschloss ich, mich selbst um die Sache 'zu kümmern'. Auf Grundlage der aktuellen Stromlaufpläne zu meinem Fahrzeug und durch eine Onboard-Diagnose konnte ich innerhalb von 20 Minuten (!) feststellen, dass der Fehler in der Spannungsversorgung des Steuergerätes für den Zusatztank liegt. Nach weiteren 45 Minuten war der Fehler (Leitungsbruch / defekte Steckverbindung im Leitungsstrang) endgültig lokalisiert und fachmännisch behoben.

Nikolaus, 06.12.06: Der Wagen wurde in der Zeit eines Arbeitstages wie besprochen nachgebessert. Seit dieser Nachbesserung verliert der Wagen bzw. das Getriebe kein Öl mehr!

Ich konnte am Nachmittag den Wagen mit nach Hause nehmen.

Ich machte beim Abholen meines Fahrzeuges gegenüber dem zuständigen Kundendienstleiter abermals die Bemerkung, dass ich doch nun gerne mal die Rechnung für den ursprünglichen Reparaturauftrag begutachten und die Arbeitspositionen durchgesprochen haben möchte.

Man versicherte mir, mich dazu an einem der folgenden Tage anzurufen.

07.12.06 bis 21.12.06: Keine Reaktionen durch Fa. VAG XXX! Leider gab es auch noch keine weiteren Erkenntnisse über die gesamte Rechnungssumme oder gar über Informationen, welche Summen nun vom VVD im Zuge der Gebrauchtwagengarantie getragen werden und anteilig von mir zu zahlen sind! Die Fa. VAG XXX hielt sich da weiterhin vornehm zurück.

Freitag Nachmittag, 22.12.06: Telefonanruf von Fa. VAG XXX! Die Rechnung sei fertig ausgestellt! Ich möchte doch bitte kurzfristig vorbeikommen, um die Rechnung zu unterschreiben. Dies sei die notwendige Grundlage, die Rechnung beim VVD zwecks Prüfung und Begleichung (Gebrauchtwagengarantie) einzureichen.

Man versicherte mir, dass die Prüfung beim VVD relativ schnell über die Bühne geht. Ich erhielt ein Rechnungsduplikat und man bat mich, doch noch einige Tage zu warten.

23.12.06 bis 02.01.07: Keine Reaktionen!

Mittwoch Abend 03.01.07: Ein Anruf zur Klärung der Kundenzufriedenheit im Auftrag der Fa. VAG XXX erreichte mich.

Ich erläuterte dem Herren am anderen Ende der Leitung ausführlich die Umstände, die ich in den vergangenen Wochen mit der Fa. VAG XXX hatte, und vergab u. A. für den schlechten Service und für den denkbar schlechten Informationsfluss ganz entschieden die Note "mangelhaft"!

Donnerstag 04.01.07: Ein Telefonanruf der Fa. VAG XXX erreichte mich in Abwesenheit. Der zuständige Kundendienstmeister sprach auf meine Mailbox. Er berichtete von meiner Bewertung vom Vortag und versicherte mir, gemeinsam nun endlich und ausführlich die Rechnung durchzusprechen. Er kündigte einen neuen Telefonanruf an.

05.01.07 bis 16.01.07: Keine Reaktionen!

Mittwoch 17.01.07: Ein Telefonanruf der Fa. VAG XXX erreichte mich. Man verabedete einen Termin am nächsten Tag zur Klärung der Beanstandungen.

Donnerstag Nachmittag 18.01.07: Man besprach mit mir den gesamten Vorgang konstruktiv! Im Zuge des Gespräches - wobei auch dieses Protokoll vorlag - sprach man mit mir eine kulante Beteiligung des Autohauses an 50 % der ursprünglich durch mich zu tragenden Reparaturkosten ab!

Unterm Strich kostete mich das Ganze dann 'nur' noch knapp 400,- Euro!

ENDE!