Volkswagen AG
Postfach
Abteilung K-VK8
38436 Wolfsburg

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider muß ich mich mit einem größeren Problem mit meinem VW an Sie wenden. Der wichtigste Grund für meine Entscheidung einen VW zu kaufen, war das Vertrauen in die Qualität, für die die Marke VW bekannt war. Da ich zu diesem Zeitpunkt noch Schüler war, hatte die Haltbarkeit eines Autos für mich oberste Priorität.

So kaufte ich mir 1997 einen Golf 3 Diesel Baujahr 1995. Als nach einem Jahr die erste Hauptuntersuchung anstand, brachte ich mein Auto in eine VW-Werkstatt für die Inspektion und Hauptuntersuchung. Aber entgegen meiner Erwartungen bezüglich der Qualität erhielt mein Golf erst nach dem Tausch der Bremszylinder die Prüfplakette und ich die Rechnung von mehr als 1600,- DM, was ich eigentlich durch den Kauf eines hochwertigen Fahrzeuges vermeiden wollte.

Zwischenzeitlich blieb ich mit aufblinkender Öl-Kontollleuchte liegen und mußte meinen Weg zu Fuß und mit öffentlichen Verkehrsmitteln fortsetzen und das trotz der Volkswagen Mobilitätsgarantie.

Eine weitere Inspektion mit Zahnriemenwechsel hatte auch hier wieder einen vierstelligen Rechnungsbetrag zur Folge. Aber auch die Vertragswerkstatt konnte den negativen Eindruck nicht relativieren. So holte ich mein Auto einmal mit noch abgedecktem Fahrersitz und Fußboden ab, ein anderes Mal wurde das Reserverad mit Werkzeug schlampig eingeräumt, so daß der Kofferraumboden nach oben abstand und ich selbst alles neu einsortieren mußte und das bei Rechnungen von jeweils deutlich über 1000 DM.

Als ich bei einer VW Vertragswerksatt reklamieren wollte, daß die Verkleidungen in meinem Golf starke Geräusche von sich geben, wurde ich arrogant abgewiesen mit der Begründung: „Was erwarten sie denn von so einem alten Auto“.

Mein Golf war zu diesem Zeitpunkt drei Jahre alt und war weder tiefergelegt noch mit Breitreifen und Felgen ausgestattet, die nicht dem VW Auslieferungszustand entsprachen.

Nachdem sich auch zeitweise einige Gänge nicht mehr einlegen ließen, verkaufte ich den Wagen und erwarb wieder einen Golf 3 Baujahr 1994. Dieser scheiterte wieder einmal auf Grund defekter Bremszylinder an der Erteilung einer Prüfplakette der Hauptuntersuchung. Ein zeitweise sehr starkes Ruckeln beim Beschleunigen ließ sich in der Werkstatt nur mildern aber nie ganz abstellen, es trat immer wieder mit wechselnder Intensität auf.

Im Jahr 2000 kaufte ich mir dann meinen bisherigen Volkswagen vom Typ Golf 3 TDI Variant syncro Baujahr 10/1997, mit der Hoffnung, dass die Zuverlässigkeit im letzten Modelljahr endlich das von VW bekannte Niveau erreicht hat. Aber weit gefehlt! Als der Termin für die erste Hauptuntersuchung nach drei Jahren anstand, mussten wieder die Bremszylinder ausgetauscht werden. Danach fiel mir einfach so die Scheibe in die rechte hintere Tür, weil der Fensterheber nicht ausreichend dimensioniert war und von VW danach nur noch verstärkte Teile eingebaut wurden, jedoch ohne jegliche Kulanz den Kunden gegenüber zu zeigen.

Als nächstes machte nach einer Autobahnfahrt der Turbolader laute Geräusche, wonach mir meine Werkstatt einen baldigen Austausch des Laders ankündigte.

Zwischenzeitlich erfreute ich mich über die Geringfügigkeit eines undichten Kühlwasserschlauches und stellte mein Auto zwei Monate später mit einem defekten Anlasser in die Werkstatt. Außerdem passierte es häufiger, daß beim Starten des Motors die ABS-Kontrollleuchte nicht mehr ausging, ABS, Abblendlicht, Scheibenwischer und die Lüftung erst nach einem Neustart wieder funktionierten.

Nachdem ich heute wiederum die Werkstatt aufsuchen mußte, weil mein Fahrzeug eine Flüssigkeit verliert und dabei der Defekt der Einspritzpumpe diagnostiziert wurde, entschloss ich mich, Ihnen diesen Brief zu schreiben!

Inzwischen steigen die Reparaturkosten für einen Studenten in astronomische Höhen, obwohl ich mich eigentlich wegen dem Ruf der hohen Qualität und Zuverlässigkeit für die Marke Volkswagen entschieden habe, wurde doch früher einmal mit dem Slogan: „er läuft und läuft und läuft...“ geworben. Doch was diese Eigenschaften anbetrifft, wurde ich sehr enttäuscht. Daß ich als Student nicht die Möglichkeit habe, einen Neuwagen zu erwerben, steht außer Frage. Jedoch fühle ich mich als Neuwagen-Kunde von morgen, der sich eher für Autos des gehobenen Standards interessiert, vom Volkswagen-Konzern, vor allem mit seinen Marken VW und Audi, sehr verunsichert.

Ich denke es ist auch in Ihrem Interesse, daß wir eine gemeinsame Lösung meines Problems finden, da ich leider finanziell nicht die Möglichkeit habe, Einspritzpumpe und Turbolader instand zu setzten. Es liegt an VW mein Vertrauen in die Marke wieder herzustellen, auch in anbetracht, dass der Polo meiner Mutter in die Jahre gekommen ist und für Ersatz gesorgt werden muß.

Für Ihre Bemühungen bedanke ich mich im voraus recht herzlich.

Mit freundlichen Grüßen