

Touran-Club
am
13.12.2003
offiziell gegründet



Ergebnisdokumentation

Umfrage zum VW Touran 2005

Unterstützt durch



© 2005 Touran-Club.de

Inhalt

1.	Einleitung	3
2.	Rahmenbedingungen zur Umfrage	3
2.1.	Zusammensetzung des Umfragepanels	4
3.	Statistische Angaben zu den Fahrzeugen	5
3.1.	Fahrzeuge nach Modelljahr	5
3.2.	Fahrzeuge nach Zulassungsmonat.....	5
3.3.	Fahrzeuge nach Zulassungsjahr.....	6
3.4.	Fahrzeuge nach Ausstattungslinien.....	7
3.5.	Verteilung Motorisierungen.....	8
3.6.	Verteilung Getriebevarianten	8
3.7.	Fahrzeugfarben	9
4.	Zufriedenheiten, Qualitätseindruck und Weiterempfehlung	10
4.1.	Zufriedenheit mit dem Fahrzeug.....	10
4.2.	Zufriedenheit mit der Werkstatt.....	10
4.3.	Zufriedenheit mit VW als Hersteller	11
4.4.	Qualitätseindruck.....	12
4.5.	Weiterempfehlung.....	12
4.6.	Preis/Leistungsverhältnis.....	13
5.	Werkstattaufenthalte und Liegenbleiber.....	14
5.1.	Außerplanmäßige Werkstattaufenthalte	14
5.2.	Liegenbleiber	15
6.	Mängel und Probleme.....	16
6.1.	Top 5-Mängel.....	17
6.2.	Motor	18
6.3.	Getriebe, Kupplung, Fahrwerk.....	19
6.4.	Heizung, Lüftung, Klima.....	20
6.5.	Innenraum (Teil 1)	21
6.6.	Innenraum (Teil 2)	22
6.7.	Karosserie	22
6.8.	Komfort und Elektrik (Teil 1)	23
6.9.	Komfort und Elektrik (Teil 2)	24
6.10.	Beleuchtung	25
7.	Zusätzliche Extras und Verbesserungen	27
7.1.	Optik und Design	27
7.2.	Komfort und Funktion	27
7.3.	Beleuchtung.....	28
7.4.	Motor, Umwelt, Sicherheit.....	29
7.5.	Entertainment und Navigation.....	30
8.	Zusammenfassung	31
9.	Anhang	32
9.1.	Kommentare zum Fahrzeug	32
9.2.	Kommentare zur Werkstatt	43
9.3.	Kommentare zu VW als Hersteller.....	55
9.4.	Kommentare zur Umfrage	66

1. Einleitung

Seit seiner Markteinführung im Jahr 2003 erfreut sich der VW Touran steigender Beliebtheit, was sich auch in diversen Internetforen zum VW Touran zeigt. Vor allem das Forum bei www.langzeittest.de ist mit knapp 100.000 Einträgen das mit Abstand am häufigsten frequentierte deutsche Forum zum VW Touran. Hier und in diversen anderen Foren wird selbstverständlich auch häufig über Probleme und Mängel am Fahrzeug gesprochen. Durch die Vielzahl an Einträgen ist es jedoch schwer, die Häufigkeit des Auftretens bestimmter Mängel und Probleme konkret zu quantifizieren. Zu diesem Zweck führte der Touran-Club zusammen mit www.langzeittest.de im Jahr 2005 bereits die zweite Umfrage zum VW Touran durch.

Ziel ist es, das Auftreten bestimmter Mängel quantitativ zu erfassen, sowie die Zufriedenheit mit dem Fahrzeug festzustellen. Neu war in diesem Jahr die Möglichkeit, Vorschläge zu Verbesserungen am Produkt zu geben.

2. Rahmenbedingungen zur Umfrage

Die Umfrage fand, wie im letzten Jahr auch, im Monat März statt. Die Umfrage startete am **01.03.2005** und endete am **31.03.2005**. In diesem Zeitraum wurden insgesamt 534 Fragebögen ausgefüllt, wovon insgesamt **507** Fragebögen komplett ausgefüllt und gültig waren. Alle Prozentangaben beziehen sich, soweit nicht anders vermerkt, jeweils auf die **507** gültigen Fragebögen.

Zur Teilnahme an der Umfrage wurde auf folgenden Webseiten bzw. Internetforen aufgerufen:

- www.langzeittest.de (Link auf der Startseite)
- www.touran-club.de (Link auf der Startseite)
- www.touran-tech.de (Link auf der Startseite)
- forum.gute-fahrt.de (Hinweis im Forum)
- www.motor-talk.de (Hinweis im Forum)
- www.volkswagen-forum.com (Hinweis im Forum)
- www.touran.de (Hinweis im Forum)

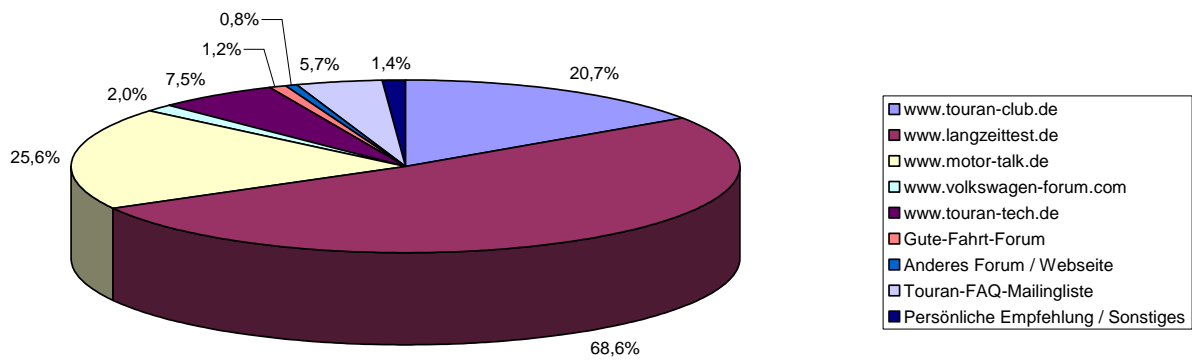
Zum Schutz der Umfrage vor unberechtigter Benutzung und zur Validierung der Email-Adressen wurde ein TAN-Verfahren in Kombination mit einem Anmeldeformular eingesetzt. Der Ablauf war wie folgt:

- Registrierung anhand eines Formulars mit Name und Email-Adresse
- Validierung der Email-Adresse
- Versendung einer Transaktionsnummer (TAN), die zur einmaligen Teilnahme berechtigt

Durch diese Maßnahmen konnte ausgeschlossen werden, dass ein Nutzer die Umfrage zu Manipulationszwecken mehrmals ausfüllt.

2.1. Zusammensetzung des Umfragepanels

Die folgende Auswertung zeigt, von welchen Foren/Webseiten die Teilnehmer von der Umfrage erfuhren. Wie erwartet, wurden die meisten Teilnehmer über www.langzeittest.de auf die Umfrage aufmerksam, gefolgt von der Homepage des Touran-Club. Knapp ein Viertel der Teilnehmer kam von Motor-Talk. Die genaue Verteilung kann der folgenden Grafik entnommen werden.

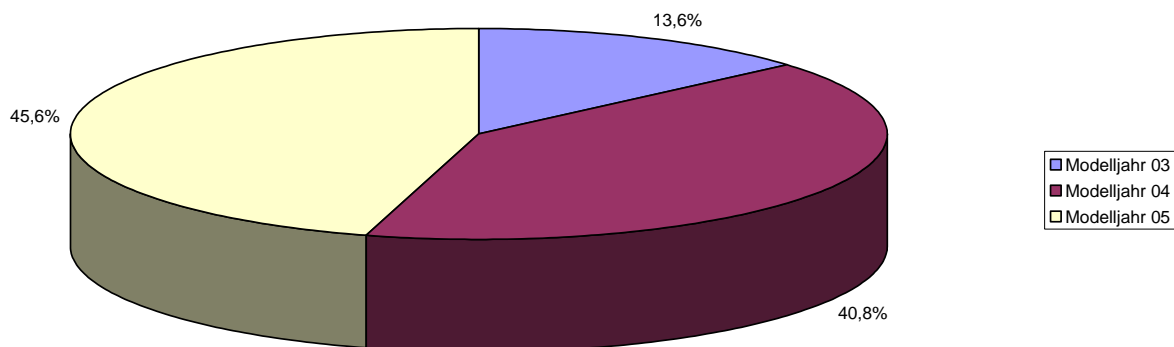


3. Statistische Angaben zu den Fahrzeugen

In den folgenden Kapiteln wird dargestellt, wie sich die Verteilung der in der Umfrage erfassten Fahrzeuge bzgl. Baujahr, Modelljahr, Ausstattungslinien, Motorisierungen, Getriebevarianten und Farben gestaltet.

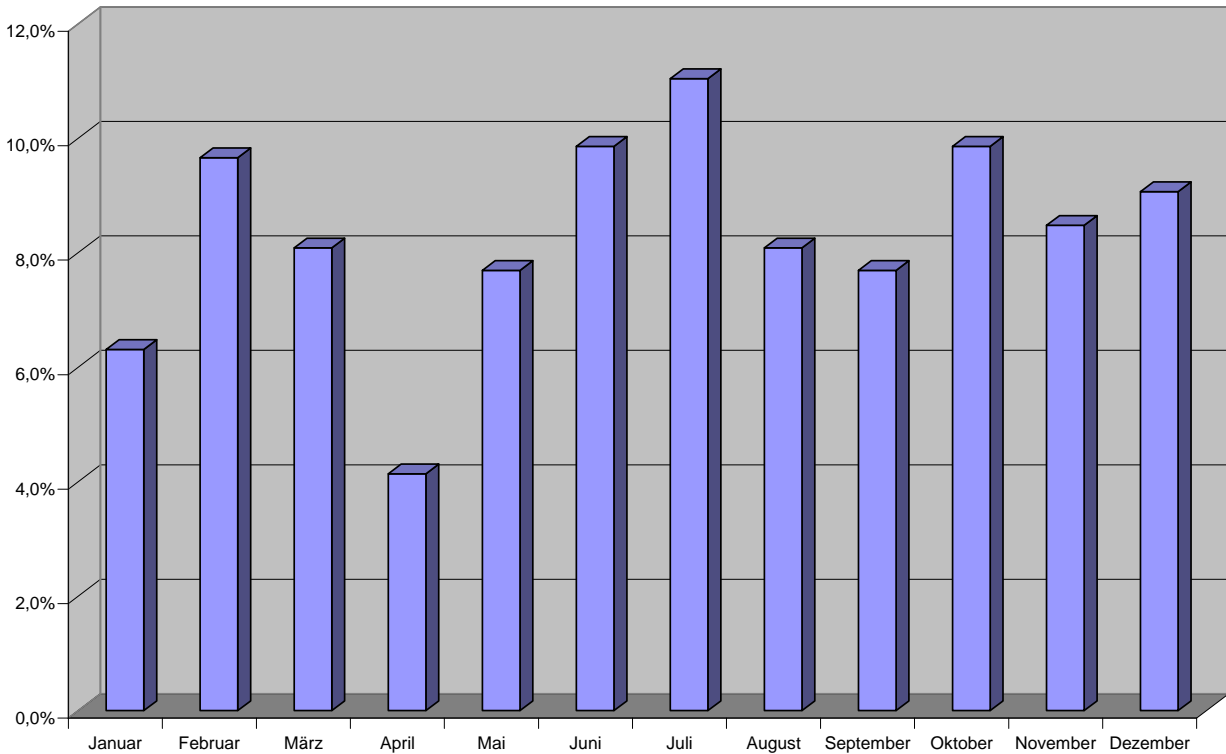
3.1. Fahrzeuge nach Modelljahr

Den höchsten Anteil bilden Fahrzeuge des Modelljahrs 2005 gefolgt von Modellen des Modelljahrs 2004. Den geringsten Anteil machen die Fahrzeuge des Modelljahrs 2003 aus:



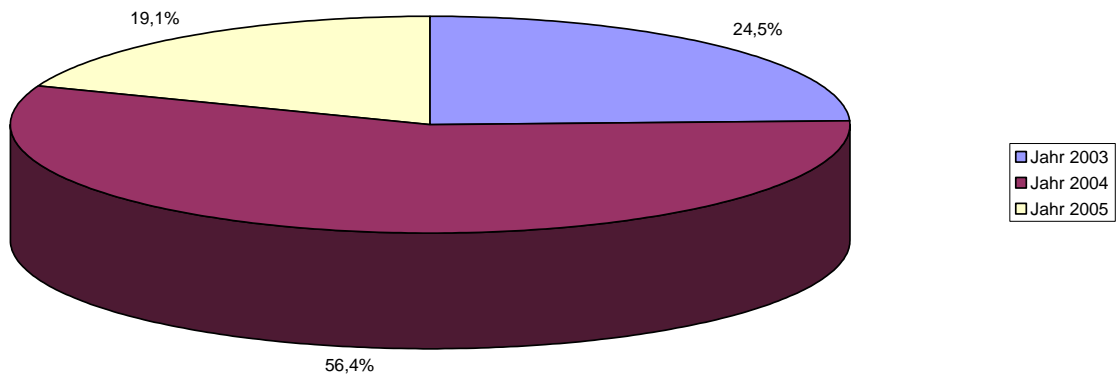
3.2. Fahrzeuge nach Zulassungsmonat

In der folgenden Übersicht ist die Verteilung der Fahrzeuge nach dem jeweiligen Zulassungsmonat zusammengestellt. Dominant sind hier die Sommermonate Juni und Juli, aber auch im Oktober und Februar ist die Anzahl der Zulassungen höher als in anderen Monaten. Im April und Mai sind die Zulassungen jeweils geringer als in den anderen Monaten, was damit zusammenhängen könnte, dass der Modelljahrwechsel meist im Mai stattfindet. Daher ist zu vermuten, dass ein geplanter Kauf oft zurückgestellt wird, bis jeweils das neue Modelljahr bestellbar ist. Die genaue Verteilung ist in der folgenden Übersicht dargestellt:



3.3. Fahrzeuge nach Zulassungsjahr

Das Jahr 2004 ist erwartungsgemäß das dominierende Jahr bei der Betrachtung der Zulassung, da es zum Zeitpunkt der Umfrage das einzige „komplette“ Jahr war, in dem der Touran verfügbar war. Im Jahr 2003 war der Touran ja erst ab März bestellbar, und im Jahr 2005 waren zum Ende der Umfrage erst 3 Monate vergangen:



3.4. Fahrzeuge nach Ausstattungslinien

Obwohl sich der VW Touran im Vergleich zu den Mitbewerbern bzgl. des Pricing bereits im oberen Bereich bewegt, bevorzugt der Großteil der an der Umfrage teilnehmenden Kunden offensichtlich die hochwertigen Ausstattungslinien.

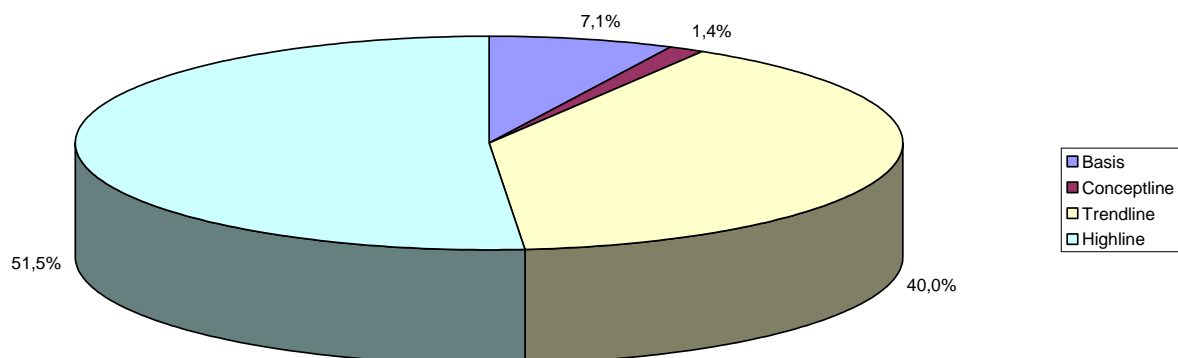
Bemerkenswert ist hier, dass sich mehr als die Hälfte aller Teilnehmer für einen Touran in der Ausstattungslinie „Highline“ entschieden haben, und weitere 40% aller Teilnehmer für ein Fahrzeug in der Ausstattungslinie „Trendline“.

Laut Angaben des Herstellers bevorzugt der Großteil aller Touran-Kunden nämlich die Ausstattungslinie „Trendline“ (Stand 09/2004).

Diese Tatsache lässt darauf schließen, dass es sich bei den Teilnehmern der Umfrage größtenteils um anspruchsvollere Kunden handelt, denen die Ausstattung und die Optik des Fahrzeugs sehr wichtig sind.

Ein Grund für die unterschiedlichen Anteile der Ausstattungslinien kann auch sein, dass im „Flottengeschäft“ vermutlich vorwiegend die „wirtschaftlichere“ Variante „Trendline“ gewählt wird, aber die Besitzer/Nutzer dieser Fahrzeuge an dieser Umfrage wohl eher nicht teilgenommen haben.

Die folgende Grafik veranschaulicht die Verteilung der Ausstattungslinien:



3.5. Verteilung Motorisierungen

Bei der Betrachtung der Motorisierungen ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei den Ausstattungslinien, denn auch hier bevorzugen über 60% aller Teilnehmer die Top-Motorisierung des VW Touran, nämlich den 2.0 TDI mit 100kW bzw. 103kW.

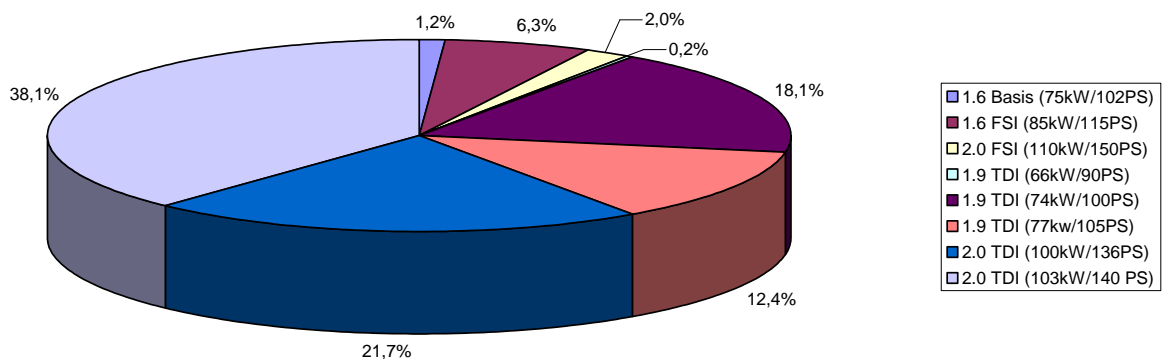
Weitere 30% der Teilnehmer entschieden sich für den 1.9 TDI mit 74kW bzw. 77kW, womit der Diesel-Anteil im Umfrage-Panel bei ca. 90% liegt.

Jedoch unterscheiden sich auch hier die Ergebnisse der Umfrage von den Statistiken des Herstellers, denn laut VW ist, bezogen auf alle Touran-Kunden, der 1.9 TDI (74kW bzw. 77kW) das am meisten verkaufte Fahrzeug. Auch hier könnte das bereits erwähnte Flottengeschäft eine Rolle spielen.

Bei den Benzinmotoren erreicht der 1.6 FSI (85kW) mit ca. 6% den höchsten Anteil, gefolgt vom 2.0 FSI (110kW) mit 2%.

Die beiden „Einstiegsmotorisierungen“, der 1.6 Benziner (75kW) und der 1.9 TDI (66kW) spielen so gut wie keine Rolle.

Nachfolgend ist die Verteilung der Motorisierungen dargestellt.

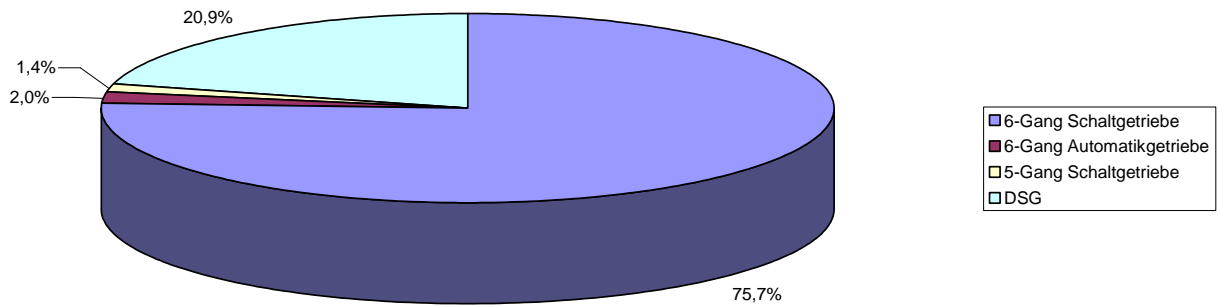


3.6. Verteilung Getriebevarianten

Bei der Betrachtung der Getriebevarianten gab es eine kleine Überraschung, denn der Anteil des DSG-Getriebes ist mit 20% erstaunlich hoch. Sind Fahrzeuge mit Automatik sonst bei den Deutschen eher verpönt, scheint es VW hier gelungen zu sein, seine Kombination aus Automatik- und Schaltgetriebe den Kunden schmackhaft zu machen, und das trotz des beachtlichen Aufpreises beim DSG.

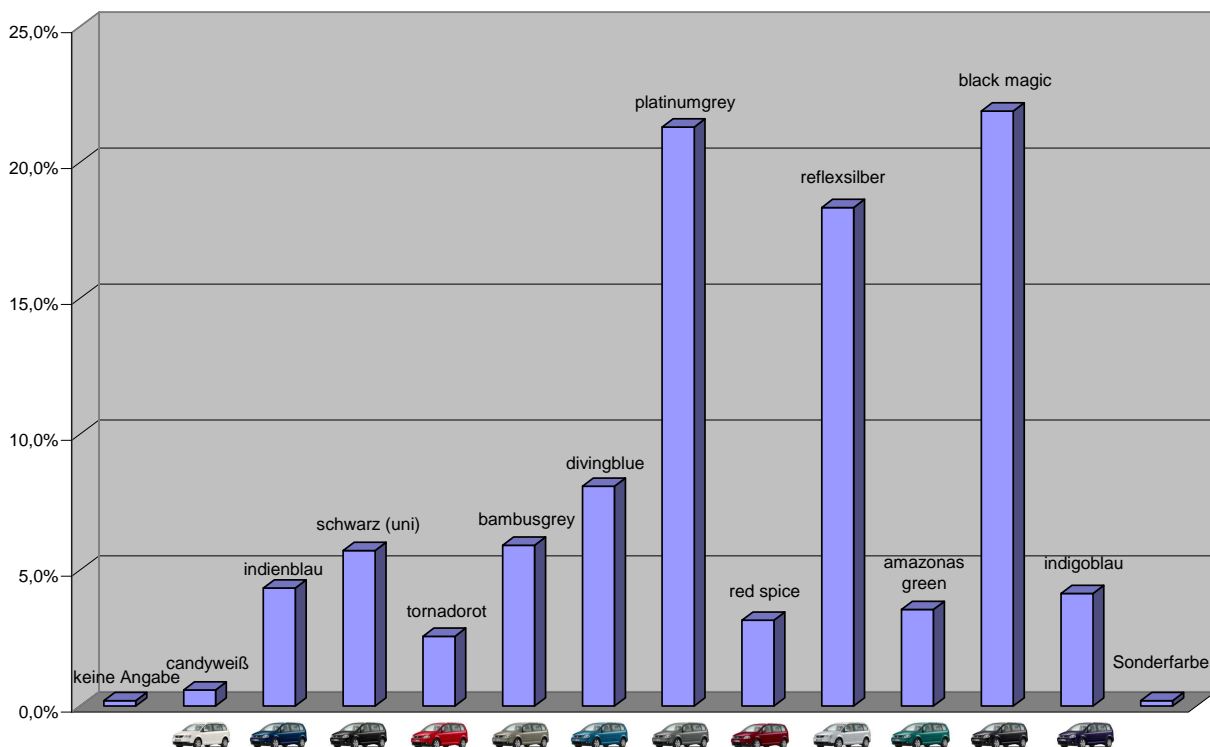
Ansonsten dominiert natürlich das fast bei allen Motorisierungen serienmäßige 6-Gang Schaltgetriebe.

In der folgenden Übersicht ist die Verteilung der Getriebe grafisch dargestellt:



3.7. Fahrzeugfarben

Folgende Abbildung zeigt die Verteilung der Fahrzeugfarben:



Hier gab es keine besonderen Überraschungen, wie im allgemeinen Trend liegen Silber und Schwarz in der Gunst der Käufer weit vorne, auch Grau-Metallic ist sehr beliebt.

4. Zufriedenheiten, Qualitätseindruck und Weiterempfehlung

In diesem Teil der Umfrage galt es festzustellen, wie zufrieden die Teilnehmer mit ihrem Fahrzeug, mit ihrer Werkstatt und mit VW als Hersteller sind. Weiterhin sollte der subjektive Qualitätseindruck des Fahrzeugs bewertet werden, und letztendlich wurde gefragt, ob man das Fahrzeug an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen würde.

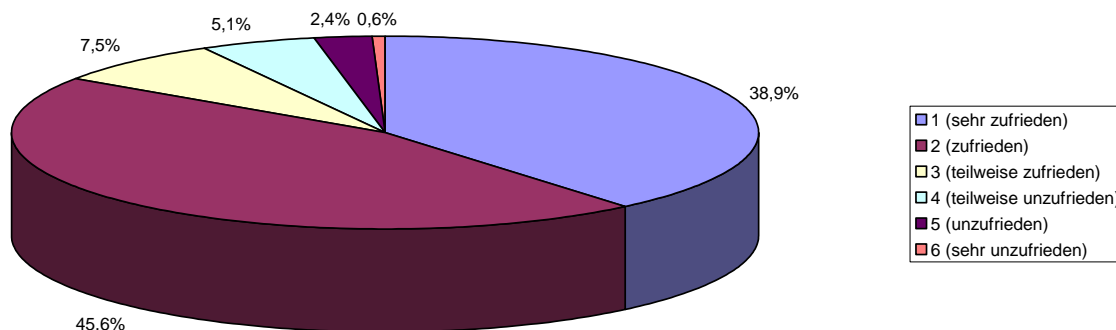
4.1. Zufriedenheit mit dem Fahrzeug

Bezüglich der Kundenzufriedenheit mit dem Fahrzeug kann sich das Ergebnis aus der Sicht des Herstellers sehen lassen, denn immerhin sind über 84% aller Umfrageteilnehmer entweder „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit dem Fahrzeug.

Bei ca. 13% aller Teilnehmer bewegt sich die Bewertung zwischen „teilweise zufrieden“ und „teilweise unzufrieden“.

Die restlichen 3% aller Teilnehmer sind mit ihrem Fahrzeug offensichtlich nicht zufrieden.

Die folgende Grafik zeigt die Ergebnisse im Detail:

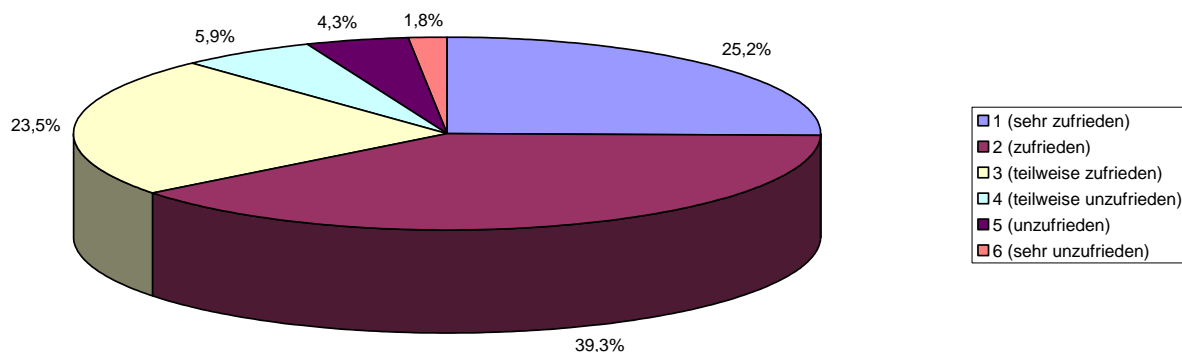


4.2. Zufriedenheit mit der Werkstatt

Nicht ganz so gut wie mit dem Produkt an sich sieht es bezüglich der Zufriedenheit mit den Werkstätten aus. Hier sind nur ca. 64% entweder „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit der Leistung ihrer betreuenden Werkstatt.

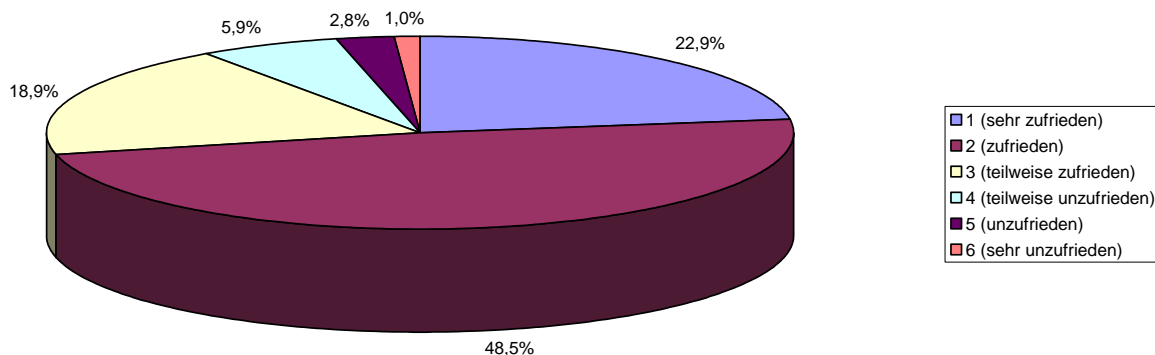
Bei knapp 30% aller Teilnehmer rangiert die Zufriedenheit im Mittelfeld, also zwischen „teilweise zufrieden“ und „teilweise unzufrieden“.

Und immerhin 6% aller Teilnehmer würden die Leistung ihrer Werkstatt mit den Schulnoten 5 und 6 beurteilen, da sie offensichtlich nicht zufrieden sind. In der folgenden Übersicht ist die Verteilung der Zufriedenheit mit den Werkstätten grafisch dargestellt:



4.3. Zufriedenheit mit VW als Hersteller

Bei dieser Frage konnte der Kunde angeben, wie zufrieden er mit VW als Hersteller ist:



Das Ergebnis ist hier fast deckungsgleich mit dem Ergebnis der Werkstätten, mit einer leicht positiveren Tendenz. Offensichtlich sieht der Großteil der Kunden die Werkstatt als direkte Repräsentanz des Herstellers, weshalb die Ergebnisse nicht stark voneinander abweichen.

4.4. Qualitätseindruck

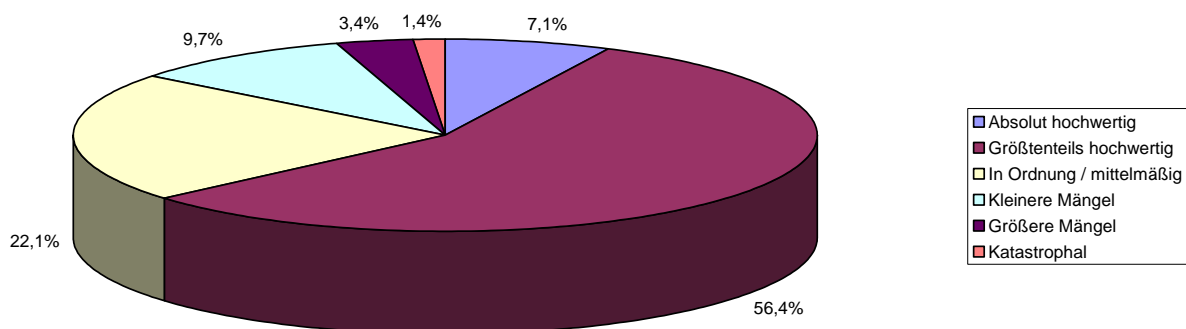
Hier erhielt der Teilnehmer die Möglichkeit, den subjektiven Qualitätseindruck des VW Touran zu bewerten. Bei genauer Betrachtung des Ergebnisses dieser Frage scheint eine gewisse Diskrepanz zwischen den Ansprüchen und dem Image des Herstellers auf der einen Seite und der „gefühlten“ Qualität beim Kunden auf der anderen Seite zu existieren.

Da sich VW selbst als „Premiumhersteller“ versteht und seine Produkte bzgl. des Pricing auch entsprechend im Markt platziert, sollte man auch erwarten, dass der Großteil der Kunden die Produkte als „absolut hochwertig“ empfindet. Dies ist jedoch nur bei 7% der Teilnehmer dieser Umfrage der Fall.

Etwas mehr als die Hälfte aller Teilnehmer hält das Produkt noch für „größtenteils hochwertig“.

Für knapp ein Viertel der Teilnehmer ist der Qualitätseindruck gerade noch „In Ordnung“, und immerhin klagen noch mehr als 10% über „kleinere oder größere Mängel“ am Fahrzeug.

Hier sollte VW, insgesamt gesehen, als „Premiumhersteller“ wesentlich bessere Ergebnisse anstreben und sich bemühen, diese in Zukunft auch zu erreichen.



4.5. Weiterempfehlung

Ebenso interessant wie der subjektive Qualitätseindruck ist die Frage, ob der Kunde geneigt ist, das erworbene Produkt an Bekannte und Freunde weiterzuempfehlen. Die

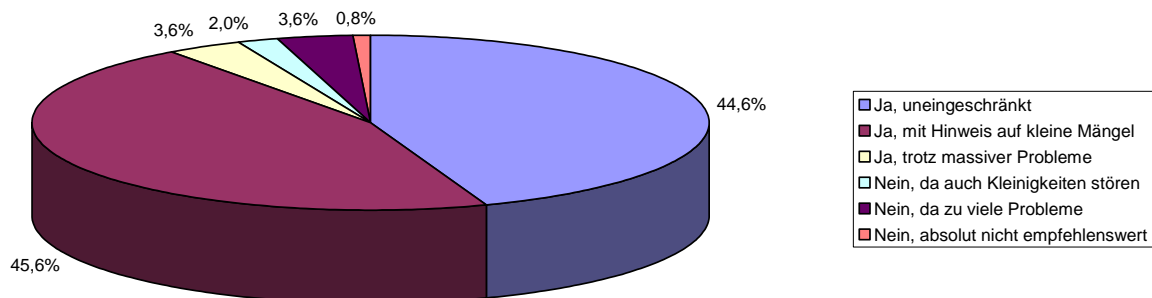
Relevanz der sog. „Mund-zu-Mund-Propaganda“ ist wirtschaftswissenschaftlich gesehen nicht zu unterschätzen, denn laut einschlägigen Studien teilt ein unzufriedener Kunde seine Unzufriedenheit mindestens zehn Personen aus seinem persönlichen Umfeld mit.

Davor braucht VW als Hersteller zumindest bei ca. 45% der Teilnehmer dieser Umfrage keine Angst zu haben, denn diese empfehlen den VW Touran uneingeschränkt weiter.

Weitere 45% würden den VW Touran an Freunde und Bekannte weiterempfehlen, jedoch mit dem Hinweis auf kleinere Mängel am Fahrzeug.

Ca. 4% aller Teilnehmer würden das Fahrzeug sogar weiterempfehlen, obwohl sie selbst Probleme damit hatten.

Die übrigen 6% würden das Fahrzeug nicht weiterempfehlen, sei es wegen aufgetretenen Problemen oder wegen Kleinigkeiten, die den Kunden am Fahrzeug stören.



4.6. Preis/Leistungsverhältnis

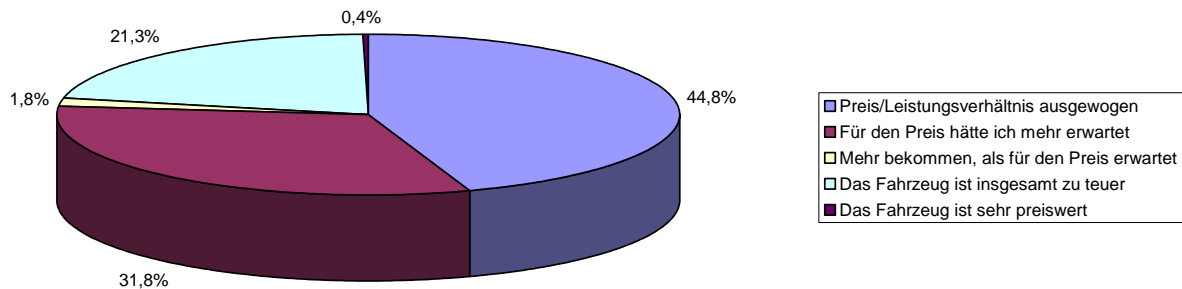
Die letzte Frage in diesem Komplex bezieht sich auf das Preis/Leistungsverhältnis aus Sicht des Kunden.

Obwohl der Touran im Vergleich zu den Mitbewerbern preislich eher im oberen Segment platziert ist, sind immerhin mehr als 40% der Teilnehmer mit dem Preis/Leistungsverhältnis zufrieden.

Für ca. 30% der Teilnehmer bietet der Touran in Bezug auf den Preis offensichtlich zu wenig, da sie für den Preis mehr erwartet haben.

Weitere 21% finden das Fahrzeug generell überteuert.

Nur knapp 2% der Teilnehmer finden, dass sie mehr bekommen haben als für den Preis erwartet wurde.



5. Werkstattaufenthalte und Liegenbleiber

Innerhalb dieses Fragenkomplexes wurde erfasst, wie oft die Teilnehmer mit ihrem Fahrzeug außerplanmäßig die Werkstatt aufsuchen mussten (z.B. zur Beseitigung von Mängeln), und ob man mit dem Fahrzeug schon einmal aufgrund eines technischen Defekts liegen geblieben ist.

5.1. Außerplanmäßige Werkstattaufenthalte

Mit dieser Frage wurde erfasst, wie oft die Teilnehmer der Umfrage mit ihrem VW Touran außerplanmäßig die Werkstatt aufsuchen mussten. Als „außerplanmäßig“ gilt jeder Werkstattbesuch, der nicht der Durchführung von Servicearbeiten oder dem Ersatz von Verschleißteilen dient. In der Regel dient ein außerplanmäßiger Werkstattbesuch der Reklamation und/oder Beseitigung von Mängeln, die am Fahrzeug aufgetreten sind.

Die Auswertung dieser Frage wirft kein sehr positives Bild auf den Hersteller, der den Slogan „Aus Liebe zum Automobil“ verwendet, denn nur rund ein Drittel aller Teilnehmer gaben an, dass sie noch nicht außerplanmäßig in die Werkstatt mussten.

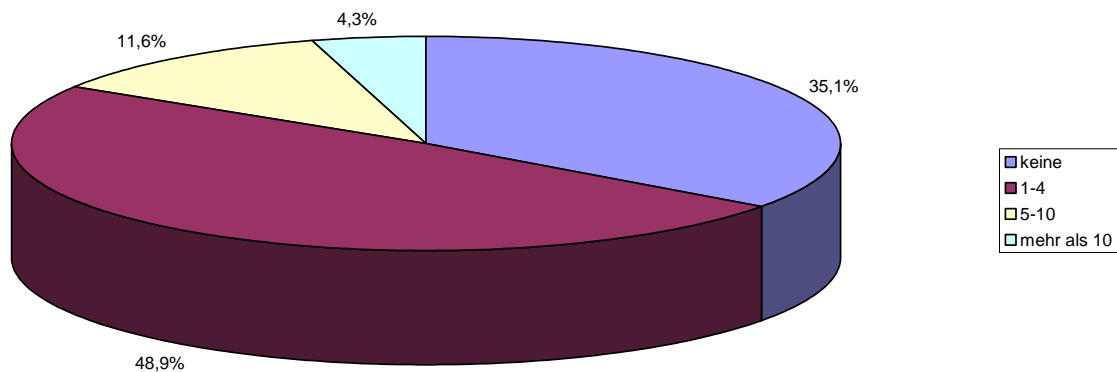
Knapp die Hälfte der Umfrageteilnehmer hatten mindestens einen und maximal vier ungeplante Aufenthalte in der Werkstatt, und mehr als 10% hatten mit 5 bis 10 Werkstattbesuchen die Möglichkeit, die Beziehung zu ihrem Servicemeister besonders innig zu vertiefen.

Die so genannten „Montagsautos“, also Fahrzeuge, die ständig aufgrund von Defekten eine Werkstatt aufsuchen müssen, gibt es ja angeblich nicht mehr, trotzdem gaben 4% der Umfrageteilnehmer mehr als 10 außerplanmäßige Werkstattbesuche an. Trotz aller

Beteuerungen seitens der Hersteller scheinen solche „Montagsautos“ immer noch existieren.

Auch bei sehr wohlwollender Betrachtung des Ergebnisses lässt sich nicht verleugnen, dass hier Anspruch des Herstellers und Realität bzgl. der Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit aus Sicht des Kunden weit auseinanderklaffen. Angesichts des Rufs, den VW genießt und in Anbetracht des Preises, der für das vermeintliches Qualitätsprodukt „Touran“ gezahlt werden muss, kann man deutlich weniger außerplanmäßige Werkstattaufenthalte erwarten.

Die folgende Grafik zeigt die Ergebnisse im Detail:



5.2. Liegenbleiber

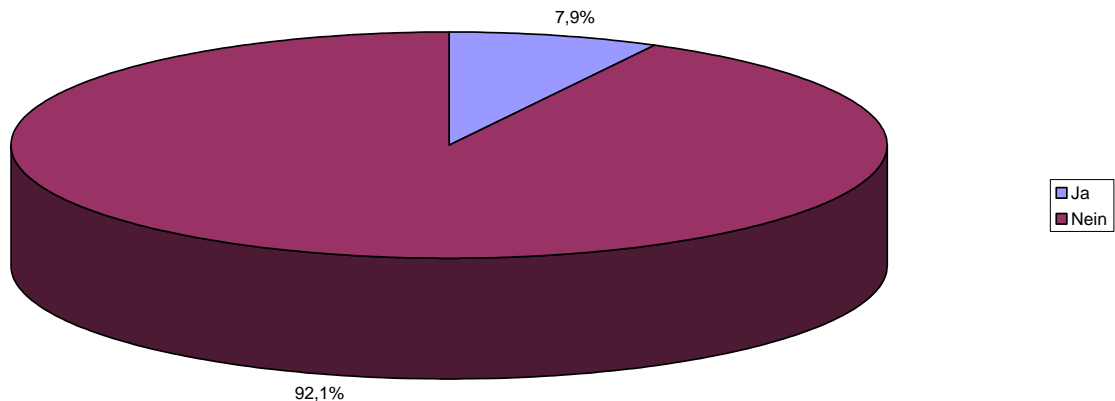
Eine ähnliche Situation wie bei den Werkstattaufenthalten ergibt sich bei Betrachtung der Fahrzeuge, die aufgrund eines Defekts liegen geblieben sind.

Die Fahrzeughersteller beteuern heutzutage immer wieder, dass die Wahrscheinlichkeit technischer Defekte aufgrund moderner Fertigungs- und Herstellungsmethoden in Kombination mit einem modernen Qualitätsmanagement-System im Promillebereich liegen.

Im Falle des VW Touran scheint es hier aber noch das eine oder andere Problem zu geben, denn es beklagen sich immerhin knapp 8% aller Teilnehmer darüber, dass sie mit ihrem Fahrzeug schon einmal liegen geblieben sind.

Der Fairness halber soll erwähnt werden, dass ein Liegenbleiber nicht immer auf einen Defekt zurückzuführen ist, den der Hersteller zu verantworten hat, denn auch

Fremdeinwirkung (z.B. Marderbiß) oder extreme Witterungsverhältnisse (leere Batterie im Winter) können dazu führen, dass das Fahrzeug nicht mehr fahrtüchtig ist. Die folgende Grafik dokumentiert das Verhältnis von Liegenbleibern zu Fahrzeugen ohne Pannen:



6. Mängel und Probleme

Dieses Kapitel stellt den inhaltlichen Schwerpunkt der Umfrage dar. Ziel ist die quantitative Erfassung von Mängeln und Problemen beim VW Touran aus der Sicht des Kunden. Dabei wird der Begriff „Mangel“, wie im Qualitätsmanagement üblich, im Sinne von „Fehlen einer erwarteten Eigenschaft aus Kundensicht“ interpretiert.

Die Abfrage und Auswertung der Mängel erfolgte im Sinne einer besseren Übersicht anhand bestimmter Fahrzeugbereiche.

Jeder Mangel wird nochmals in drei Kategorien unterteilt, um neben der Häufigkeit der Mängel zusätzlich beurteilen zu können, ob der betreffende Mangel erfolgreich abgestellt werden kann:

- **Aufgetreten**
Der Mangel ist aufgetreten und wird entweder vom Kunden hingenommen oder es wurde noch kein Behebungsversuch unternommen
- **Aufgetreten und behoben**
Der Mangel ist aufgetreten und wurde im Rahmen eines Werkstattbesuchs erfolgreich abgestellt.
- **Aufgetreten und trotz Werkstattbesuch nicht behoben**
Der Mangel ist aufgetreten und wurde trotz eines Werkstattbesuchs nicht abgestellt.

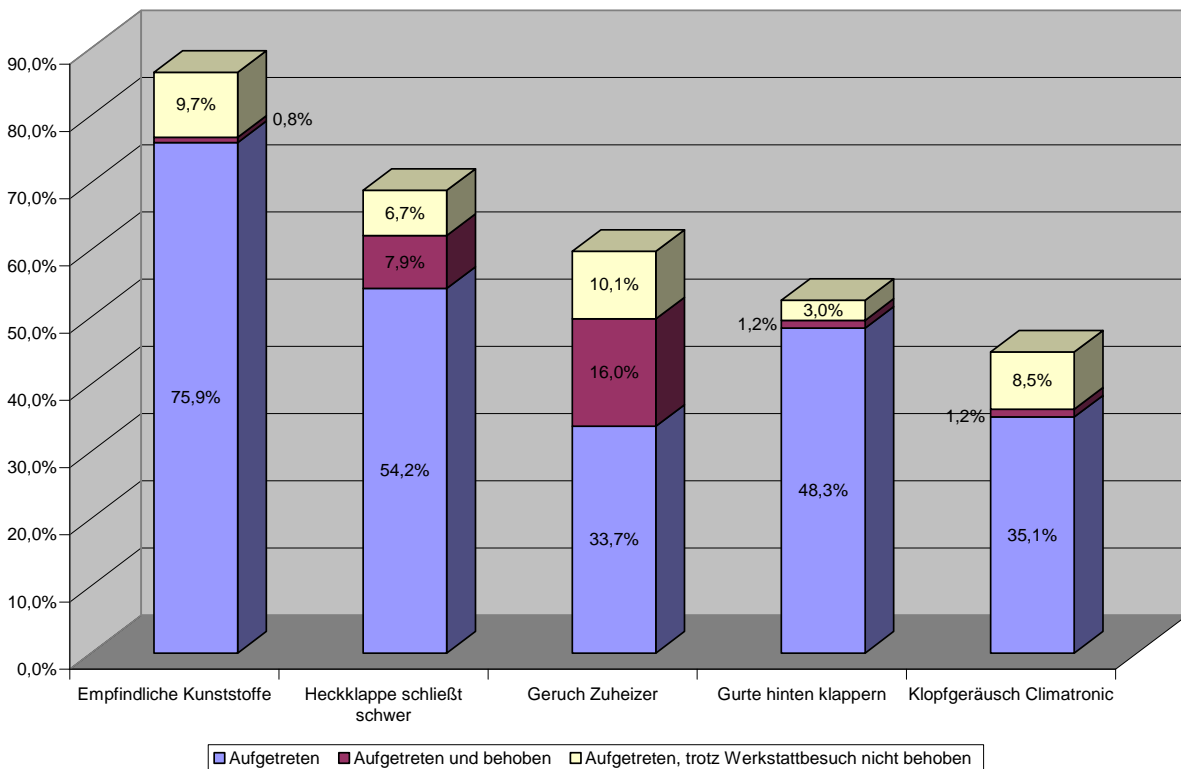
6.1. Top 5-Mängel

Die folgende Tabelle gibt zunächst einen Überblick über die fünf am häufigsten genannten Mängel und Probleme, betrachtet über alle Fahrzeugbereiche.

An erster Stelle lagen Beschwerden über die Kratzempfindlichkeit der im Kofferraum verbauten Kunststoffe. Der Großteil der Kunden scheint mit diesem Problem leben zu können oder reklamiert es wegen der geringen Erfolgsaussichten nicht. Knapp 10% der Teilnehmer reklamierten das Problem, jedoch konnte der Mangel nicht behoben werden.

An zweiter Stelle rangiert das Problem der schwer schließenden Heckklappe. Hier konnte immerhin knapp 8% der Teilnehmer durch die Werkstatt geholfen werden, für 7% lief der Behebungsversuch wiederum erfolglos. Der Rest (50%) der Befragten scheint zu akzeptieren, viel Muskelkraft zum Schließen der Klappe aufwenden zu müssen.

Auf Platz drei liegt der „Dauerbrenner“ im wahrsten Sinne des Wortes, die Geruchsbelästigung durch den bei Kälte aktiven Zuheizler. Die vom Hersteller vorgenommenen Verbesserungen (u.a. verlängertes Abgasrohr und geänderte Software) brachten immerhin bei 16% aller Teilnehmer eine Verbesserung der Situation, für 10% brachte die Lösung jedoch keinen Erfolg. Ein Drittel der Befragten scheint sich wiederum mit dem Problem arrangiert zu haben.



Auf dem vierten Platz der häufigsten Mängel liegen Beschwerden über klappernde Gurtzungen der hinteren Sitze. Knapp die Hälfte aller Befragten ist von diesem Problem betroffen. Da bisher keine Berichte über erfolgreiche Maßnahmen zur Behebung dieses Problems vorliegen, scheint sich die Mehrheit mit der Tatsache abzufinden, dass man die Lage der Gurtschlösser immer kontrollieren muss, bevor man die Tür schließt.

Den letzten Platz der „Top 5“ belegt das Klopfgeräusch, dass durch die Umluftklappe der Climatronic verursacht wird. Mehr als 40% aller Teilnehmer gaben an, von diesem Problem betroffen zu sein. Da es zum Zeitpunkt der Umfrage seitens des Herstellers noch keine Lösung zu diesem Problem gab, verzichtete der Großteil der Betroffenen offensichtlich bisher auf eine Reklamation.

6.2. Motor

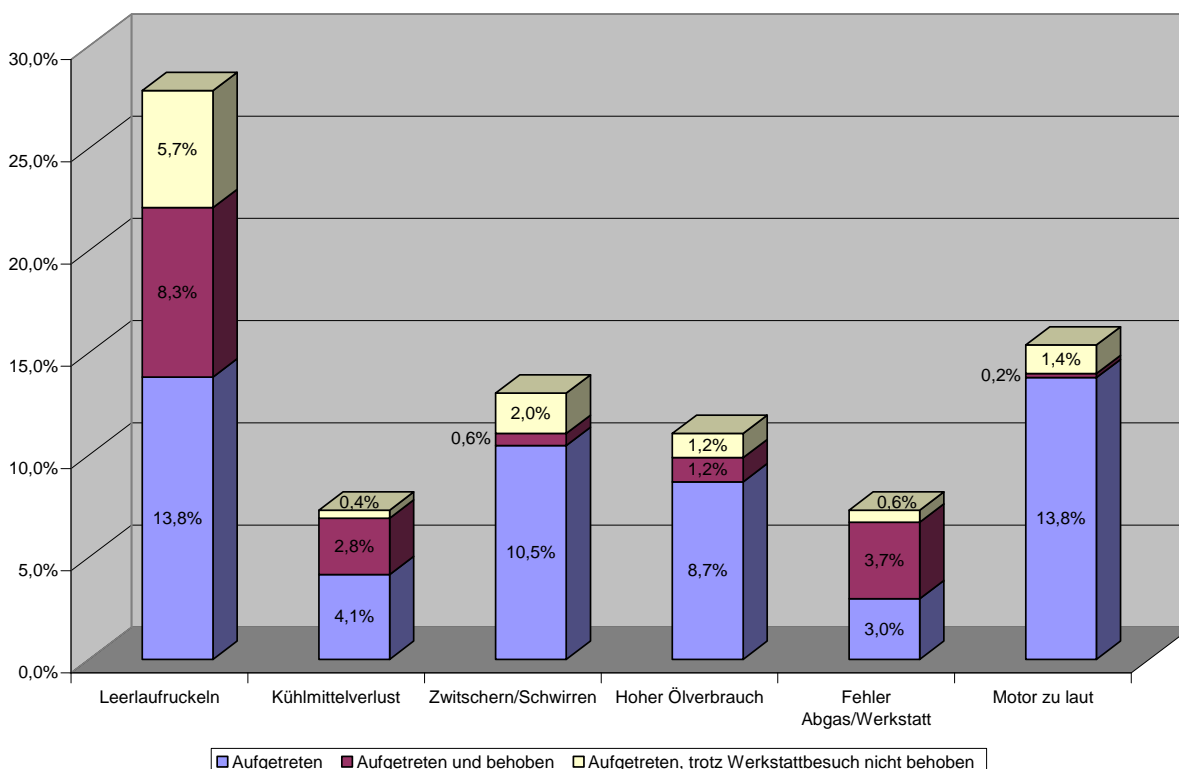
In diesem Teil der Umfrage wurden Mängel und Probleme betrachtet, die mit dem Motor in Verbindung stehen.

Am häufigsten wurde das Ruckeln im Leerlauf bei den TDI-Motoren reklamiert. Für 8% der Befragten konnte das Problem gelöst werden, ca. 6% sind auch nach einem Werkstattbesuch noch von dem Problem betroffen.

Für knapp 15% der Befragten präsentiert sich der Motor als zu laut. Es liegt hier jedoch in der Natur der Sache, dass sich daran im Nachhinein nur schwer etwas ändern lässt, weshalb der Großteil der Betroffenen mit diesem Problem zu leben scheint.

Ca. 13% aller Befragten bejahten die Frage nach einem störenden, „zwitchernden“ Geräusch im Teillastbereich. Obwohl hier laut Hersteller angeblich eine Lösung existiert, konnte nur knapp einem Prozent der Befragten bei diesem Problem geholfen werden.

Über einen zu hohen Ölverbrauch beschweren sich ca.11% der Befragten. Da der Ölverbrauch teilweise konstruktionsbedingt ist, gibt es hier wohl nur wenig Aussicht auf die Behebung des Mangels.



Ca. 7% der Umfrageteilnehmer machten bereits Bekanntschaft mit der ominösen Fehlermeldung „Abgas/Werkstatt“, die u.a. auf sich lockernde Schlauchverbindungen rund um den Turbolader zurückzuführen ist. Daher konnte auch in der Hälfte aller Reklamationsfälle das Problem durch die Werkstatt abgestellt werden.

Etwas mehr als 7% aller Befragten hatten Probleme mit dem Verlust von Kühlflüssigkeit, der verschiedene Ursachen haben kann. Für etwas weniger als die Hälfte der Betroffenen konnte die Werkstatt das Problem lösen.

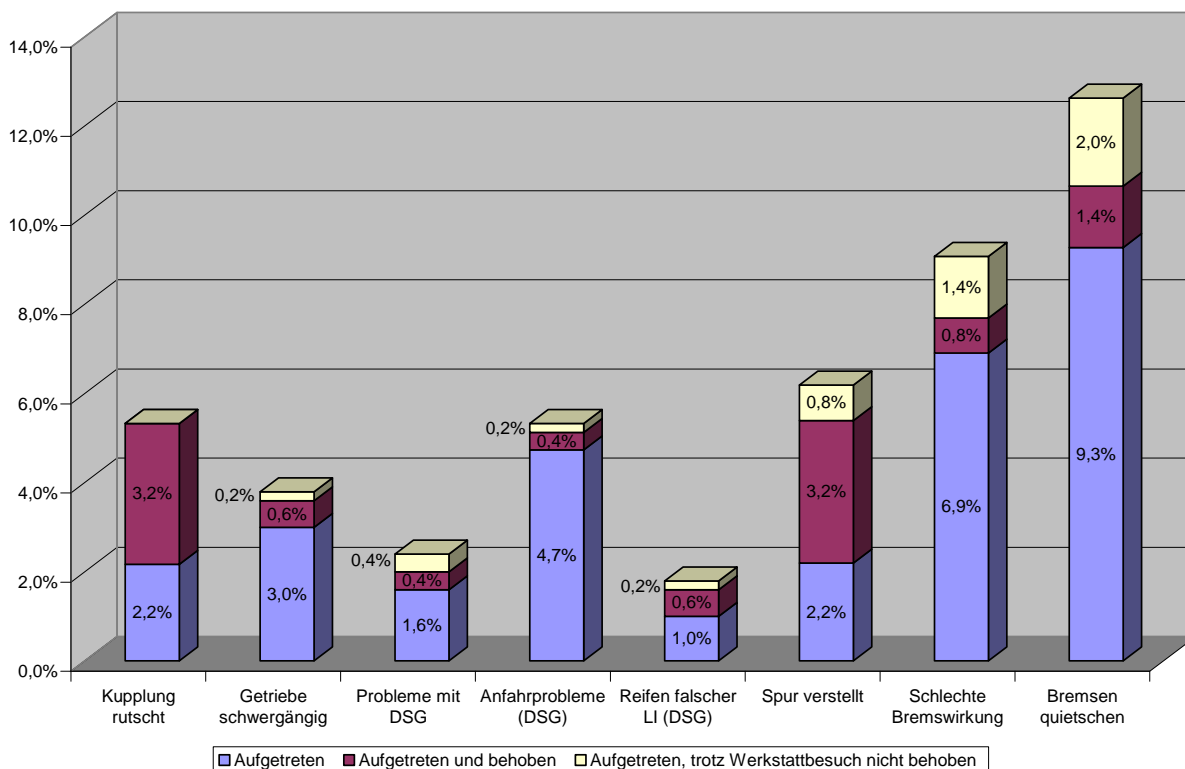
6.3. Getriebe, Kupplung, Fahrwerk

Im Bereich Getriebe, Kupplung und Fahrwerk gibt es eine Reihe von auftretenden Mängeln, deren Anteil jedoch nicht so hoch ist wie beispielsweise die am Motor auftretenden Probleme.

Mit etwas mehr als 12% sind Beschwerden über quietschende Bremsen der Spitzenreiter in dieser Fragengruppe. Nur wenige Werkstätten waren hier in der Lage, das Problem abzustellen.

Gleiches Bild bei den Beschwerden über die schlechte Bremswirkung, worüber knapp 9% der befragten Touran-Besitzer klagen. Auch hier waren die Werkstätten kaum in der Lage, das Problem abzustellen.

Auf Platz drei innerhalb dieser Fragengruppe liegen Beschwerden über eine ungleichmäßige Reifenabnutzung, bedingt durch eine verstellte Spur am Fahrzeug. Hier konnten jedoch die Werkstätten zumindest in mehr als der Hälfte aller Fälle das Problem beseitigen, meist jedoch ohne Kulanz, d.h. auf Kosten des Kunden.



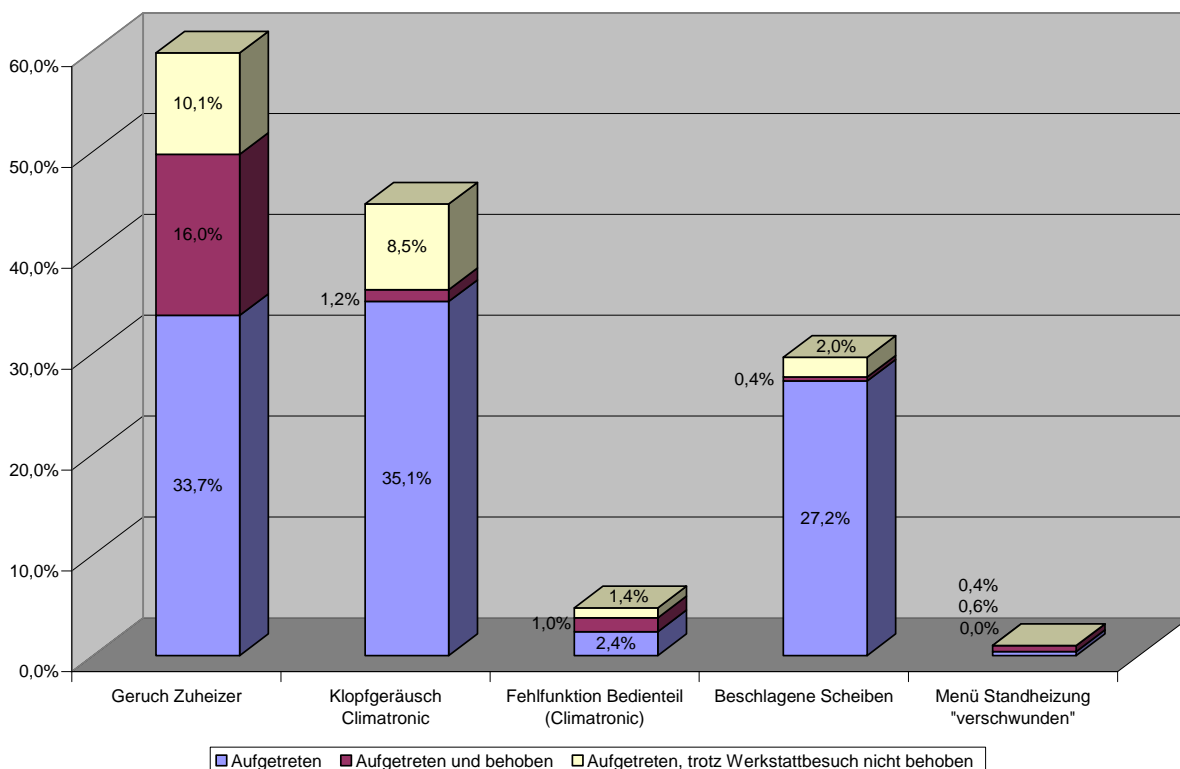
Über Probleme mit rutschender Kupplung klagten etwas mehr als 5% aller Umfrageteilnehmer. Auch hier konnten die Werkstätten in über der Hälfte aller Fälle das Problem beseitigen, der Rest der Betroffenen hat das Problem offensichtlich noch nicht reklamiert.

Eine Reihe von Problemen traten bei Besitzern auf, die ihr Fahrzeug mit dem neuen Direktschaltgetriebe (DSG) orderten. Etwas mehr als 5% aller Befragten (in etwa 25% aller DSG-Besitzer) klagten über Probleme beim Anfahren. Leider waren die Werkstätten bisher offensichtlich nicht in der Lage, diese Probleme abzustellen. Bei einer kleineren Anzahl (knapp 2% der Befragten bzw. 10% aller DSG-Besitzer) wurden die Fahrzeuge mit Reifen ausgeliefert, die den falschen Load-Index hatten. Weitere 2% aller Befragten (in etwa 10% aller DSG-Besitzer) haben generelle Probleme mit dem DSG.

6.4. Heizung, Lüftung, Klima

Aus dem Bereich „Heizung, Lüftung und Klima“ stammt ein wahrer „Dauerbrenner“, was Probleme mit dem VW Touran angehen, nämlich die Probleme mit dem Geruch des Zuheizers. Obwohl hier seitens des Herstellers diverse Maßnahmen ergriffen wurden, um das Problem abzustellen, sind letztendlich nur 16% der Befragten mit dem Erfolg dieser Maßnahmen zufrieden. Die restlichen knapp 44% sind entweder mit den Maßnahmen zur Abstellung nicht zufrieden oder haben das Problem noch nicht reklamiert.

Ein weiterer, bereits aus den „Top 5“ bekannter Mangel ist das Klopfgeräusch der Climatronic, wofür es zum Zeitpunkt der Umfragedurchführung noch keine Lösung seitens des Herstellers gab.



Fast 30% aller Befragten gaben an, Probleme mit beschlagenen Scheiben zu haben. Hier muss jedoch offen bleiben, ob es sich im Einzelfall vielleicht nicht um einen Mangel, sondern um Fehlbedienung seitens des Nutzers handelt, denn gerade im Winter kann es

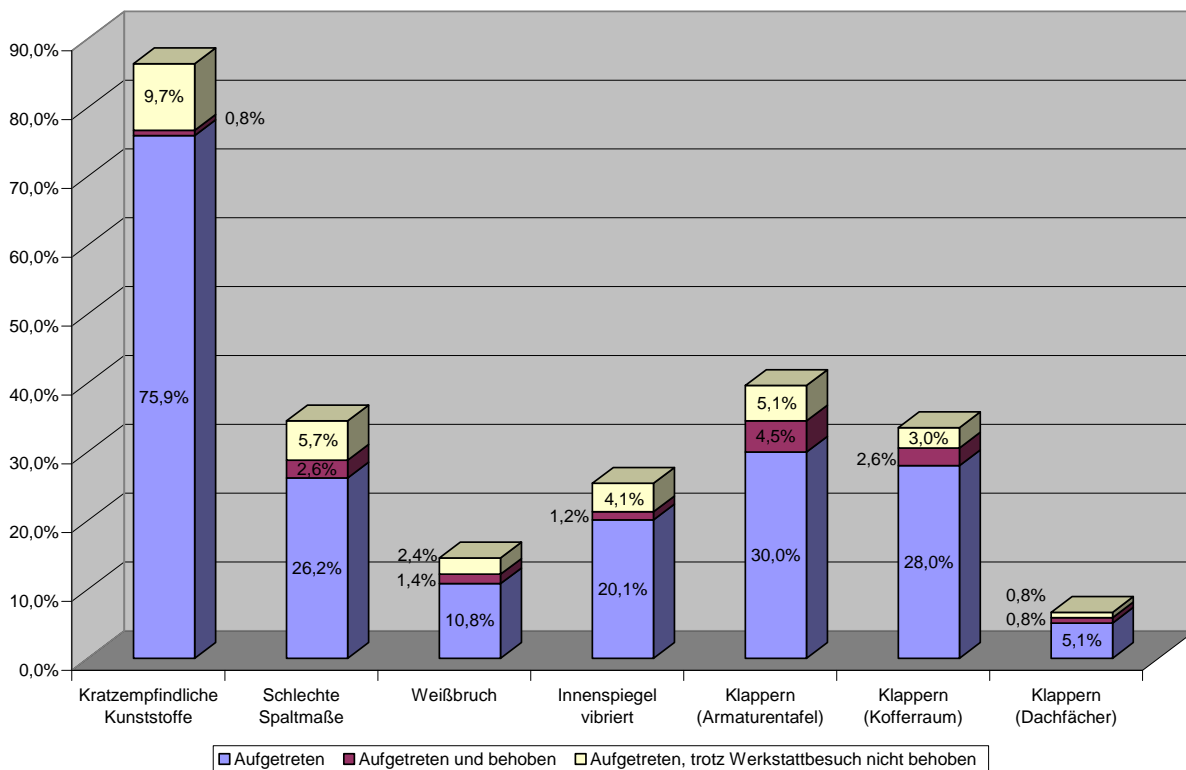
passieren, dass nach der Benutzung der „Defrostfunktion Frontscheibe“ feuchte Luft in den Innenraum geblasen wird, wenn die Temperatur auf unter 5 Grad gesunken ist.

Bei einem geringen Anteil der Umfrage-Teilnehmer gab es Probleme mit dem Climatronic-Bedienteil und mit der Bedienung der Standheizung, deren Menü zeitweise einfach aus der MFA „verschwindet“ und erst nach Ab- und Anklebmen der Batterie wieder erscheint.

6.5. Innenraum (Teil 1)

Im Bereich des Innenraums finden sich einige Probleme aus den Top-5-Mängeln wieder. Am markantesten sind hier Beschwerden über die kratzempfindlichen Kunststoffe, die im Bereich des Kofferraums verwendet werden. Diese empfinden über 80% aller Teilnehmer der Umfrage als mangelhaft. Das ist umso bemerkenswerter, als VW beansprucht, mit der Kunststoffverkleidung und dem verwendeten Kunststoff „die Wünsche und Erwartungen der Kunden“ zu bedienen (sinngemäß so geäußert beim ersten Treffen mit dem Touran-Club im Herbst 2004).

Die Verarbeitung der Kunststoffteile im Innenraum sollte bei einer „Qualitätsmarke“ wie Volkswagen keine Gründe zur Beanstandung geben. Leider ist das nur die Theorie, denn ca. ein Drittel aller Befragten bemängelten schlechte Spaltmaße und Passungen bei den Kunststoffteilen im Innenraum. Besonders oft wurde bemängelt, dass der Deckel des Handschuhfachs schief ist.



Auch die Qualität des Kunststoffs an sich lässt anscheinend zu wünschen übrig, denn immerhin beschweren sich mehr als 14% der Teilnehmer über den sog. Weißbruch an Kunststoffteilen, besonders bei der beigen Innenraumausstattung.

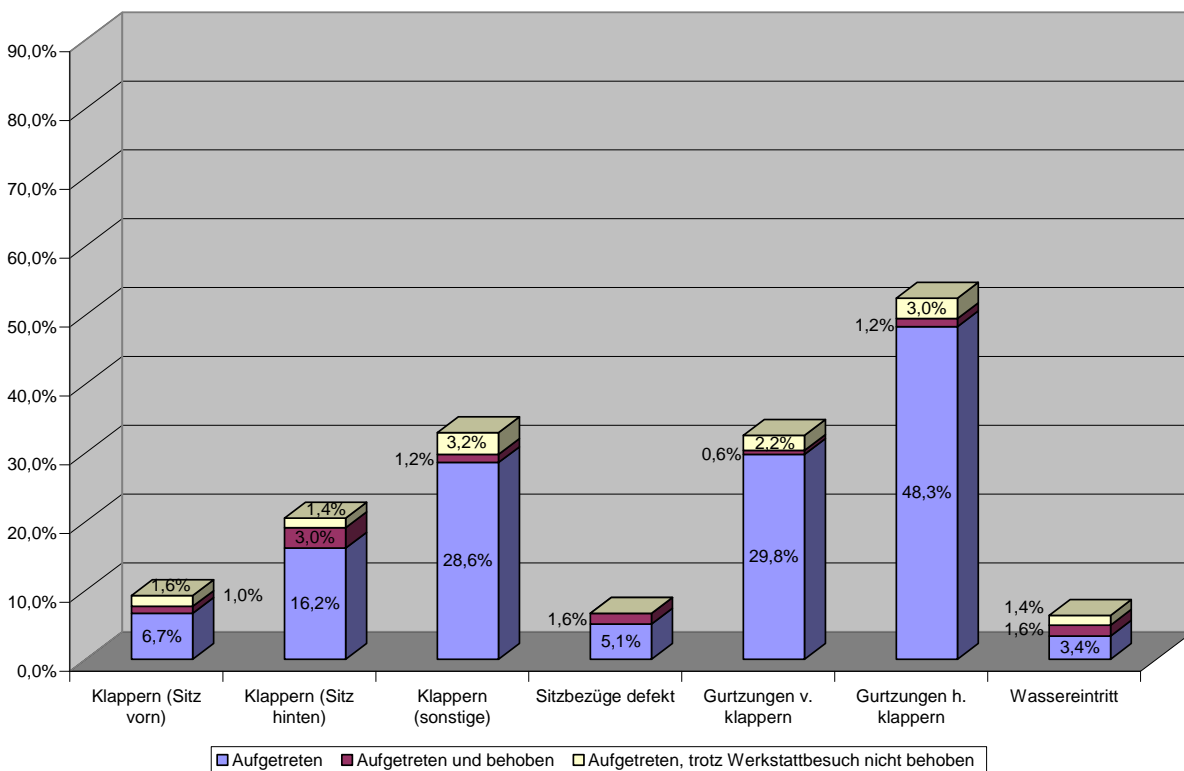
Ein echtes Sicherheitsrisiko stellt der vibrierende Innenspiegel dar, ein Mangel, der bei einem Viertel aller Befragten aufgetreten ist. Wie bei fast allen Mängeln, die den

Innenraum betreffen, konnten auch hier die Werkstätten kaum Maßnahmen zur Abhilfe treffen.

Klappergeräusche aus verschiedenen Quellen geben weitere Gründe zu Beschwerden. Fast 40% der befragten Touran-Käufer beschwerten sich über Klappergeräusche aus dem Bereich der Armaturentafel, weitere 33% beklagen sich über Geräusche aus dem Kofferraum. Die Dachfächer geben bei etwas mehr als 6% der Befragten unerwünschte Geräusche von sich.

6.6. Innenraum (Teil 2)

Auch im zweiten Teil der Betrachtung des Innenraums geht es um unerwünschte Geräusche. Eine weit verbreitete Quelle sind die Gurtzungen vorne und hinten, die bei ca. 33% respektive 52,5% aller Befragten reklamiert wurden. Auch hier konnte durch die Werkstätten keine Abhilfe für das Problem geschaffen werden.



Neben den Gurtzungen sind auch die Sitze vorne (9,3%) und hinten (20,6%) eine Quelle für Klappergeräusche. Abhilfe konnte auch hier leider nur selten geschaffen werden. Vereinzelt traten noch Probleme mit vorzeitig verschlissenen Sitzbezügen (6,7%) und Wassereintritt im Fahrzeug (6,4%) auf.

6.7. Karosserie

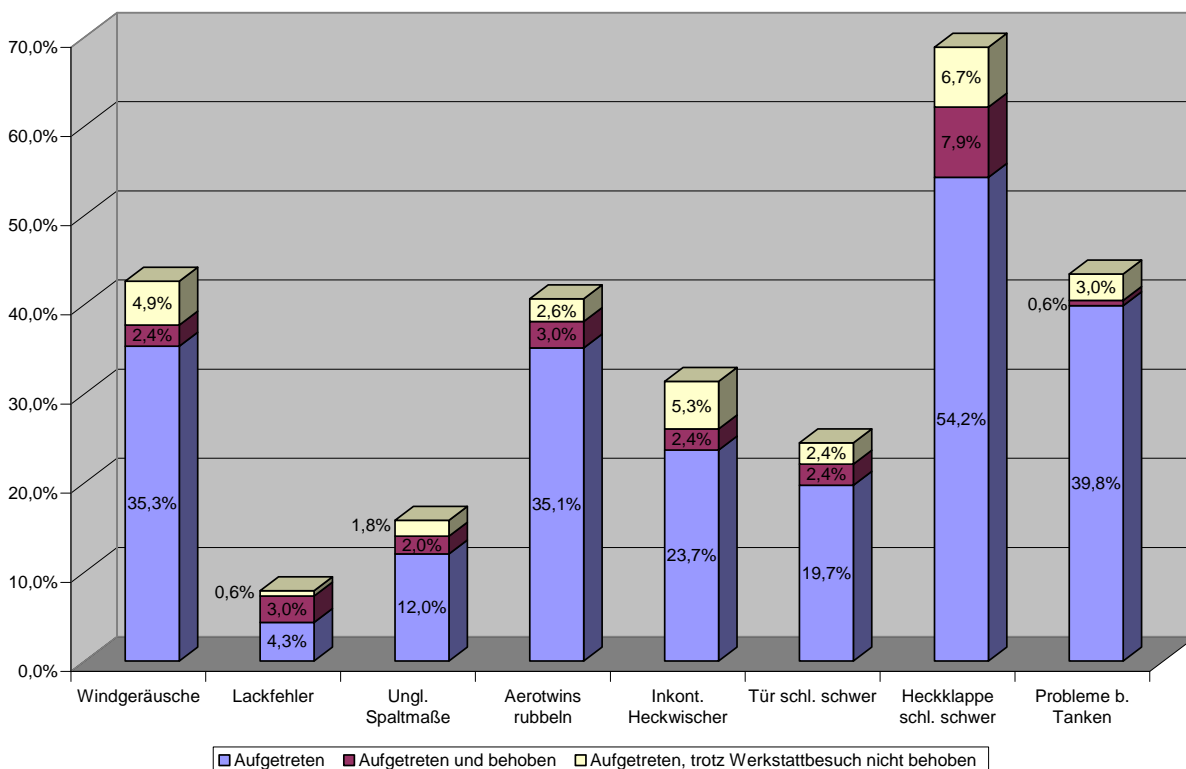
Seit der Ära des Vorstandsvorsitzenden Ferdinand Piëch ist man bei Volkswagen besonders stolz auf die besonders gute Verarbeitung der Karosserie, die sich angeblich in sehr geringen und gleichmäßigen Spaltmaßen niederschlagen soll. Im Falle des VW Touran sieht es jedoch so aus, als sei diese „hohe Verarbeitungsqualität“ nicht erreicht

worden, denn im Bereich der Karosserie gibt es gleich mehrere Mängel, die besonders häufig aufgetreten sind.

Besonders auffällig sind Probleme mit der Heckklappe. Knapp 69% aller Umfrageteilnehmer monierten, dass die Heckklappe nur sehr schwer zu schließen ist. Nur für einen kleinen Prozentsatz (knapp 8%) aller Umfrageteilnehmer konnte die Werkstatt entsprechend Abhilfe schaffen.

Neben der Heckklappe gab es weiterhin Probleme mit der Schließung der Türen. Hier berichten fast 25% aller Befragten von Problemen, die nur selten behoben werden konnten.

Knapp 16% aller Befragten beschwerten sich über generell ungleichmäßige Spaltmaße an der Karosserie, und über 40% der Befragten klagen über Windgeräusche. Bei knapp 8% der Befragten gaben außerdem Lackfehler einen Anlass zur Beschwerde. Insgesamt ein eher schwaches Bild für einen Hersteller, der betont, höchsten Wert auf die Verarbeitung der Karosserie zu legen.



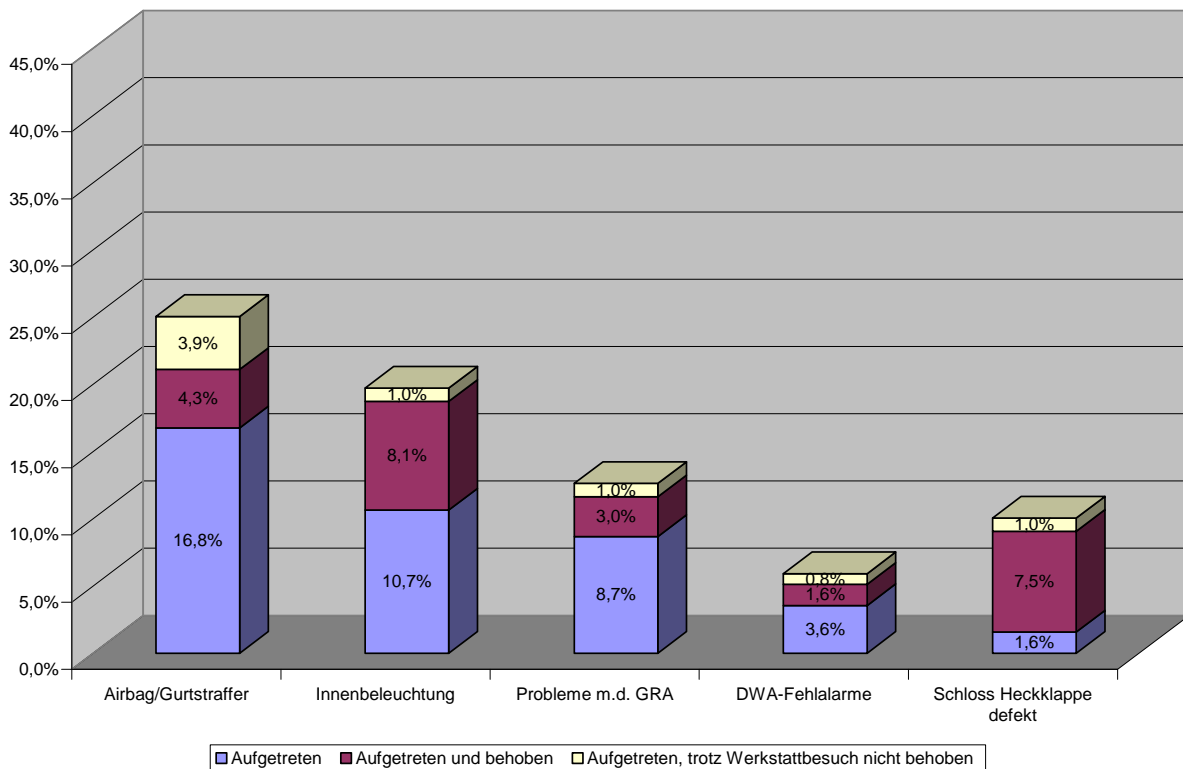
Weitere Probleme gab es durch zu frühes Abschalten der Zapfpistole beim Tanken (43,4%) und durch rubbelnde Scheibenwischer (40,7%). Über 30% aller Umfrageteilnehmer wundern sich, warum bei einem Fahrzeug der 25.000€-Klasse die Düse des Heckwischers undicht ist.

6.8. Komfort und Elektrik (Teil 1)

Der VW Touran ist mit modernster Elektronik ausgestattet. Wie bei anderen Herstellern auch, hat man bei Volkswagen jedoch diese moderne Elektronik wohl noch nicht ganz im Griff. Dies äußert sich bei Fehlfunktionen diverser elektronischer Komponenten.

An erster Stelle rangiert hier das Airbag-Steuergerät, welches durch eine Fehlfunktion sporadisch den Fehlertext „Airbag/Gurtstraffer“ in der MFA anzeigt. Dies ist bei 25% aller Umfrageteilnehmer der Fall. Immerhin konnte einem kleinen Teil der Betroffenen hier in der Werkstatt geholfen werden.

Fast 20% aller Teilnehmer hatten Probleme mit einer zu kurzen Leuchtdauer der Innenbeleuchtung. Knapp der Hälfte der Betroffenen konnte hier geholfen werden. Fast 13% aller Befragten hatten Probleme mit der Geschwindigkeitsregelanlage (GRA). Aber nur in einem Drittel aller Fälle konnte hier Abhilfe durch die Werkstatt geschaffen werden.



Etwas mehr als 10% der Umfrageteilnehmer berichteten über Probleme mit dem Schloß der Heckklappe, hier konnte aber in den meisten Fällen Abhilfe durch die Werkstatt geschaffen werden. Weitere 6% der Teilnehmer hatten Probleme mit der Diebstahlwarnanlage, die sich durch Fehlalarme äußerten.

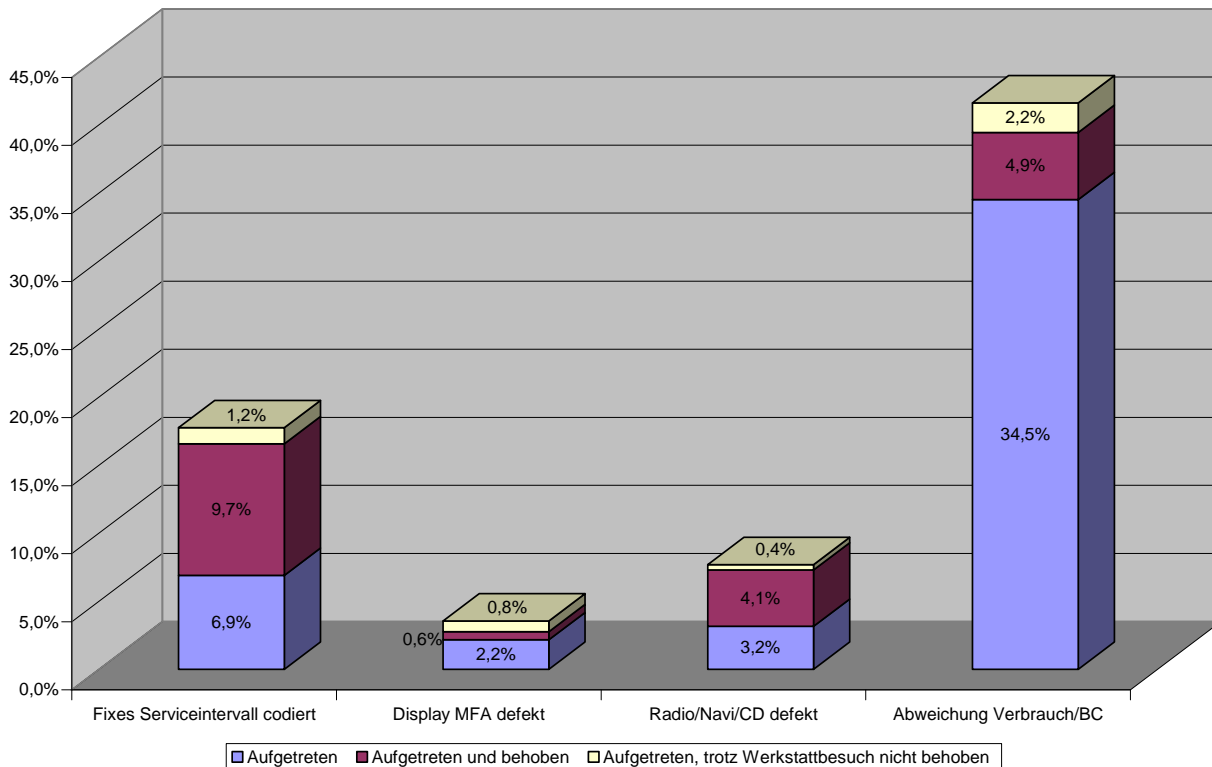
6.9. Komfort und Elektrik (Teil 2)

Im zweiten Teil der Probleme bzgl. der Bordelektronik wurden am häufigsten Abweichungen zwischen dem real ermittelten Verbrauch und dem vom Bordinstrument angezeigten Verbrauch genannt. Dieses Problem betraf knapp 47% der Befragten. Im Falle einer Reklamation waren die Werkstätten jedoch offensichtlich zumindest teilweise in der Lage, dieses Problem zu beheben.

Das zweithäufigste Problem dieses Fragenkomplexes war die falsche Kodierung des Serviceintervalls (fest statt flexibel) vor der Auslieferung. Dieses Problem betraf vor allem die ersten Fahrzeuge des Modelljahrs 2005. Wenigstens waren die Werkstätten in mehr als der Hälfte aller Fälle in der Lage, das Problem zu beheben.

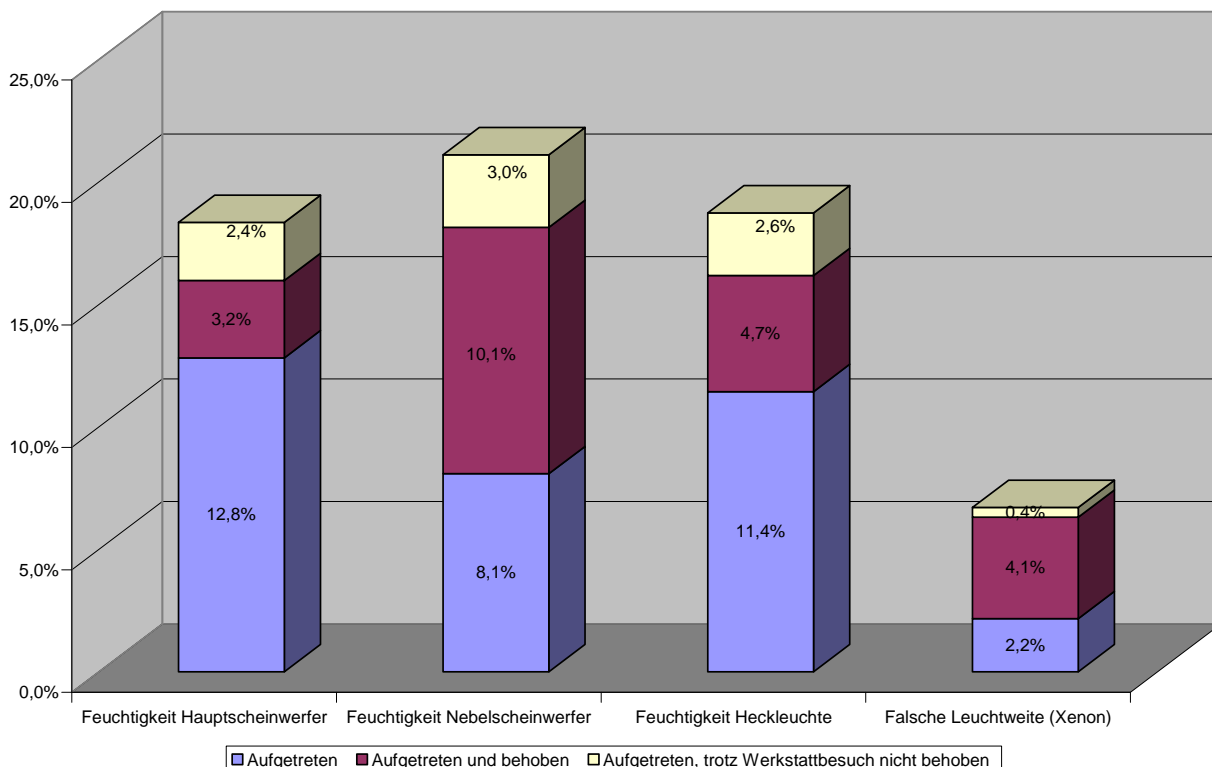
Mit der im Fahrzeug installierten Unterhaltungselektronik hatten knapp 8% aller Befragten Probleme. Aber auch hier konnte für mehr als die Hälfte der Betroffenen Abhilfe geschaffen werden.

Bei knapp 4% aller Umfrageteilnehmer gab es Probleme mit defekten Anzeigeeinheiten der Multifunktionsanzeige (MFA).



6.10. Beleuchtung

Seit dem Jahr 1945 hat der Volkswagen-Konzern bereits mehr als 100 Millionen Fahrzeuge gebaut. Aufgrund dieses großen Erfahrungsschatzes sollte man eigentlich davon ausgehen, dass zumindest an der Grundausstattungen eines Fahrzeugs, wie z.B. der Beleuchtungseinrichtung, keine Probleme auftreten.



Aber auch hier zeichnet sich wieder ein sehr trauriges Bild ab. Bei allen Beleuchtungseinrichtungen klagte ein großer Teil der Umfrageteilnehmer über Probleme

mit Feuchtigkeit in den Beleuchtungseinrichtungen. Über 20% aller Befragten hatte Probleme mit Feuchtigkeit in den Nebelscheinwerfern. In einigen Fällen stand das Wasser sogar mehrere Millimeter hoch hinter der Streuscheibe. Wenigstens konnte hier für die Hälfte der Betroffenen eine Lösung gefunden werden.

Auch beim Hauptscheinwerfer gab es Probleme mit Feuchtigkeit, und zwar für knapp 19% aller Befragten. Ebenso viele Teilnehmer waren von Feuchtigkeitseintritt in der Heckleuchte betroffen.

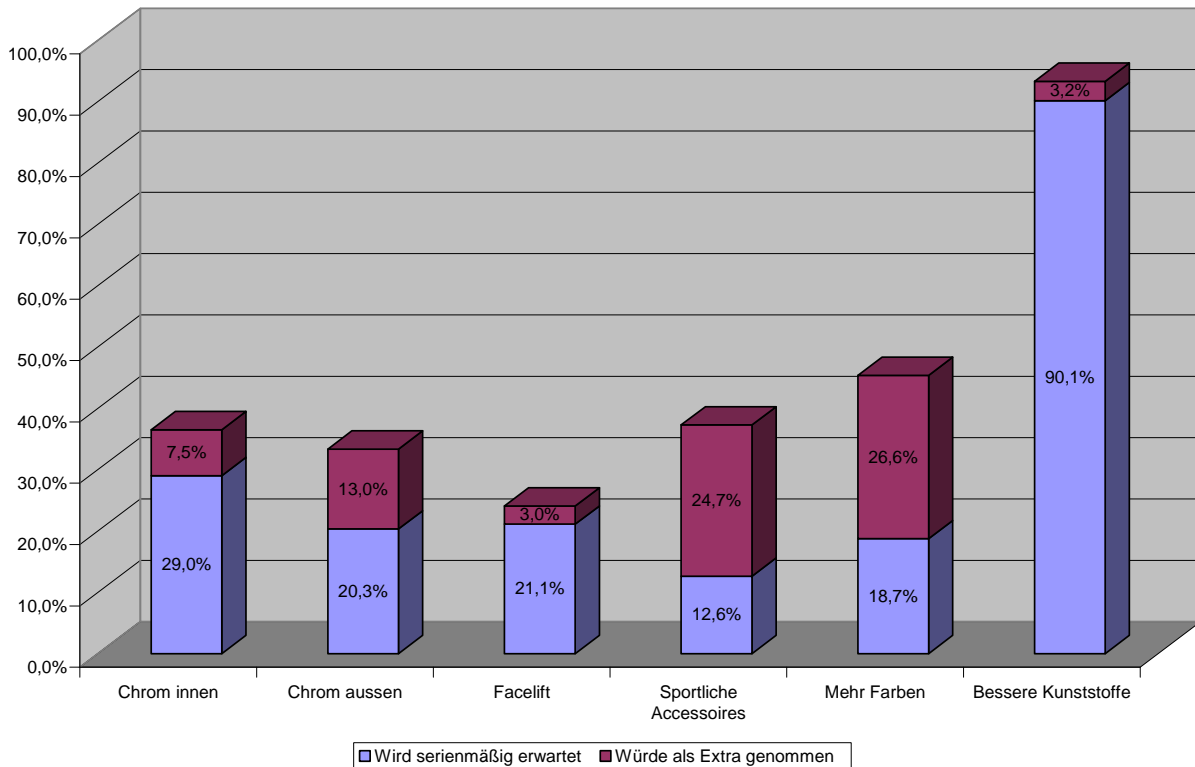
Besonders traurig bei den Feuchtigkeitsproblemen ist die Tatsache, dass die Werkstätten den Eintritt von Feuchtigkeit oft als „konstruktionsbedingtes Phänomen“ abtun wollen und eine Behebung des Fehlers verweigerten. Es wird in diesen Fällen argumentiert, dass es sich um Kondenswasser handelt, das durch die Entlüftungsöffnungen eintritt (sog. „Betauung“). Dieser Beschlag verschwindet jedoch meist von alleine wieder.

Bei den meisten Befragten handelte es sich jedoch um Wasser in Tropfenform, das in die Scheinwerfer bzw. Heckleuchten eingedrungen ist. So große Mengen Wasser können in der Regel nur durch Undichtigkeiten eintreten.

7. Zusätzliche Extras und Verbesserungen

In diesem Fragenkomplex hatten die Teilnehmer der Umfrage die Möglichkeit, sich bzgl. zusätzlicher Extras und Verbesserungen beim VW Touran zu äußern. Zur jeweiligen Verbesserung bzw. zum jeweiligen Extra konnte der Teilnehmer zusätzlich wählen, ob er das Extra / die Verbesserung serienmäßig erwartet, oder ob er prinzipiell bereit wäre, dafür einen Aufpreis zu zahlen.

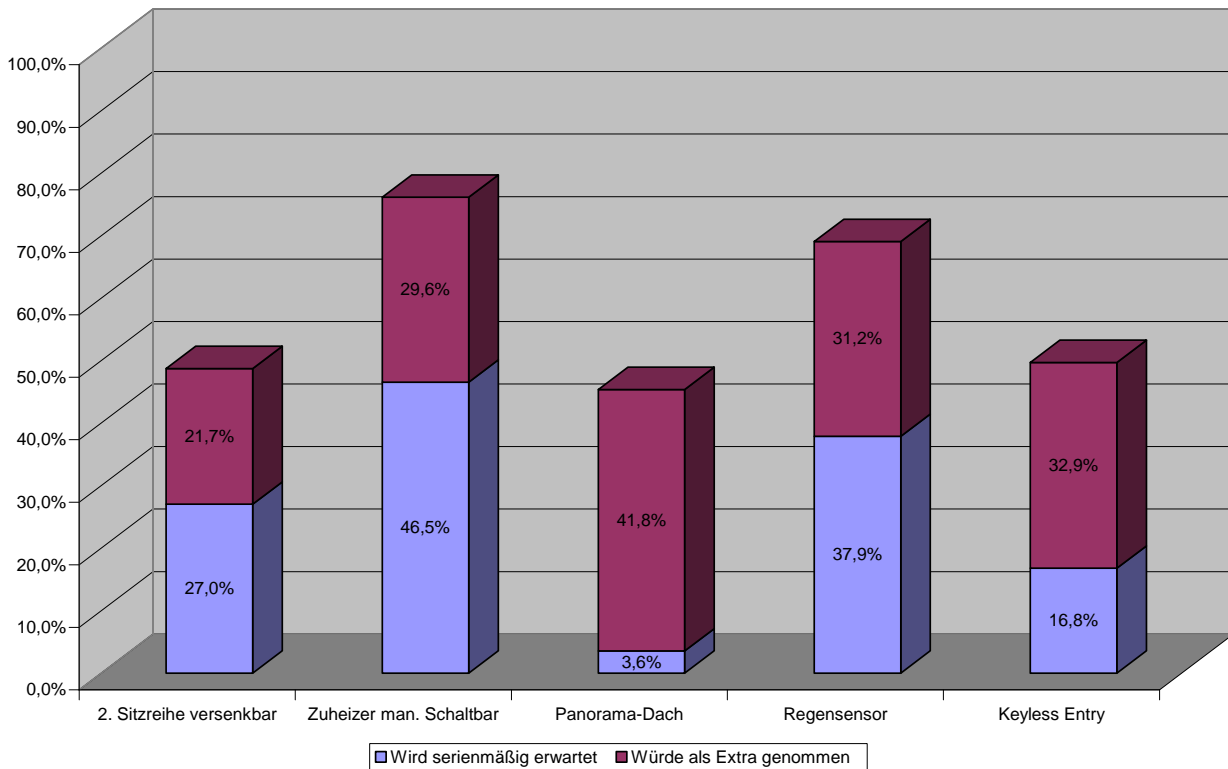
7.1. Optik und Design



Im Komplex „Optik und Design“ fällt vor allem das Bedürfnis nach qualitativ hochwertigeren Kunststoffen (vor allem im Kofferraum) auf. Mehr als 90% aller Teilnehmer erwarten, dass serienmäßig bessere Kunststoffe verbaut werden. Über 40% aller Teilnehmer wünschen sich mehr Auswahl bei Farben, und mehr als 35% mehr Auswahl an sportlichen Accessoires und Chromteilen innen und außen. Das in Internetforen oft diskutierte Facelift ist hingegen nur für knapp ein Viertel aller Befragten interessant.

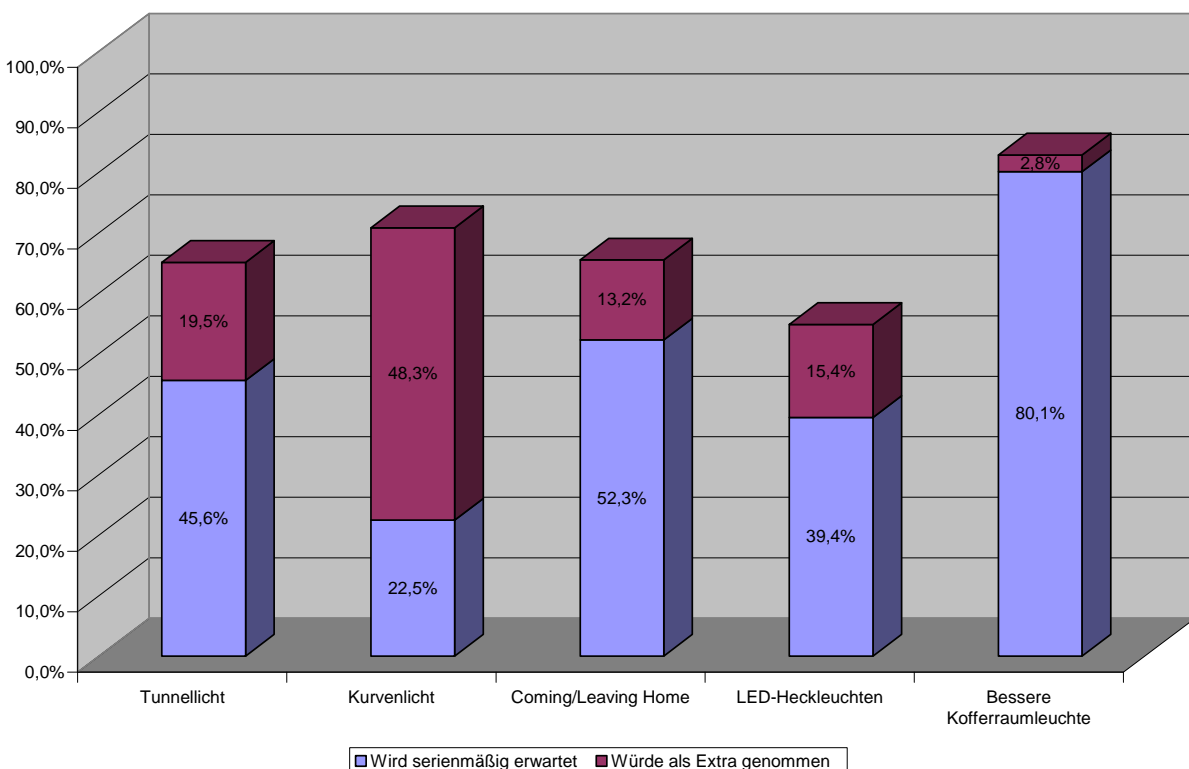
7.2. Komfort und Funktion

Bezüglich Komfort und Funktionalität liegt der Wunsch nach einer Steuerungsmöglichkeit für den eingebauten Zuheizung mit über 70% an erster Stelle. Weit über 60% der Teilnehmer wünschen sich einen Regensensor, knapp die Hälfte würde diesen auch als Extra bezahlen. Zwischen 40% und 50% der Befragten wünschen sich als zusätzliche Extras ein Panorama-Dach, eine versenkbare 2. Sitzreihe und ein sog. „Keyless Entry“-System, mit dessen Hilfe sich der Wagen ohne Schlüssel und Fernbedienung automatisch bei Annäherung öffnet.



7.3. Beleuchtung

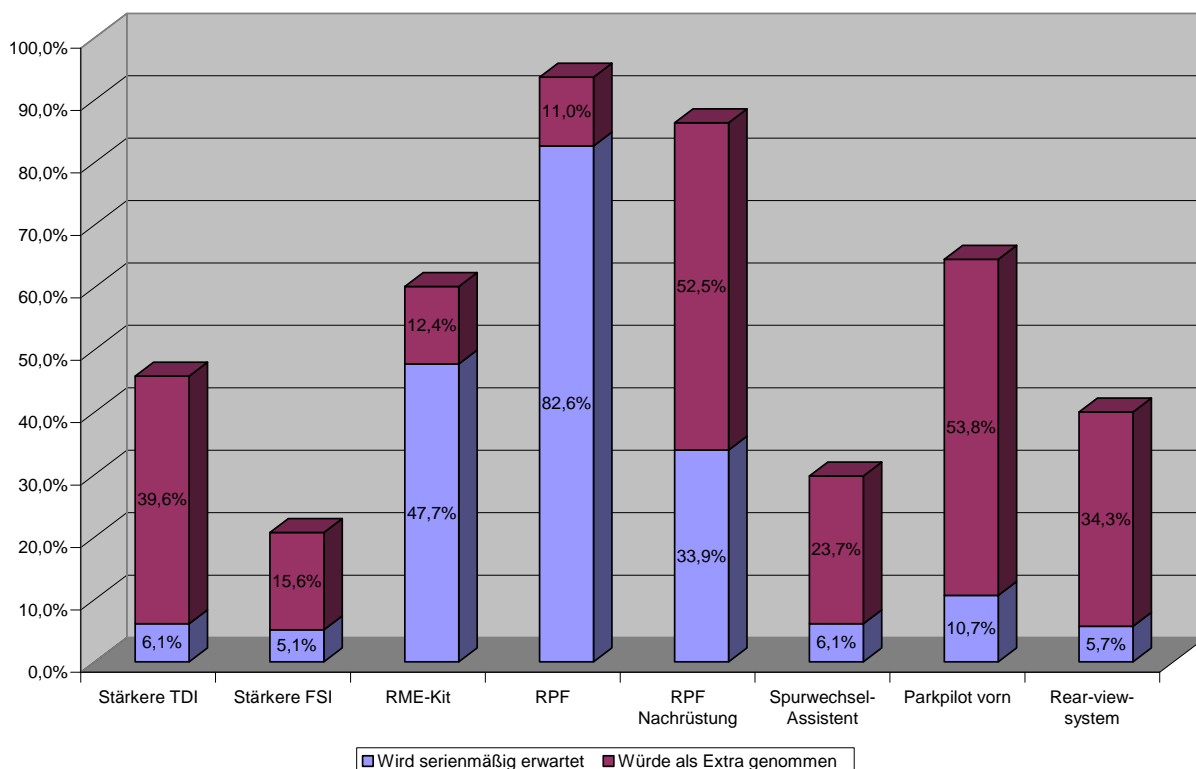
Bei den Beleuchtungseinrichtungen zeichnet sich aus Kundensicht offenbar ein massives Verbesserungspotential ab. Mehr als 80% aller Teilnehmer wünschen sich eine verbesserte Kofferraumbeleuchtung. Um die 70% der Befragten hätten gerne ein adaptives Kurvenlicht, und würden dieses zum Großteil auch bezahlen. Für die Funktionen „Tunnellicht“ und „Coming Home / Leaving Home“ interessieren sich jeweils mehr als 60% der Teilnehmer.



Da diese Funktionen dank moderner Elektronik ohne großen Aufwand realisiert werden könnten, hält sich die Zahlungsbereitschaft für diese beiden Features jedoch in Grenzen. Etwas mehr als die Hälfte der Befragten wünscht sich außerdem Heckleuchten in der modernen LED-Technik, wie sie bereits beim Golf Plus eingesetzt werden. Auch hier wird größtenteils erwartet, dass dieses Feature serienmäßig angeboten wird.

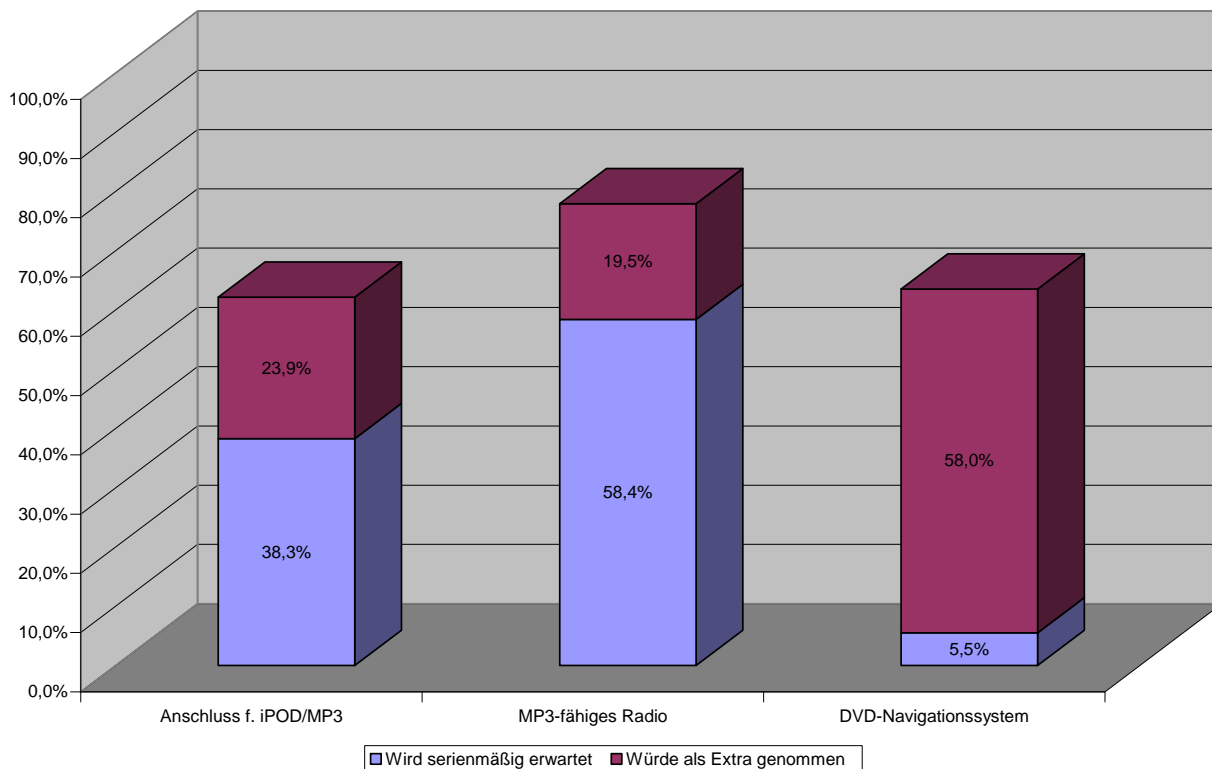
7.4. Motor, Umwelt, Sicherheit

Im Fragenkomplex „Motor, Umwelt und Sicherheit“ liegt erwartungsgemäß der Wunsch nach einem Russpartikelfilter auf dem ersten Platz, gefolgt von einer entsprechenden Nachrüstlösung. Mehr als die Hälfte aller Befragten würden die Nachrüstlösung auch bezahlen. Etwa 60% der Befragten wünschen sich außerdem eine Möglichkeit, um den Touran mit RME (Biodiesel) zu fahren.



Sehr gefragt (mehr als 60%) ist auch der Parkpilot für vorn, der Großteil der Befragten würde sich diese Einrichtung auch etwas kosten lassen. Mehr als 40% wünschen sich außerdem leistungsstärkere TDI-Motoren. Die Nachfrage nach stärkeren FSI ist mit etwas mehr als 20% nur etwa halb so hoch. Für ein Rear-View-System könnten sich etwa 40% der Befragten begeistern, einen Spurwechselassistent halten etwa 30% der Befragten für ein sinnvolles Extra.

7.5. Entertainment und Navigation



Im letzten Teilkomplex ging es um Verbesserungen bei Entertainment und Navigation. Am deutlichsten (ca. 80%) ist hier der Wunsch nach einem MP3-fähigen Radio ausgeprägt. Mehr als 60% der Befragten wünschen sich außerdem ein zeitgemäßes DVD-Navigationssystem (ist mittlerweile schon bestellbar). Die Anschlussmöglichkeit für einen iPod oder eine andere externe Audioquelle wird von mehr als 60% aller Befragten vermisst.

8. Zusammenfassung

Die Touran-Umfrage 2005 war aus Sicht der Veranstalter ein großer Erfolg. Im Vergleich zur Umfrage im Jahr 2004 hat sich die Anzahl der Teilnehmer mehr als vervierfacht. Auch das Feedback zur Umfrage war durchgehend positiv. Grund hierfür war u.a. der intensivierte und von vielen als überaus nützlich empfundene Austausch über das Fahrzeug „VW Touran“ innerhalb verschiedener Internet-Foren.

Die Ergebnisse des Umfrage-Panels bzgl. Ausstattung und Motorisierung der Fahrzeuge sind sehr überraschend, da hier im Gegensatz zum allgemeinen Trend besonders hoher Wert auf Ausstattung, Motorisierung und Optik des Fahrzeugs gelegt wird. Es dominiert die hochwertige „Highline“-Ausstattung und die Top-Motorisierung als 2.0 TDi.

Die Zufriedenheit mit Fahrzeug, Werkstatt und Hersteller kann sich durchaus sehen lassen, ebenso die subjektive Einschätzung des Gesamterscheinungsbildes und das Preis/Leistungsverhältnis. Jedoch äußerten sich viele Umfrageteilnehmer in den Kommentaren immer noch kritisch über die Qualität und die Verarbeitung des Fahrzeuges.

Bei der Detailbetrachtung der Mängel und Probleme zeigt sich, dass bei VW der Anspruch, ein Premiumhersteller zu sein, mit der Realität (noch) nicht übereinstimmt. Auffallend ist hier nicht nur, dass bei bestimmten Mängeln so gut wie alle Fahrzeuge betroffen sind, sondern auch die Tatsache, dass VW bzw. die Markenwerkstätten offensichtlich nur selten in der Lage (oder willens) sind, die Mängel zufrieden stellend abzustellen. Hier wären eine stärkere Ausrichtung der Entscheidungen und der Handlungen an der Kundenzufriedenheit, sowie eine bessere Kommunikation zwischen Hersteller, Werkstätten und Kunden wünschenswert (dies wurde schon beim Treffen 2004 bemängelt).

Aus den Kommentaren ging zusätzlich hervor, dass die Kunden oft das Gefühl haben, unklaren Zuständigkeiten ausgeliefert zu sein; Der Händler ist gegenüber dem Kunden zwar für die Sachmängelhaftung verantwortlich, beruft sich aber auf „fehlende Freigaben“ seitens des Herstellers bzgl. des Austauschs bestimmter Teile (Beispiel: Nebelscheinwerfer).

Wie schon die Touran-Club Umfrage aus dem Jahr 2004 (mit etwas mehr als 100 Teilnehmern) zeigt auch diese aktuelle Umfrage, dass für VW als Hersteller und die Vertragswerkstätten immer noch ein immenser Nachholbedarf in Sachen Verarbeitungsqualität und Service besteht.

9. Anhang

9.1. *Kommentare zum Fahrzeug*

Tolles Auto!

Wären nicht die "bekannteren" Mängel, wäre er top

Es ist ein tolles Auto; jedoch werden viele neue, innovative Dinge durch Anfälligkeit wieder unattraktiv. Würde es mir allerdings wieder kaufen.

Fahrzeug viel zu teuer angesichts des Gegenwertes

Klasse Ingenieurleistung (Konzept), aber völlig unzureichende Qualität.

Trotz kleiner Mängel sind meine Frau und ich mit dem Fz. zufrieden.

Der Touran liefert ein sehr gutes Gesamtpaket. Die Vorteile überwiegen.
Ich würde ihn wieder kaufen!

Prinzipiell ein gutes Auto, das durch die teilweise mangelhafte Qualität leidet.

Generell ein gelungenes Familienauto. Doch das Klappern und Blubbern an einigen Ecken passt nicht zum Preis und zu VW. Hoffe auf Abhilfe!

Schlechte Verarbeitungsqualität

Schönes Auto, voll familientauglich, man kann auch alleine mal Spaß haben (2.0 TDI)

Toll gemachtes Fahrzeug, bei dem Preis/Leistung im Großen und Ganzen stimmt. Manche Kleinigkeiten lassen die letzten 2% Ingenieursleistung vermissen.

Insgesamt gesehen ein sehr praktisches, gutes und letztlich in den wesentlichen Funktionen auch verlässliches Fahrzeug

Tolles Konzept. Leider ist zu oft zu Gunsten günstiger Herstellkosten statt besserer Qualität entschieden worden. Vielleicht könnte Audi je eine Art "Edel-Touran" auf den Markt bringen.

Wenn die Qualität besser wäre, dann wäre es ein prima Fahrzeug!

Sehr gutes Auto mit einigen unverständlichen und sehr ärgerlichen Mängeln, mangelnde Erprobung.

Mein bestes Auto vor allem für die Familie

Finde ich ein überaus gelungenes Auto, erfüllt im vollen Umfang meine subjektiven Anforderungen

Schade für das Auto, mit einer besseren Qualität wäre es ein super Auto geworden. Aber so!!!!!!!

In Summe ein gutes Auto

Der VW Touran ist ein ausgezeichnetes Familienfahrzeug, das in keinem Punkt Wünsche offen lässt.

Bis auf den fehlenden Rußpartikelfilter und die lausige Kofferraumbeleuchtung bin ich sehr zufrieden!

Gelungenes Fahrzeug mit toller Variabilität.

Fahrersitzkissen für große Leute zu schmal. Man sitzt mehr auf den Seitenwangen statt dazwischen.

Die Optik des Touran ist super, leider wurde bei der Produktion an vielen Kleinigkeiten (ganz besonders am Kunststoff) gespart, was das Gesamtbild trübt.

Thema Russfilter muss schnell angegangen werden.

Preis/Leistung stimmt nicht mehr bei VW.

Trotz allem bestimmt nicht das schlechteste Fahrzeug - der Motor (TDI) ist halt konkurrenzlos - der Touran ansonsten wäre ersetzbar.

Feuchtigkeit in Beleuchtungsanlage entspricht nach Aussage VW Techniker dem Stand der Technik bei Klarglasleuchteinheiten(Ha,Ha)

Sehr schönes Design und jede Menge Stauraum! Leider bietet die Industrie zu wenig Tuningteile für den Touran an!

Der Touran wäre immer noch mein Lieblingsauto wenn er nicht ständig defekt wäre.

Das Konzept ist gut, die Qualität inakzeptabel."

Grundsätzlich ist der Touran ein tolles Fahrzeug, es ärgert mich nur dass die kleinen Mängel an einem solchen, recht teuren Fahrzeug auftreten.

Rundherum gelungenes Fahrzeug ohne wirkliche Schwächen. Sehr gelungenes Konzept.

Parkpilot vorne fehlt mir sehr.

Habe ein Auto erwartet, das nicht erst mehrfach in die Werkstatt muss, damit Grundfunktionen ok sind. Die Bedienungsanleitung sollte nichts von Dingen berichten, die es für den Wagen überhaupt nicht gibt.

Völlig problemloses Auto mit sehr guten Fahrwerks- und Motoreigenschaften. Wesentliche Verbesserung erkennbar zum Vorgänger (Touran 1.6 FSI MJ03), besonders in der Anzahl der Fehler am Fahrzeug.

Schickes Auto... bisher sehr zufrieden, leider dauert es trotz Zuheizung zu lange bis der Motor warm wird !"

Ich finde der Touran ist schon ein schönes Auto!

Klasse Wagen, der noch kleinere Kinderkrankheiten hat.

Vom Golf war ich immer abgeschreckt, der VW Touran ist ein sehr gutes, familienfreundliches, geräumiges Auto

Ein insgesamt gelungenes Auto, dass uns besondere Fahrfreude bereitet.

Ich fahre seit 34 Jahren Volkswagen. Beim Touran gibt es sicherlich noch im Zuge der Modellpflege Entwicklungspotential, aber es ist bisher der beste VW, den ich gefahren habe

Genau das was ich gesucht habe !!!

Im Grunde ein sehr gelungenes Auto, daß man lediglich in der Detailqualität verbessern müsste. Meine Kinder sind von diesem Fahrzeug begeistert. Auch meine Frau und Ich möchten die hohe Sitzposition nicht mehr missen.

Hervorragendes Konzept, aber leider teilweise schlechtes Finish / schlechte Qualität / schlechter Service (Mängelbeseitigung) - besonders angesichts des hohen Preises

Der verwendete billige Kunststoff reduziert das Markenrenomee erheblich. Die Qualität der Materialien muss besser werden.

Der Touran ist ein sehr schönes Auto, leider mit einigen ärgerlichen Macken im Detail

Das Konzept kann insgesamt überzeugen- die Qualität für diesen Preis leider nicht.

Ein sehr praktisches und trotzdem schönes Auto. Leider für Menschen mit meiner Größe (1,93m) nicht besonders ergonomisch. Das dürfte man in dem Preissegment eigentlich erwarten.

Nach mittlerweile sieben Monaten mit unserem Touran sind wir absolut zufrieden. Störend sind lediglich die kratzempfindlichen Kunststoffteile und die klappernden Anschnallgurte der zweiten Sitzreihe.

Prinzipiell ein tolles Familienauto, aber leider haben wir wohl ein "Montagsauto" erwischt (und inzwischen gewandelt).

Dass es der bequemste, komfortabelste, zweckmäßigste, variabelste, geräumigste und unzuverlässigste Wagen ist, den ich je hatte.

Super Konzept mit leichten Schönheitsfehlern, die sehr nerven können (Gurtverschluss und LRA klappern)

Ein rundum gelungenes Modell, bei dem der Feinschliff etwas behäbig angelaufen ist und nun forciert werden sollte!

Bester VW den ich bis jetzt hatte.

Tolles Auto für kleine Familien meine Kinder sind absolut verliebt in das Auto.

Ich bin mit den Touran sehr zufrieden und habe auch schon andere Leute dafür begeistert. Generell bin ich mit dem Fahrzeug sehr zufrieden und habe den Kauf trotz der kleinen Mängel nicht bereut.

Ein super Familienauto aber wer soll sich, für dieses Geld und dann noch mit dieser schlechten Verarbeitung und Auswahl der Materialien in Zukunft als Familie in Deutschland noch dieses Auto leisten können....

Feines Auto, gutes Platzangebot, ein paar Schwächen die sich aber bei mir verschmerzen lassen.

Das Fahrzeug ist rundum sehr gut gelungen - an der Qualität ist leider etwas gespart worden (Kunststoffteile, schneller Formverlust der Sitze nach bereits 11.000km, Leistung ausreichend für einen 4-motion - jedoch leider nicht lieferbar)

Bis auf die bekannten Mängel ist der Touran ein echt ""geiles" Auto.

Der Touran ist schon ein tolles Auto. Viele Mängel sind wohl auf menschliche Fehler zurück zuführen. Wolfsburg sollte kundenfreundlicher werden. Nicht nach dem Motto: Kenne ich nicht, weiß ich nicht, sieh zu wie du klar kommst.

Die Kunststoffe im Innenraum (Hartplastik) sind qualitativ einen Schlag ins Gesicht des Verbrauchers. Jedes Computergehäuse ist strapazierfähiger! Unverschämtheit!

Ein super Auto !!! Toller Familienwagen !!!!

Tolles Fahrzeug, aber zu teuer. Daher als Reimport gekauft. Wo bleibt der Partikelrussfilter?

Der Touran ist für mich ein zuverlässiger und komfortabler Familienvan, den ich uneingeschränkt weiter empfehlen kann.

Super Auto, viel Platz und sehr variabel. Fährt sich sehr angenehm und verbraucht trotz seiner Größe auch bei flotter Fahrweise nicht zu viel. Würde ich wieder kaufen.

Würde ich z. Zt. wiederkaufen. Angenehme Sitzposition, guter Überblick. Sicheres Fahrverhalten.

Ich würde mir wieder so ein Auto kaufen mit einer etwas besseren Ausstattung.

Tolles Auto, würde ich immer wieder gerne kaufen und weiterempfehlen, Preis zu teuer, diverse Mängel - Kinderkrankheiten?

Das mieseste Auto was ich in 30 Jahren bewegt habe.

Ein bis auf die störenden auftretenden Mängel eigentlich ein zuverlässiges, gut auf Langstrecken zu fahrendes Auto mit variablem Platzangebot. Man dürfte allerdings etwas mehr Qualität erwarten bei den Preisen!

Generell finde ich die Basis vom Touran sehr gut. Wenn VW die "kleinen" störenden Mängel nach und nach beheben kann, wird mein nächstes Auto sicher wieder ein Touran werden. Man sieht ja auch an den Verkaufszahlen, dass der Touran, trotz hohem Preis, gut läuft.

Wenn noch mehr Fehler auftauchen wird gewandelt, mein Galaxy den ich vorher hatte, war 100 % besser.

Trotz Motorwechsel wegen "Dummheit" von Werkstatt und Werk bin ich mein Touran zufrieden!

Hätte ich vorher gewusst, was mich erwartet, dann führe ich jetzt wieder Mercedes!

Das Lenkrad sollte optisch verbessert werden.

Gut durchdachtes, handliches Fahrzeug mit viel Raum.

Gutes Auto aber dringend erforderlich sind bessere Kunststoffe und weniger Klappern

Trotz einiger Mängel einfach ein praktisches und schön zu fahrendes Auto.

Viel zu teuer für die Qualität, die VW abliefert!!

Trotz der "üblichen" Macken eines Neufahrzeuges würde ich dieses Fahrzeug nicht mehr missen. Es wäre mit einem 2,5l TDI Motor das perfekte "Spielzeug" für den Familienvater, wenn er mal alleine unterwegs ist.

Sitze und Position sehr gut

Insgesamt ein praktisches Auto. Ideal für Familien.

Das beste Auto, das ich bisher besessen habe.

Insgesamt ein recht ordentliches Auto, wobei einige Sachen verbessert werden müssen, z.B. Kunststoffe, Klappern und ein MP3 Radio!

Ein schönes und praktisches Fahrzeug.

Die Verarbeitungsqualität muss verbessert werden (Kunststoffe!!)

Im Grossen und Ganzen bin ich mit dem Wagen zufrieden aber bei der Verarbeitung habe ich mir mehr erwartet.

Dieses ist bereits mein fünfter VW aber der Touran hat wohl die schlechteste Verarbeitung im Innenraum.

Die Bedienungsanleitung ist einfach eine Zumutung.

Wohltuendes und zeitloses Design ohne unnötige Schnörkel.

Wandlung (Rückabwicklung Kaufvertrag) beantragt!

Macht Spaß beim Fahren. Die Kinder fühlen sich wohl. Sitzen höher und sehen mehr. Klasse zweite Sitzreihe. Wesentlich besser als Sharan."

Ein gutes Auto

Bisher bestes Preis/Leistungsverhältnis von allen bei uns in Gebrauch gewesenen Fahrzeugen (bis dato 9). DVD-Navi von Audi wäre sehr sinnvoll.

Ich bin sehr zufrieden mit meinem Touran. Würde ich wieder kaufen. Ich habe beim EU-Händler gekauft (ca. 18% Ersparnis).

Obwohl ich vorher Passat Variant gefahren bin, bin ich doch sehr überrascht, wie viel mehr Möglichkeiten der Touran bietet obwohl er kürzer ist. Im Innenraum sowie im Kofferraum.

Großartiges Auto

Mein Touran hat eigentlich nur einen einzigen Mangel, die unverschämt minderwertigen Kunststoffverkleidungen.

Wirklich notwendig wäre ein Russfilter, hilfreich Kurvenlicht. Sonst ist der Wagen voll o. k."

Rundum zufrieden

Ein tolles Konzept, das von VW prima umgesetzt worden ist. Allerdings noch nicht perfekt - aber wer ist das schon ...

Premiumpreise, aber keine Premiumqualität. VW muss wieder zu seinen alten Tugenden finden. VW reagiert nur noch, wann wird agiert? (Rußpartikelfilter, Laufruhe Diesel) Ein sehr durchdachtes Auto, das als TDI Spass mit Vernunft verbindet. Funktionalität ist durchweg positiv. Fahrwerk und Fahreigenschaften sind ebenfalls positiv.

Ein tolles Auto zu einem stattlichen Preis.

Toller Wagen, super Maschine, ideal für jede Familie - leider können sich die meisten Familien diesen Wagen nicht leisten und wissen deshalb nicht was sie verpassen

Ich habe einen der ersten Kunden-Touran in Österreich ausgeliefert bekommen (d.h. Ausstattung Kundenwunsch, kein fertig gebautes Auto) und war sehr zufrieden.

Serviceintervall top (33.000km). Habe schon mehrere im Bekanntenkreis erfolgreich empfohlen.

Leider wird bei Kratzern an jeglichen Kunststoff-Innenteilen (trotz sehr vorsichtiger Behandlung und Vermeidung) kein Material kostenlos zur Verfügung gestellt, um diese Schäden zu beseitigen. Extra-Preis, muss bezahlt werden!

Bin insgesamt zufrieden. Was mich tierisch Stört ist der unmögliche Kunststoff im Kofferraum bzw. Innenverkleidung der Türen. Sieht z.B. bei einem Ford doch anders aus!!!

Sehr gutes Auto für zu viel Geld.

Habe den Touran trotz der im Forum aufgeführten Mängel bestellt und bin mit meinem MJ05 mehr als zufrieden.

Designmässig - ein absolut unattraktives Auto, das zudem einfach zu teuer ist.

Grundsätzlich bin ich begeistert, habe aber erst 2 Monate Erfahrung

Bei den hinteren Türen wäre es nicht schlecht noch eine weitere Rastposition beim Öffnen einzufügen. Nach dem ersten Einrasten der Türe ist es fast noch zu eng zum Ein- und Aussteigen. Beim Öffnen zur zweiten Position ist der Radius der Tür schon so groß.

Tolles Auto, würde ich sofort wieder kaufen!

Das ein Familienauto 2005 noch keinen Russfilter hat bzw. nachrüsten kann ist oberpeinlich.

Mein bisher bestes Fahrzeug. Kleinere Unzulänglichkeiten lassen sich leicht verschmerzen.

Ich kaufte das DSG ohne Probefahrt, habe es aber nicht bereut und bin froh den Kauf getan zu haben. Trotz einmaligen Stehenbleibens, das sich nach einer Minute warten regenerierte kann ich das DSG jedem empfehlen. Der Kunststoff im Innenraum ist schlichtweg eine Zumutung.

Totalausfall Elektrik wurde ohne weitere Diagnose in WOB durch Batteriewechsel probiert zu lösen. Erneuter Totalausfall nach Überführungsfahrt Werkstatt sucht seit Tagen nach Problem.

Kunststoffe wirken unangemessen billig.

Navi-CD bei Auslieferung veraltet.

Eigentlich ein gutes Auto. Bis auf kleinere Mängel (zumindest bei meinem Fahrzeug)

Es ist ein Skandal, dass bei einem neuen 30 TEUR-Wagen so viele Mängel, die seit Monaten bekannt sind, auftreten.

Der Wagen gefällt von Innen besser wie von Außen.

Man sollte etwas an der sportlichen Linie arbeiten.

Überzeugendes Konzept, allerdings gibt es bei diesem Preis-Leistungs-Verhältnis definitiv zu viele Macken an irgendwelchen Kleinigkeiten. Vermutlich wäre dies bei Toyota anders. Gut sind die kräftigen Dieselmotoren.

Mehr Detailarbeit und Pepp im Innenraum erwünscht, Materialanmutung muss verbessert werden, faire Nachrüstlösung für RPF gewünscht.

Spaltmaßabweichungen im 1/10 mm Bereich und verkratzter Kunststoff im Kofferraum regen mich nicht groß auf. Alles in Allem ein sehr gut gelungenes Fahrzeug!

Ich hätte bei den kleinen Dingen echt mehr erwartet.

Es fehlt auch noch die Memory-Ausstattung - meine Frau und ich sitzen äußerst unterschiedlich - ich sitze hoch und aufrecht - alle Spiegel anders. Meine Frau liegt fast und ist sehr nah dran.

Das Beste ist das 6-Gang Getriebe und das Image!

Schade dass VW so viele Möglichkeiten in der Elektronik drin hat und nicht freischaltet. Kostet ja nix mehr da im Gerät bereits programmiert.

Langstrecken-Autobahnfahrzeug, Beschleunigung und Fahrverhalten zufrieden stellend.

Bin im Allgemeinen zufrieden, bin vom Passat umgestiegen und halte den Touran für die bessere Wahl.

Ein tolles Konzept mit mangelhafter Umsetzung und Verarbeitung.

Mein bislang mit Abstand bestes Auto.

Wir haben auch einen Ford C-Max, der aber qualitativ nicht mithalten kann.

Den 1.6-FSI-Motor würde ich nicht noch mal kaufen."

Gesehen, Verliebt gekauft! Ein gelungenes Auto.

Der Touran ist meiner Meinung nach eine gelungene Symbiose aus komfortablen PKW und Van. Wenn VW es hinbekommen würde, den Touran so zu bauen, dass er nicht allenthalben irgendwo klappert, wäre alles nach meinem Geschmack.

Bei meinem Fahrzeug handelt es sich um einen EU-Reimport. Habe dadurch ggü. dem Listenpreis knapp EUR 5000,-- gespart. Da ich den Wagen bei einem VW-Vertragshändler gekauft habe, kann ich dies nur empfehlen.

Konzept überzeugt. Ausführung mit Mängeln.

Auf besseren Qualitätseindruck im Innenraum sollte wie selbstverständlich Wert gelegt werden. Hier eine 5 für die hoch bezahlten Rotstrich-Manager. Sie killen den Wert der Marke und gehören deshalb gefeuert. Das ist mein bitterer Ernst!

Kann noch keine negativen Erfahrungen (toi, toi, toi) beisteuern, da der wagen noch nagelneu ist. Bis jetzt Null Probleme. Bin noch am Testen der Möglichkeiten.

Ein praktisches Fahrzeug mit dem man auch entspannt lange Reisen beenden kann.

Alles in allem ein super Auto, macht Spaß.

Im Großen und Ganzen ein sehr nettes Auto, jedoch auch nicht besser als die Autos der Mitbewerber.

Fehlende Wahlmöglichkeit "keine Sportsitze" in der HL-Ausstattung. Die Sitze sind zwar sehr bequem, die seitliche Wulst ist aber beim Einsteigen sehr hinderlich. Der Verschleiß ist an dieser Stelle sehr hoch.

Das Auto ist sehr praktisch und variabel, großer Kofferraum und gute Sitzposition.

Der Wagen ist sehr sportlich zu fahren, dank einem sehr guten und straffen Fahrwerk!

Insgesamt als Familienwagen sehr OK (2Kinder).

Super Auto, unser bestes bislang (BMW 5er Touring und diverse Audi vorher gefahren).

Ohne seine kleinen Schwächen (empfindlicher Kunststoff oder stinkender Zuheizer) wäre er perfekt, und das wäre ja kaum zu ertragen ;-)"

Der Touran ist im Grunde ein sehr gelungenes Fahrzeug.

Die Fehlerhäufigkeit auch wegen Kleinigkeiten sollten schnellstmöglich abgestellt werden.

Mein nächster Tourankauf ist bereits beschlossene Sache

Man sollte so ein variables und flexibles Auto nicht am Kunden austesten und die Kinderkrankheiten (Zuheizer, Motorruckeln, Klappern, Vibrationen) vorab erkennen und beseitigen. Das Auto gefällt mir ansonsten sehr gut!

Eigentlich ein gutes Auto. Jedoch scheine ich ein "Montagsauto" zu besitzen und niemand stört sich dran.

Für mich und meine Familie ein schönes Auto. Was stört ist der Preis.

Ich habe dieses Auto noch nicht lange, bin aber bis jetzt total begeistert!! Kann dieses Auto nur lobend weiterempfehlen!! Auch dem Touran-Fforum möchte ich auf diesem Wege ein großes Lob aussprechen!! Macht weiter soooooo.....

Meine Begeisterung für meinen Touran ist durch die vielen Mängel leider getrübt. Hoher Preis für schlechte Qualität.

Ich bin stinksauer, dass die Innenverkleidung so minderwertig ist. Bei diesem Preis möchte ich nicht das Kratzer im Kunststoff entstehen, wenn ich aus Versehen mit dem Schlüssel daran komme. Außerdem bilden sich am Softlack kleine Bläschen, die man wie eine Haut abziehen kann.

Besser als sein Ruf.

Gutes und im Schnitt zuverlässiges Fahrzeug. Schade, dass teilweise minderwertiges Material (Kunststoff im Kofferraum) verarbeitet wird. Hoher Wertverlust von über 30% in gut einem Jahr.

Für die Qualität und Verarbeitung zu teuer. Zu empfindlich in viele Bereichen. Aus Einsparungsgründen wurden sogar simple Kunststoffteile wie Aschenbecher und Gummiauskleidung weggelassen.

Sehr wirtschaftliches Auto, die Qualität der Kunststoffe muss jedoch unbedingt verbessert werden!

Bin eigentlich sehr damit zufrieden. Jedes Auto hat hier und da mal kleine Mängel!

Der 1.6 FSI Motor ist zumindest bei diesem Fahrzeug eine große Enttäuschung. Sehr durchzugsschwach, laut und unkultiviert.

Ob mein Gurtwarner mich anpiepst oder nicht, möchte ich bei MEINEM Auto noch selbst entscheiden (auch wenn dadurch der fünfte Stern im Crashtest verloren geht) - beim Weg vom Garagentor zum Gartentor werde ich mich nie und nimmer angurten.

Die Ausstattung müsste, ohne Aufpreis, vorhanden sein. Wie z.B. serienmäßig: Alarmanlage, Parkpilot, Alufelgen, etc.

Ein sehr funktionelles Fahrzeug, was für mich ein sehr hohes Maß an Flexibilität darstellt.

Einfach klasse, ist bereits mein zweiter, am ersten waren wesentlich mehr Mängel (werde für diesen zweite Umfrage erstellen)!!!

Insgesamt ein prima Auto. Unbedingt verbesserungswürdig sind die knarrenden Vordersitze und der empfindliche Kunststoff. Wichtig wäre auch das Abstellen der Windgeräusche.

Ein schönes, praktisches Fahrzeug, mit ebenso nützlichen wie praktischen Details.

Der Touran ist an sich ein sinnvolles Auto, aber die Qualität stimmt nicht und somit auch nicht das Preis-Leistungsverhältnis. VW sollte sich wieder auf Brot-und-Butter-Autos konzentrieren und die Finger von Fahrzeugen wie dem Phaeton lassen.

Trotz der Macken und Mängel sind wir sehr begeistert vom Touran. Wohin nur mit den 3 Einzelsitzen, wenn man mal unverhofft was zu transportieren hat und keine Garage oder Keller in der Nähe ist?

Insgesamt zufrieden, nachdem die Mängel fast alle behoben sind.

Ein zweckmäßiges schönes Fahrzeug, dass uns sehr an Herz gewachsen ist und ich gerne weiterempfehlen kann. Der verwendete, sehr empfindliche Kunststoff ist allerdings in dieser Preisklasse eine Frechheit.

Tolles Fahrzeug, fahre sehr gerne damit.

Er rollte mir gestern von selbst nach 2 Std. Parkzeit weg und krachte in eine Mauer.

Die Handbremse war normal angezogen aber leider waren die Bremsscheiben nass und das hielt wie geschrieben 2 Std. bevor er losrollte :-(((

Insgesamt ein tolles Auto mit kleinen Schwächen - aber wer hat die nicht?

Prima Fahrzeug.

Schade dass der Wagen mit kleineren (behebaren) Mängeln ausgeliefert wurde!
Kunststoffe in dieser Preisklasse sollten besser sein.

Im Großen und Ganzen ein gelungenes Auto. Hatte leider das Vergnügen, einer der Ersten zu erwischen und muss mich diesbezüglich mit den kleineren Ausstattungslücken zufrieden geben.

9.2. **Kommentare zur Werkstatt**

Habe 2 Werkstätten zur Auswahl, die eine ist nah, aber schlecht. Die andere weiter weg, aber Top.

Mehr/bessere Kunden/Serviceorientierung

Werkstatt weitgehend ok und zuverlässig, Terminmanagement könnte optimaler laufen (Fahrzeug war jedes Mal, selbst zum Wechsel einer Innerraumbirne) einen ganzen Tag in der Werkstatt.

Völlig überfordert, die tun mir Leid und mein Auto leidet mit.

Bessere Kommunikation von Hersteller/Werkstatt über Updates, o.ä. Info an Kfz-Besitzer"

Die Sache mit der rutschenden Kupplung schnell und Professionell erledigt obwohl der Fehler bei der Probefahrt mit dem Meister nicht auftrat.

Gute und freundliche Betreuung

Zuheizer qualmt, Fehlwarnungen Alarmanlage, Motorruckeln, Windgeräusche, falsch eingestelltes Xenon-Licht wurden bei einem einzigen Werkstattbesuch abgestellt. Nicht korrekt angezeigter Verbrauch wurde bis auf 2/10 angepasst.

Immer bemüht, gut informiert, aber von VW teilweise "im Regen" stehen gelassen.

Bin bis jetzt zufrieden.

Bemüht, aber angeblich unwissend. Lösungsvorschläge müssen immer vom Kunden erarbeitet werden!"

Schon Werkstatt gewechselt, da die nicht mal Zeit hatten den Touran mal 10 Minuten an die Diagnose zu hängen ("kommen sie nächste Woche wieder...")

Immer sehr freundlich. Doch auch hier hapert es oft im Detail. 5 Versuche bis der Serviceintervall richtig eingestellt wurde. Nach Lackieren vergessen, den Türkontakt wieder anzuschließen... Die Kleinigkeiten sind es, die ab und an nerven.

Kommt mit der Entwicklung in der Elektronik nicht mit.

Ist bemüht Probleme weg zu diskutieren. Dies scheint generell die Vorgabe von VW zu sein

Die absolute Katastrophe. Bei jedem Reparaturversuch etwas beschädigt.

Werkstatt hat oft keine Ahnung, habe viele Anregungen und Lösungen im Forum gefunden. Hatte 2 Werkstattaufenthalte wo nichts unternommen wurde, nur unsere Fehlerangaben überprüft.

Schlecht informiert oder verneint bewusst Kenntnis bekannter Probleme (Zuheizer / Standheizung, vibr. Innenspiegel, Spurprobleme)

Bisher noch nicht besucht

Trotz vorliegender Mängelliste und mir bekannten Abhilfen bei noch nicht behobenen Mängeln werde ich nicht wie versprochen verständigt.

Werkstatt ist ein richtiger Schlamperladen

Viele Tage in der Werkstatt verbracht, für Fehler die VW zu Verantworten hat und es keine Verbesserung gibt (schiefes Handschuhfach und Kofferraumabdeckung, nasse Nebelscheinwerfer usw.) wo bleibt da die Qualitätskontrolle?.

Die Werkstatt ist bemüht aber in den Details manchmal überfordert

Geschäftsführung nicht gut, dafür mein der Geselle, der sich auf den Touran weitergebildet hat.

Bei Sonderwünschen (z.B. Nachrüstung Tempomat oder Netztrennwand) sehr unflexibel und unzuverlässig

Der Informationsfluss zwischen Werkstatt und Wolfsburg scheint nicht immer gegeben und der Kunde bleibt dabei auf der Strecke.

Ohne Probleme, freundlich und kompetent

Ich werde vom Autohaus Kreisser in Ulm/Söflingen betreut.
Ich habe bisher noch bei keinem Autohaus eine so hervorragende und kompetente Betreuung erlebt wie hier.

Absolut TOP

War mit dem Touran noch nicht in der Werkstatt, kenne sie aber von früher
2 Werkstätten in Trier und Daun, mittlerweile allerdings nur noch eine: Grund: Die Trierer Werkstatt hat sich mehrere Male als inkompetent, unfreundlich und unsauber arbeitend erwiesen.

Erfahrungen erst aus 3 Wochen Gebrauch: Werkstatt bis jetzt noch nicht aufgesucht."

Bemüht, ist dem Werk voll ausgeliefert (Gewährleistung)

Note sehr gut !

Äußerst freundlich und entgegenkommend! Obwohl 130 km von meinem Wohnort entfernt werde ich nicht wechseln!

Die Werkstatt nimmt nur Fehler ernst, die Sie selber erfahren kann. Der Touran hat aber leider sporadisch auftretende gravierende Probleme ohne Fehlereintrag.

Schlechter Service!!!"

Die geben sich die größte Mühe und sind sehr serviceorientiert."

Müßten besser geschult und ausgerüstet sein, meine Informationen waren z.T. besser.

Manche VW-Händler scheinen inkompetent, sowohl beim Verkauf als auch bei Reparaturen. Mit Premium-Preisen sollte man auch Premium-Qualität liefern und die Mitarbeiter entsprechend schulen.

Haben sich bemüht, sind aber von der modernen Technik etwas überfordert.
Bemüht sich.

Teilweise überfordert...

Bisher kein Werkstattbesuch

Bei meiner VAG-Werkstatt wünsche ich mir, das ich nicht immer so lange warten muß und das der Leihwagen die Größe hat die man als Auto hat z.B. Touran-Touran und nicht Touran-Lupo!!!

Einfach nur schlecht und keinesfalls kundig.

4. Werkstatt, je nach Mitarbeiter zwischen 2 bis 4 (Schulnoten).

Unsere VW-Vertragswerkstatt hier in Uetze ist kompetent und zuverlässig.

Sehr bemüht und kompetent

Bisher keine Kontakte

Meinen Händler VW Enning mit seiner Werkstatt kann ich nur loben- ich bin jetzt seit ca 20 Jahren mit diversen Fahrzeugen dort Kunde und wurde bisher immer reell, fachkundig und zuvorkommend behandelt.

TOP TEAM !!!!

Mit Verkäufer und Werkstatt sehr zufrieden, müssen sich mit Kunden über Dinge rumärgern die bei Volkswagen versaut wurden.

Ich habe selten so eine gute Werkstatt gehabt. Toller Service und klasse Arbeit.

Meine Werkstatt ist das Autohaus Wunschel in Röslau. Der Service und die freundlichen, zuvorkommenden Mitarbeiter möchte ich hier besonders lobend erwähnen. So etwas findet man heute sicherlich selten.

Nicht sehr entgegenkommend. Als ich mit dem Problem mit der Batterie zu meiner Werkstatt kam wurde diese geprüft. Das Meßgerät sagte das die Batterie fertig wäre und getauscht werden müßte. Der Meister wollte diese aber nicht ausbauen und mittels Ladegerät „wieder beleben“.

Bis jetzt: Spitze!

Hier wertete ich sehr gut. Aber: Das Fahrzeug war noch in keiner Werkstatt.

Fachlich (technisch) sehr gut; aufgeschlossener Werkstattmeister; aber leider kaum bzw. keine aktive Kommunikation zw. Werkstatt/Händler und Kunde (fing schon bei der sehr langen Lieferungsverzögerung an).

Autohaus Ostermaier in Vilsbiburg -> seit Jahrzehnten positive Kritiken, deshalb Daumen hoch, bin auch sehr zufrieden.

Das Fahrzeug steht und fällt auch mit dem Autohaus!

Der Shuttle-service für Kunden, welche Ihr Auto zur Reparatur abgeben müssen, kann noch verbessert werden, z. B. Verfügbarkeit den ganzen Vormittag lang, Rücktransport zur Arbeitsstätte des Kunden im Stadtbereich etc.

"
Sehr hilfsbereit, zuverlässig, saubere Arbeit,

Ein wenig freundlicher wäre angebracht, auch bei vielleicht banalen Mängeln die aber für den Kunden, der für das Neufahrzeug eine Menge Euros auf den Tisch gelegt hat, wichtig sind.

Viele Werkstätten kommen mit der neuen Elektrik nicht klar und können diese teilweise nicht bearbeiten.

Werkstatt nicht ausreichend durch VW instruiert bzw. geschult. Infos zu Mängelbeseitigungen kommen oft früher durch die Presse an den Kunden, als über den Händler, der zu spät oftmals informiert wird.

Wenn Probleme auftraten konnten diese immer normal aus der Welt geschafft werden.
Autohaus Jung, 74889 Sinsheim

Genial!

Hoffentlich sind nicht alle Werkstätten von VW so unzuverlässig/unfähig wie meine. Sonst wird das mein letzter VW sein!!!!

Der Kofferraum ging zwei Tage nach der Reparatur nicht zu öffnen- nach einem erneuten Werkstattbesuch vergingen nur wenige Stunden- Diagnose einer anderen Werkstatt: Neben dem Schloss (ausgetauscht) war auch der Schalter in der Klappe defekt...

Toller Service, aber leider viel zu teuer!!!

Es handelt sich um ein größeres "VW-Zentrum" mit deutlichen Vorteilen in Sachen Rabatt beim Neukauf sowie Service u. Kompetenz im Werkstattbereich.

Sehr freundlich, recht ordentlich und auf jeden Fall kundenorientiert..

Es ist bisher unmöglich eine Werkstatt zu finden, die wirklich gute Arbeit leistet und Ihre Mechaniker so gut nachschult, dass diese sich auch genau auskennen bezüglich des Modells und nicht z.B. 50 Minuten nachlesen müssen, wie man die Intervallanzeige umstellt.

VW Autohaus Ostermaier in Vilsbiburg (Niederbayern) sehr kundenfreundlich. Bekam bei der Reparatur des Temperaturfühlers sofort einen Ersatzwagen. Auch Nachrüstung der Standheizung und der Mittelarmlehne lief problemlos ab.

Überfordert mit der Elektronik

Mit der Werkstatt sind wir SEHR zufrieden. Die Mechaniker waren immer sehr entgegenkommend und hilfsbereit, obwohl wir fast wöchentlich in der Werkstatt waren. Auch die Reparaturen wurden zur größten Zufriedenheit ausgeführt.

Zu meiner jetzigen: Halbwegs zufrieden, Serviceberater arrogant und ahnungslos.
Zu den vier (!) Vorgängern sag ich nix ohne meinen Anwalt :-)

Schön, dass es Werkstätten gibt, die nicht in der Lage sind, einen Automatik-Leihwagen bereitzustellen obwohl sie vom Kunden in 5 Jahren mehr als 15000 Euro für Reparaturen genommen haben.

Es ist erschrecken, welchen Informationsstand die Händler bzgl. Fehlerbereinigung haben.

Sehr zufrieden.

Hervorragende Werkstatt in Nordhorn (Krüp)

...bemüht, nach der Gewährleistungsfrist aber wahrscheinlich für mich zu teuer...

Leider, oder glücklicherweise habe ich bisher keine Werkstatt benötigt.

Sie ist sehr kulant und hat mir viele Änderungen kostenlos programmiert (z.B. skand. Fahrlicht usw.). Fast alle Mängel wurden behoben oder werden in den nächsten Tagen behoben.

Besser geschultes Personal notwendig, da weiß der Kunde zum Teil mehr über die Problemlösungen Bescheid. Die sollten mal jeden morgen auf langzeitest.de oder Touran-Tech.de vorbei schauen.

"Haben sich immer angestrengt, leider hat mein bevorzugter ""Betreuer"" den Betrieb in Magdeburg verlassen.

Mittlerweile strengt sich aber auch Hotz in Wolfsburg an (mit meinen Vorgängerfahrzeugen hatte ich andere Erfahrungen gemacht).

Ich habe vor kurzem im tiefsten Winter einen Leihwagen mit Sommerreifen bekommen und bin darauf nicht einmal hingewiesen worden. Auf Nachfrage bei der Rückgabe wurde mir gesagt, dass der Wagen jetzt 6 Monate alt sei und in den Verkauf ginge und daher nicht mit Winterreifen bestückt war.

Also meine Werkstatt arbeitet unordentlich! Wenn ich mein Wagen zum reparieren gebe, habe ich bei der Abholung meines Wagen, noch mehr Mängel!"

Da ich meinen Touran erst seit 2Monaten habe, kenne ich die Werkstatt nur von der Fahrzeugübergabe, Serviceleistungen können noch nicht beurteilt werden

Hier kann ich nur gutes sagen - bin jedoch durch Freundschaft mit Geschäftsführer sicher etwas voreingenommen und kann deshalb keine objektive aussage bieten.

Top Service und Kundenbetreuung...

War redlich bemüht die Fehler zu beheben. Leihwagen wurden auf Nachfrage kostenlos zur Verfügung gestellt.

Ich habe eine Werkstatt die verkauft hat weil sie das gut kann aber dafür musste ich mir eine Werkstatt suchen die besser die Mängel oder Fehler beheben konnte!

Da ich gerade die Werkstatt gewechselt habe, möchte ich sagen,: Jetzige Werkstatt ok !!! vorherige :-((((((((Abzocker !!! (Mietwagenkosten musste ich immer !!! selber voll tragen, obwohl es Folgereparaturen waren !!!)

Man gibt sich Mühe...

Superklasse Service und Betreuung

Ich war noch nicht dort!

In allen Fragen, die konventionelle Automobiltechnik betreffen (Mechanik) hohe Kompetenz! Leider im Gegensatz dazu Probleme mit der Elektronik bzw. Programmierung der Steuergeräte.

Ich wünsche mir eine bessere Vertragswerkstatt. Ich bin sehr unzufrieden, da nicht Probleme gelöst werden, sondern nur diskutiert werden.

Gibt sich bisher Mühe außer beim Zuheizer - noch habe ich ja Garantie

Dichtmachen!

Besserung in Sicht

Der Verkauf bescheiden, in der Werkstatt sch..freundlich, allerdings KEINEN kostenlosen Mietwagen bei den Garantiefällen - schade, es geht auch anders!

Nur das eine: Bin sehr zufrieden. Besser könnte ich es mir nicht vorstellen.

Naja, möchte ich noch nichts sagen, kann nicht viel.

Stammpersonal nicht dauernd wechseln wie Wäsche!!!!

Einfach nur "LÄCHERLICH" was diese Herren sich erlauben. Mercedes mag ja etwas teurer sein, aber da bin ich wie ein Kunde (Mensch) behandelt worden!

Nicht weiter zu empfehlen.

Keine Erklärung zur Behebung der Fehlermeldung Airbagsystem erhalten.

Professionell.

War erst einmal dort zum Wechsel von Nebelscheinwerfer und neue Software für Zuheizter. War alles o.k.

Uwe Schulz in Voerde, sehr zuvorkommende Werkstatt kann auch nichts für die Fehler von VW

Sie sollten mal ins Forum schauen, dann wüssten sie mehr.

Bin ich bisher zufrieden.

Leider in manchen Punkten ein wenig unflexibel. Erst nach Vorlage einiger Internetausdrucke bereit zu lernen.....

Bearbeitung von Anliegen differiert je nach Werkstatt.

Meine Werkstatt ist immer bemüht alles für den Kunden und sein Auto zu tun. Sie sind auch gern bereit bei der Fehler Behandlung einen Rat anzunehmen. Kurz und knapp bin ich dort im Großen und Ganzen zufrieden.

Nicht zufrieden!

Sehr kundenfreundliche Kaufabwicklung. Beim Service war ich noch nicht.

Werkstatt - QM - flexibel und akkurat

Bei den ersten Werkstattbesuchen waren sie mit den Fehlern überfordert; Fahrzeug war 2 mal 2 volle Tage in der Werkstatt;

Super Werkstatt: Gottfried Schultz, Essen. Besonders Kfz-Meister C.Bannenber.

Bis jetzt haben sie alles zur Zufriedenheit erledigt, und ich habe auch ein kostenloses Ersatzfahrzeug bekommen. Beim Verkauf ist allerdings einiges daneben gegangen und musste nachträglich geändert werden, da der Verkäufer mit dem Produkt Touran nicht vertraut war.

Meist unmotiviert, Reklamationen werden nicht, ungern oder unzureichend bearbeitet. Besseres Fachwissen wäre wünschenswert.

Da ich noch nicht in der Werkstatt war, habe ich hierfür die höchste Note vergeben.

Tolle Beratung. Super Preis für Inzahlungnahme, deshalb Neuwagen.

Ist in Ordnung.

Tadelloser Service, hervorragende Beratung

Longlife-Öl ist zu teuer.

Sehr bemüht, immer auf dem neuesten Stand. Freundlich!! Aber manchmal etwas umständlich.

Mit diesem Fahrzeug war ich bisher nur zur Winterreifenmontage in der Werkstatt, deshalb noch keine Fahrzeugspezifische Einschätzung (insbesondere Behandlung von EU-Fahrzeug) möglich.

Kompetente Werkstatt, Ersatzteile müssen allerdings öfters vom Regionallager angefordert werden.

Meine Werkstatt, Beermann und Temme in Herford, ist m. E. sehr gut und mit ein Grund, dass ich überhaupt VW fahre.

Es wurde uns bisher keine schriftliche Dokumentation über die durchgeführten Mängelbeseitigungen ausgehändigt.

Service in Köln bei Fleischhauer gut. Keine Probleme mit Garantie bei EU Modell.

Etwas mehr ehrliche Kommunikation mit dem Kunden wäre schön. Ab und zu wird man echt für dumm verkauft.

Der Servicegedanke sollte mehr in den Vordergrund gestellt werden.

Sehr bemüht! Schüttelt über die Kinderkrankheiten aber auch nur den Kopf. Sprüche wie "die in WOB" zeugen nicht davon, dass sich der Händler mit WOB identifizieren kann.

Für die Problemlösung am Zuheizter mussten wir mit dem Fahrzeug 4-mal in die Werkstatt. Der Wassereintritt (Fahrerseite stand 3-5cm unter Wasser) wurde anscheinend fachgerecht behoben.

1. Werkstatt bekanntermaßen unflexibel bis schlafmützig, 2. Werkstatt kundenfreundlich und akzeptabel.

Der Service lässt sehr zu Wünschen übrig, dem Meister muss man nach einem Werkstattaufenthalt jedes Wort aus der Nase ziehen.

Leider keine Ahnung von falsch programmierten Serviceintervallen aus WOB (jeder Laie mit Internet weiß mehr), aber Ausreden und Geschichten wie Münchhausen – Sorry, aber ich musste wechseln.

Absolut top und zuvorkommend. Haben mir u.a. die Sitze kostenlos schamponiert nachdem eine Markenjeans trotz mehrmaligen Waschens abgefärbt hat. Problemlose Abwicklung von Garantiefällen. Immer Ersatzfahrzeug erhalten.

Werkstatt gibt sich immer Mühe alles zur Zufriedenheit zu erledigen. Bis dato habe ich immer einen Leihwagen umsonst bekommen nachdem ich interveniert hatte.

Bisher noch kein Aufenthalt, daher keine Wertung möglich.

Radio-Navi (VDO MS4200RS) sollte fachgerecht angeschlossen werden. War aber keine Facharbeit.

Kleiner offizieller Händler mit sehr kompetenten Mitarbeitern.

Habe bei 2 Aufenthalten nur schlechte Erfahrung gemacht.

Meine Werkstatt würde mir gerne helfen, aber VW gibt die Verbesserungen sehr spät nach Italien weiter.

Meine VW-Werkstatt kann ich nur empfehlen, da sie sich sehr bemühen, kompetent-geschulte Mitarbeiter haben und der Service am Kunden sehr groß geschrieben wird!

Sehr kulant und offensichtlich auch kompetent. Hol & Bringservice von/zur Arbeitsstelle ohne Aufpreis.

Meine Werkstatt machte auf mich bisher einen ziemlich inkompetenten Eindruck. Kleinigkeiten werden umständlich abgewickelt.

Meine Werkstatt absolut super!!!!

Scheint mit Diagnose des Totalausfalls überfordert zu sein.

Leihwagen nicht automatisch angeboten.

Bisher bin ich insgesamt nur 2mal bei meiner Werkstatt vorbei gefahren.

Dabei wurde ich immer zuvorkommend und für mich zufrieden stellend behandelt.

Man hat überall gutes und schlechtes Personal!

Der hohe Ölverbrauch wurde bagatellisiert.

Absolute Klasse in allen Bereichen, jedoch mehr Transparenz bezüglich Arbeitsaufwand und Preisen erwünscht

Sehr zufrieden was Kompetenz und Ersatzwagen betrifft

Ist zwar bemüht, kann aber auch wenig ausrichten.

Bemüht sich, leider wenig Kompetenz

Ratlosigkeit bei Naviproblematik

War noch nie in Werkstatt, erst 28500 km. Fehler in der Umfrage.

An Dummheit und Arroganz kaum zu übertreffen.

Inkompetent, arrogant. Schuld hat immer der Kunde, der für sein Geld ein klapperfreies und funktionierendes Auto verlangt, wo er doch das große Glück hat, im VW fahren zu dürfen.

Können gut verkaufen aber schlecht reparieren.

Keine Werkstatt bislang benötigt.

VW Händler vor Ort war beim Neuwagenangebot nicht flexibel, daher haben wir einen Reimport gekauft.

Könnte noch besser werden, kann nicht mehr anbieten, als Werk bietet. Fehlstellung der Heckklappe wurde gut behoben (Justierung notwendig). Abnahmekontrolle im Werk hätte den Fehler erkennen müssen.

Habe zwar noch keine großen Erfahrungen sammeln können oder müssen, jedoch nach zwei Besuchen alles ok. Freundliches Auftreten und prompte Bedienung im Autohaus Rainer Sayfarth in Gotha.

Super Service trotz mangelnder Unterstützung durch CH-Importeur (AMAG) oder auch VW-Deutschland direkt.

Noch kein Werkstattaufenthalt

Ordentlich, aber es geht alles nur mit ein bisschen Druck. Da spiegelt sich das Verhältnis zum Werk wider. Alles Quelix und Bedenkenträger. Wo sind die Macher? Alle schon bei Skoda?

Mit dem richtigen Kundendienstberater kein Problem.

Sehr guter Service!!! Empfehlenswert!!!

Haben schlampig gearbeitet und Teile der Innenverkleidung verschmutzt. Sind nach Reklamation getauscht worden.

Die Werkstatt hat sich immer sehr bemüht die bisherigen Mängel zu beheben , obwohl ich das Auto nicht bei Ihm gekauft habe.

Ich bin nicht bei einer VW-Werkstatt. Hier wurde mir zumindest im Oberpfälzer Raum zu sehr gefuscht.

Gute Werkstatt (Kieffer/Luxemburg)

Ich muss immer die Werkstatt aufklären. z.B. Serviceintervall ist falsch programmiert, Werkstatt hat keine Info dass die bei 05er Modellen vorkam.

Möchte meine Vertragswerkstatt einmal loblich erwähnen. Sie hat stets mit Freundlichkeit, Höflichkeit, und Kompetenz versucht meine Probleme mit dem Touran schnellstmöglich zu beheben.

Der Informationsfluss Werkstatt - Wolfsburg scheint nicht der schnellste/beste zu sein, im Internet sind mehr, bessere und detaillierter Informationen zu bekommen als direkt vom Händler! Das muss nicht sein!

Kein weiterer Kommentar.

Fachlich ist die Werkstatt gut, der der Service läst nach.
Beispiel: Steuergerät muss getauscht werden. Als meine Frau nach einem Ersatzfahrzeug gefragt hatte, wird ihr keines zur Verfügung gestellt und ihr klargemacht, das man die 5km auch zu Fuß gehen kann...

Noch nicht in Anspruch genommen.

Super freundlich und bemüht.

Hier stört mich z.B. die Aussage zu den Windgeräuschen: Von VW keine Reparatur-Vorschläge vorhanden, somit keine Möglichkeit der Nachbesserung.

Für den Austausch meines Radios, gibt die CD nicht frei, brauchen Sie das Auto 2-mal einen halben Tag.

Tut ALLES was sie kann. Das ist aber leider nicht viel. Im Raum Stuttgart gibt es eine "VW-Werkstatt-Mafia" und keine Möglichkeit ihr zu entkommen.

Zuverlässig und ohne Probleme. Ersatzfahrzeug kostenlos auch wenn Mobgarantie nicht greift.

Meine Werkstatt hat sich bis zum Kauf rührend um mich gekümmert. Da ich meine Probleme bisher nur auf dem Papier stehen habe und erst im April mit meiner Liste zum VW-Händler gehe, kann ich über die Werkstatt noch keine Auskunft geben.

Unkompliziert, sehr freundlich und hilfsbereit, alle Gewährleistungen wurden sehr zufrieden stellend behoben.

Gute VW Werkstätten findet man sehr selten. Meistens verkaufen die einen für dumm!!!

Ich hab mir als Goodie die Fußmatten "herausgehandelt" - die hätte ich (bei einem Siebensitzer) auch für alle sieben Sitze erwartet. Sonst kann ich noch nicht viel sagen - Betreuung während des Verkaufs war in Ordnung.

Habe aus dem Internet erfahren, das das Klopfgeräusch von der Climatronic stammt, der Werkstatt war das völlig unklar.

Ungeschultes und desinteressiertes Personal, es ist schon eine Schande, wenn ich als Käufer mehr über das Auto weis, wie der Verkäufer.

Da bin ich eigentlich ganz zufrieden. Mir wird ganz unbürokratisch und immer schnell geholfen, selbst wenn man mal unangemeldet erscheint.

Klasse Service, die jetzige versteht ihr Handwerk (es ist im Übrigen die kleinste von den drei getesteten). Und nun die Werbung: Autohaus Achilles in Cremlingen!

Bisher bei meinem Touran noch nicht in Anspruch nehmen müssen. Beim Vorgänger Passat sehr gut!

Bei den wenigen Werkstattaufenthalten bin ich auf scheinbar unkompetente Mitarbeiter gestoßen. Z.B. falsche Teile bestellt, Termine nicht eingehalten usw. Nachrüstung der Standheizung war ein Debakel.

Es ist schwer eine Werkstatt zu finden in der ein Kunde auch ernst genommen wird. Hier bedarf es noch sehr viel Arbeit von Seiten des Herstellers, da in den Köpfen vieler Händler noch nicht der Service an die richtige Position gestellt wurde.

Bis jetzt kann ich über die Werkstatt nichts wirklich negatives sagen, da sich die Mängel bei meinem zweiten Touran (der erste wurde wegen extremer Mängel gewandelt) in Grenzen halten. Manchmal ist die Abwicklung etwas träge, aber das kommt auf den einzelnen Ansprechpartner an.

Na ja, dazu möchte ich mich nicht äußern. Habe den Eindruck, dass der Freundliche Zeit schinden will, bis das die Gewährleistung endlich abgelaufen ist. Ist eigentlich Vertrauenssache, aber

Kümmert sich nicht, immer nur auf Nachfrage, dann auch nur wenig Informationen und wird es wird verzögert wo es nur möglich ist.

Bis jetzt war es 3 Werkstätten nach 5 Versuchen nicht möglich LongLife zu programmieren. Nach den 500 Sammelkilometer erscheinen dann nach Abruf immer 2500 km, statt 25000 oder 30000 km.

Ich bin mit meiner Werkstatt sehr zufrieden und hoffe, dass es in Zukunft auch so bleibt.

Aufmerksam, zuvorkommend, ob´s die beste ist, kann ich nicht sagen

Schnarcher aber lieb.

Ab und zu werde ich angerufen werden ob alles noch nach Zufriedenheit verläuft (geht).

Geht so...

Erfahre eher durchs Internet wie Probleme behoben werden können als durch meine Werkstatt!

Töfi Krefeld TOP !!!

Meines Erachtens hat hier der Wandel noch nicht in allen Köpfen stattgefunden. Der Kunde ist König, aber nur wenn man nicht weiß wovon man spricht und das Geld auf der Strasse findet. Man wird nach Strich und Faden verarscht, für Dumme verkauft.

Werde wohl noch einen anderen Markenhändler ausprobieren müssen.

9.3. Kommentare zu VW als Hersteller

Zur Premium-Marke fehlt noch einiges.

Sollten sich die Qualität der Japaner auf die Fahne schreiben.

VW hat jeglichen "Premiumbonus" verspielt. Ich würde erst wieder einen VW kaufen, wenn die Autos mindestens gleich zuverlässig wie Japaner sind aber deutlich weniger als Japaner kosten. Zudem ist der VW Verwaltungsapparat absolut nicht auf Kunden ausgerichtet.

Hat mich bisher immer im Regen sehen lassen. Muss immer Eigeninitiative ergreifen. Will mich als dumm verkaufen

Einmal VW > immer VW. Ausnahme einmal Audi."

Immer noch auf einem zu hohen Ross! Schlechte Informationspolitik, mangelhafte Fehlerbeseitigung, schlechtes Eingehen auf Kundenwünsche.

Sauerei, dass VW bei den Kunststoffen bisher keine Kulanz zeigt.

Ein bisschen mehr Energie für den Russfilter wäre schon schön.

Sicherlich ein Hersteller, der auch in Zukunft zu beachten ist und interessante Modelle bringen wird.

Sollte sich mehr um die Lösung der Probleme und Problemchen bemühen statt um deren Verneinung.

Leider entspricht die Qualität nicht dem Image und dem Preis.

Wenn diese TDI Motoren nicht wahren, würde ich mir keinen VW mehr kaufen. Die Autos sind bezogen auf die Qualität zu teuer. Außerdem stört mich die Arroganz mit der VW auf offensichtliche Mängel reagiert. Z.B. über Monate hinweg keine Lösung zum vibrierenden Innenspiegel.

Arrogant und nicht kundenorientiert. Zu träge in allen Reaktionen auf Anfragen.

Sollte mehr Wert auf Qualität legen.

Wenn Fahrzeuge mit so vielen und weitreichenden Mängeln als serienreif herausgegeben werden, erwarte ich bei anschließenden Werkstattaufenthalten

1. schnellere Bearbeitung des Mangels
2. ausführliche Information
3. einen kostenlosen Leihwagen für die Werkstattaufenthalte

Wo bleibt die Qualitätskontrolle bei VW so können die Autos nicht vom Band gehen. Fehler die schon zwei Jahre alt sind, sind immer noch nicht behoben (schiefes Handschuhfach, nasse Nebelscheinwerfer usw.). Manche hatte ich schon am Passat (z.B.

Türschlösser)

VW sollte aufpassen, dass die Produktpalette nicht in einem Einheitsbrei endet - Mehrteilepolitik ist ja gut und recht, doch jedes Modell soll auch als solches erkennbar bleiben.

Müssten schnell von ihren hohen Ross runterkommen, sonst geht es noch mehr den Bach runter.

Völlig überzogene Ersatzteilkosten die nicht dem Niveau von VW entsprechen (wir sind hier nicht bei Mercedes!)

RPF-Filter Frage/Problem sollte schnellstmöglich angegangen werden, da sonst großer Imageschaden (auch wenn wir wissen, dass die Motoren trotzdem recht umweltfreundlich sind.)

Die Preispolitik sollte in Bezug auf Qualität und Service stark und dringend überdacht werden.

Unbedingt nicht nur nach den Sternen greifen sondern sich mehr auf das eigentliche Kerngeschäft konzentrieren.

Unverständliche Preispolitik. Rund 30.000 EUR für einen Touran 2,0 TDI Highline nur mit Winterpaket, Climatronic und perleffekt sind einfach zu viel. Es gibt noch einige schöne Extras mehr, die den Preis noch mehr in die Höhe treiben.

Der Shareholder-Value ist nicht alles, VW sollte wieder mehr auf die Qualität und Haltbarkeit seiner Produkte achten.

Entwicklung Partikelfilter verschlafen!!!

Der Hersteller sollte sich nicht auf seinem Ruf ausruhen, sondern auch wieder ein Qualitätsbewusstsein entwickeln, bei einem Fahrzeug fuer 40.000 Euro erwarte ich einfach, dass nicht an Billigteilen wie Kunststoffverkleidungen gespart wird.

Bis jetzt nur VW gekauft (das ist der 5. VW in Folge). Wahrscheinlich mein letzter, da Preis-Leistung nicht mehr stimmt.

Wo ist die berühmte Qualität "Made in Germany" geblieben?

Billig, Billig auf Kosten der Kunden. Siehe Kunststoffteile, Beleuchtungseinrichtung selbst die Glühbirnen sind billig, billig. Das Auto aber ist nicht billig!

Ist ein Hersteller der auch ein Herz für Behinderte hat.

VW hat meiner Meinung nach ein wenig den Lauf der Zeit "verschlafen"! MP3 und CD-Text sind bei so gut wie jedem Hersteller bereits Standard!

VW reagiert auf oben genannte Probleme in der Werkstatt auch viel zu arrogant. Was der Kunde nicht beweisen kann wird zu lange nicht ernst genommen.

Habe mich sehr geärgert, dass offensichtliche Mängel, die auch andere Touranfahrer haben an Ihren Fahrzeugen (schlechte Kunststoffteile) überhaupt nicht ernst genommen werden und erst nach mehreren Schreiben geklärt wurden.

Hochpreispolitik wird ein Problem werden.

Lieferzeiten zu lange.

Hersteller mit Premium-Preisen sollten auch Premium-Qualität bieten.

Langweilig aber billig.

VW muss aufpassen, um nicht noch mehr Kunden zu verlieren.

Nach 10 Jahren Fiat, bin ich voll zufrieden.

Händler nicht nur nach Verkaufszahlen beurteilen.

Es wäre schon wenn die von VW mal einen richtigen TDI-Motor bauen würden so mit 2.5 oder 3.0l.-Hubraum!!!

Verspielen durch nicht ausgereifte Produkte in Verbindung mit nicht immer qualifizierten Werkstätten ihr Image.

VW bemüht sich sichtlich um Qualität, aber im Detail und in der Endkontrolle gibt es noch einiges zu tun.

Es ist traurig das VW es nicht schafft in 1,5 Jahren einen vibrierenden Innenspiegel als Mangel abzustellen, obwohl dieser der Sicherheit dient. VW hat wohl noch nichts von Produkthaftung gehört.

VW hat sich zum Volks- zum Premiumhersteller entwickelt, es werden bei der reichlichen Modellpalette hervorragende Autos gebaut, nur laufen für den Ottonormalverbraucher immer mehr die Preise weg, die Aufpreispolitik sollte vielleicht etwas heruntergefahren werden.

Lasst euch nicht unterkriegen!!! Aber die preise müssten runter.

Wenn die hohen Herrn bei VW Autos mit diesen Mängeln fahren müssten wie mancher Touran-Fahrer, dann würden die Mängel viel schneller behoben oder sie würden den BERUF wechseln.

Sollten schneller auf Kundenwünshe und-reklamtionen reagieren und sich vielleicht aktiv am Forum beteiligen.

Wenn VW die Detailqualität auf das Niveau von Audi bringen würde, könnte man den Touran schlichtweg als perfekt bezeichnen. Die Preise könnten für ein Familienauto etwas günstiger sein.

Bin erstaunt, mit einem Volkswagen so angenehm und ermüdungsfrei reisen zu können (hatte vorher Audi)! Negativ: Der Widerstand gegen sinnvolle Absichten der Gesetzgebung, z.B. die frühzeitige Einführung von Rußpartikelfiltern bei Dieselmotoren."

Dass der Händler / die Werkstatt nicht mehr "Markenhändler-/werkstatt", also quasi "Werksvertretung" ist, bewährt sich m.E. nicht. Jedenfalls bleibt der Eindruck, daß es bei Mängeln zum "Schwarzer-Peter-Spiel" führt.

Der verwendete billige Kunststoff reduziert das Markenrenomee erheblich.

VW Betriebe sollten besser geschult werden.

Die Qualität lässt zu wünschen übrig. Ausgangskontrollen sind zu verbessern. Elektronik einfach nicht im Griff.

Baut hochwertige ausgereifte Autos zum guten Preis, dem Namen entsprechend.

Achtet ein wenig mehr auf Qualität, auch wenn ich mich nicht (noch ??)beklagen kann. Ein wenig mehr Mut zur Form, der Touri ist langweilig (hinten).

Schön gemacht, weiter so!

Ich habe mein Touran als Behindertenfahrzeug umrüsten lassen. kleine elektronische Helferchen wie Tunnellicht, Regensensor usw. würden mir sehr helfen. Ich wäre auch bereit, dafür mehr Geld auszugeben.

An der Qualität ist noch einiges zu verbessern.

Wenn die Qualitätsprobleme so wie bei anderen Modellen von VW bestehen bleiben, wird dies sicherlich mein erster und letzter VW sein...

Prima Konzept kopiert. Mehr Mut zum Design wäre wünschenswert. Tipp: Schaut doch mal über die Alpen!

VW entspricht sicher nicht mehr den Qualitätsansprüchen wie noch vor einigen Jahren, dennoch bin ich(und bleibe hoffentlich auch) überzeugter VW-Fahrer.

Motorenpalette könnte breiter gefächerter sein, auch die Aufpreispolitik scheint doch leicht übertrieben..

Die Qualitätszeiten eines Golf II sind lange vorbei. Jedoch eine Besserung im Vergleich zur Qualität des Golf III Bj.1992.

Die Werkstätten sollten kulanter mit den Reklamationen umgehen, denn es ist ein neues Auto und für die Kinderkrankheiten kann der Kunde nichts.

Trotz mehrfacher Anfragen an VW Wolfsburg per e-mail haben wir nie eine Reaktion auf unsere Beschwerden erhalten. Nicht einmal ein einfaches "Tut uns leid, dass Sie so viel Ärger mit dem Fahrzeug haben." Schade...

Man würde sich einen direkten Draht wünschen, um den Herren Entwicklern und Produktionsleitern mal direkt etwas eintrichtern zu können.

Bessere Informationspolitik gegenüber Kunden bzgl. Fehler.

Als Hersteller von Fahrzeugen für das Volk, sollte VW dringend bei der Ausstattungs- und Preispolitik umdenken. Ein Kunde der mit sinnlosen Paketen konfrontiert und bevormundet wird, wird bei den teils wesentlich kundenorientierteren und flexibleren Mitbewerbern besser bedient.

Zu hohe Aufpreispolitik.

Touran Buch wurde kostenlos zugesandt.

Mehr Schein als sein. Strengt euch an sonst nehmen euch die Japaner die Kunden weg. Toyota Corolla Verso ist vom Design und von der Qualität her besser.

Kann man sich gerade noch leisten; allerdings klafft bei Preis-/Leistung eine enorme Lücke - wenn ich bedenke, wie viele Mängel die Kunden bei einem Fahrzeug in der Größenordnung 25.000 Euro hinnehmen "müssen".

Vielleicht sollte auch bei Kleinwagen das Preis-/Leistungsverhältnis stimmen.

Ich erwarte für den Preis mehr Qualität und vor allem ausgereifere Fahrzeuge ohne den Kunden als Testpiloten.

Das Preis - Leistungsverhältnis ist nicht mehr gegeben...billig billig (Innenausstattung) nur die Preise gehen langsam in Richtung Oberklasse, dass geht nicht gut...

Kein Ersatzfahrzeug von VW, wenn der Touri wegen Qualitätsmängeln in der Werkstatt ist!

Der neue Passat scheint ja ein kleiner Ableger des Phaeton zu werden, nur da ist zu wenig Platz (auch als Variant), der Preis wäre nicht so schlimm. Also: bessere Materialien, auch wo man nicht jeden Tag hinschaut (Kofferraum).

Kein Kommentar, ich arbeite in dem Konzern... ;-)

VW ist relativ kulant bei der Abwicklung von Fehlern, alle Fehler, die auftraten, wurden bisher ziemlich unbürokratisch gelöst.

Beim Touran fehlten bei der Einführung zu viele Teile (Parksensoren etc).

Leider unterscheidet sich die Marke VW nur noch durch Preis und teilweise fehlende Ausstattung von japanischen Mitbewerbern - noch bin ich sehr markenbezogen und denke bereits an den neuen Sharan - sollte sich diese Politik von VW nicht in naher Zukunft ändern wird daraus aber nix.

Macht eure Sache besser, wenn ihr mit anderen Herstellern mithalten wollt...

Wenn die so weiter machen mit ihrer Kundenfreundlichkeit und dem Service, werden die Preise demnächst auf Japanerniveau sinken. Sprich: viel Billigplastik und nach 5 Jahren auf den Schrott.

Schuster bleib bei Deinen Leisten (Phaeton!!)

Dank der Kulanz wenigstens von VW wurden die Kosten für den 1. Service (erweiterter Ölwechsel und mit Bremsflüssigkeit) von VW übernommen !!!

Kommt wieder zu der Qualität zurück die ihr schon mal hattet. der Kunde lässt sich nicht gerne zur als Testperson ausnutzen

Zu teuer in Deutschland!

Auto5000, die Tochter von VW produziert einen tollen Wagen. Preislich könnte er billiger sein aber im Vergleich mit einem Golf ähnlicher Ausstattung ist es Ok.

Auch wenn optisch etwas zu konservativ, sehr gute Qualität. Häufig würde ich mir an der einen oder anderen Stelle mehr Sportlichkeit wünschen.

Das Qualitätsniveau der 90er Jahre (Golf 3, Passat), Polo) konnte nicht gehalten werden. Andere (Opel, Ford) haben gleichgezogen, der Abstand zu den Premiummarken (Audi, Bmw,DC) hat sich wieder vergrößert.

Auto ist geil, aber ein wenig zu teuer, sonst, viel größer als die Konkurrenz, und das war für uns entscheidend.

Danke an VW, tolle Autos.

Es muss ein besserer Kunststoff her.

Es wäre schön wenn VW die jetzigen Verkleidungen mit Garantie bzw. Kulanz gewechselt werden würden. Meine Werkstatt reagiert auf jeden fall nicht auf das Problem.

Unschön ist die Differenzierung bei Folgegarantieversicherungen zwischen Erst- und Gebrauchtwagenkäufer.

Der große Knall kommt noch.

Es ist sehr traurig, dass ein Navi mit DVD nicht erhältlich ist. Unverschämt ist, dass keine Navi-CD mit aktuellem TMC erhältlich ist bzw. bereits mit dem Pkw ausgeliefert wurde. Weiter sollten bei einem Preis von 38.000,00 € Klappergeräusche nicht auftreten.

Die Praxistests bitte VOR der Ausgabe auf den Markt machen, nicht die Fahrer leiden lassen... ansonsten leidet das Image zu stark, und selbst hartgesottene VW-Fans (mehrere Käfer + Golf) springen als treue Kunden ab!

Nicht nur über Verbesserungen reden, sondern auch machen.

Einfach eine Frechheit bei so einem Auto so billiges Zeug zu verarbeiten, es rappelt und scheppert und es ist kratzempfindlich ohne Ende. Ihr müsst noch sehr, sehr viel lernen!

Es muss sich in Sachen Service noch viel tun. Werde mir aus diesem Grund keinen VW mehr zulegen. Fahrzeugkonzept vom Touran sonst in Ordnung.

Die Werksabholung sollte

1. kostenlos, 2. erheblich besser organisiert, 3. Terminvereinbarung bei Mitteilung Produktionsdatum möglich sein.

VW-Styling etwas altbacken. Sollten sich wieder mehr auf untere und mittlere Preislagen konzentrieren.

Mehr im Werk erproben und nicht in Kundenhand.

Eine etwas bessere Verarbeitung im Kunststoffbereich wäre anzuraten. Das Auto länger erproben.

Die Kundenzufriedenheit scheint bei VW nicht an vorderster Stelle zu stehen.

Vielleicht wieder mal ein Volksfamilienauto zu bauen, das auch in der Preislage bis 20000,- Euro noch eine "gute" Ausstattung bietet.

Man sollte nicht an den falschen Stellen sparen.

Wenn VW sich so verhalten würde wie meine Werkstatt würde es gar nicht so viele Probleme geben aber wenn man bei VW anruft und von seinem Problem berichtet tun die erst mal so als wenn sie das zum ersten Mal hören.

Geht die Preiserhöhung so weiter, gibt es bald keinen Volkswagen mehr.

Unbedingt bessere Kunststoffe verwenden und die Klappergeräusche ab Werk beseitigen.

VW sollte wieder etwas mehr auf die Qualität achten. Die Qualität war meiner Meinung nach, früher besser. Bei meinem Golf Bj 91 und Passat Bj 2001 war es so. Bin sonst zufrieden mit VW.

Sollte Ratschläge, Tipps auf deren Homepage (z.B. Leuchtmittelwechsel) veröffentlichen.

Es wäre wünschenswert, wenn die Mitarbeiter der Autostadt, bei der Übergabe, besser über das Fahrzeug informiert wären. Man bekommt zum Teil keine oder falsche Auskünfte.

Wenn sich am Kundendialog nichts ändert, wird es für viele Enttäuschte der letzte VW gewesen sein.

Keine weitere Sparpolitik auf Kosten der Qualität und viel bessere vorheriger Produkttestung (Mängel würden zurückgehen)!

Abholung Autostadt war ein Super Erlebnis.

Etwas mehr Kundenfreundlichkeit würde gut tun.

Vielleicht ein paar Extras als Serie einplanen. Preisniveau in Deutschland zu hoch.

Gute Ideen, leicht überteuert.

Die Bosse von VW vernachlässigen den normalen Käufer zu Gunsten von Prestigeprojekten, die nur Verluste bringen.

VW als Hersteller nicht mehr akzeptabel. Ohne Forum hätte ich z.B. Spureinstellung nicht frühzeitig einstellen lassen. Ab 11.000 KM fällt diese Leistung nicht mehr in die Garantie. Traurig für einen Hersteller.

Ein Auto ist meist kein spontan gekauftes Schnäppchen.

Die Kundenbindung und -zufriedenheit sollte von VW als wichtiges Ziel angesehen und gefördert werden.

Freiwillige Informationen über Updates und Produktverbesserungen fände ich sehr nett."

Fahre als Liebhaberfahrzeug Golf Cabrio 1. Der Wagen läuft und läuft.....

VW verliert das Gespür für den Markt.....und seiner Kunden! "

VW hat die wichtigen Käuferschichten vernachlässigt und sich mit Autos wie dem Phaeton und Touareg unnötigen Luxus auf Kosten der Qualität bei Golf/Passat/Touran/Sharan geleistet.

Autostadtabholung Supererlebnis, nach entsprechender Beharrlichkeit auch Kulanz zum Endkunden erfahren [04/05 CD-Rom Navi]"

Die Preisgestaltung sollte mal wieder >Volkswagen< Niveau erreichen.

Wegen der schon durchgeführten Standarisierung der Teile bei allen VW Markenlabels sollte es auch für die Kunden billiger werden!

VW darf in punkto Ausstattung und Qualität nicht nachlassen, sonst sind die Preise nicht mehr gerechtfertigt.

Man sollte die Preispolitik beim Touran überdenken, sonst wird man ab der Einführung der neuen Opel Zafira massenhaft Kunden verlieren.

Mir kommt es so vor als wenn das Personal nie richtig geschult wird !!!!!

Sehr nett und versuchen immer zu Helfen.

Der Touran ist mein 3ter VW in 19 Jahren- das spricht für VW und seine Qualität.

Der Touran ist mein erstes deutsches Auto und ich bin positiv überrascht. Ich würde mir jederzeit wieder einen VW kaufen.

... vom Premiumsegment (außer Preis) meilenweit entfernt - trotz Phaeton

Bisher hatte ich 3 versch. Fahrzeuge von VW gefahren. War immer zufrieden.

Wenn VW die aktuelle Preispolitik überdenken würde, bin ich sicher wären die Absatzzahlen höher.

Ich hätte bei einem neuen VW eine bessere Verarbeitung erwartet.

Zu langsame Reaktion auf Mängel, Garantie zu kurz (Minimum 3 Jahre), in D zu teuer, ruht sich auf den Früchten vergangener Zeiten aus, keine Kundennähe

VW sollte keinerlei Teile im Ausland produzieren lassen um die eigene Wirtschaft im Lande anzukurbeln und Arbeitsplätze zu schaffen bzw. zu erhalten. Schließlich haben wir ja auch mit dem Kauf des Touran in diesen "Gedanken" investiert.

Könnte sich in Details mehr Mühe geben - Chrom-Schutz-Teile und Schlüssel ohne Fernbedienung drin sollten Standard-Nachkauf-Teile sein.

Bisher 13 Jahre VW! Es war der letzte!

Etwas zu hochpreisig bei der Personalpolitik.

VW sollte den Kunden überlassen, ob Sie einen Gurtwarner im Auto haben wollen oder nicht. Es ist schon ziemlich dreist für das deaktivieren noch 50 Euro zu verlangen.

Sollten doch mal bei Toyota einen Lehrgang in Qualitätssicherung und Kundenfreundlichkeit belegen

Kaufe bestimmt kein VW wieder

Kann nicht klagen

Nehmt Euch ein Beispiel an Toyota! Geht mehr auf Kundenwünsche ein. z.B. weg mit den doofen, lackierten Stoßfängern!

Klopfen der Climatronic im Dezember 04 in Werkstatt gemeldet. Bis heute März 05 keine Lösung des Problems erhalten, Armutszeugnis.

Bemühen Sie sich doch in Zukunft um bessere Verarbeitung, Klapper und Knarzgeräusche, und teilweise höherwertige Materialien z.B. Kunststoffe mit höherer Kratzfestigkeit.

Der Touran ist nach gebrauchten Golf II und Golf III mein erstes neues Auto und mein dritter VW.

Überhebliche Haltung gegenüber Kunden und auch Werkstätten. Steht nicht zu seinen Produkten (nur Gewährleistung/jetzt Garantie aber nur 2 Jahre).

Habe fast alles gesagt. Mir fällt aber noch ein: Aufwachen, und an die alten und vor allen Dingen neuen Kunden denken

Informationspolitik, auch zu den Werkstätten, könnte erheblich verbessert werden.

Die Materialien könnten alle etwas hochwertiger sein, vor allen Dingen im Kofferraum Bereich, siehe z.B. Golf oder Passat (Filz/ Teppich) an den Seitenwänden.

Es ist unglaublich und eine Frechheit von VW, auftretende Mängel z.B. Climatronic Klappergeräusche nicht zu beheben und der Werkstatt ein Reparaturverbot zu erteilen, des weiteren finde ich es nicht in Ordnung die Kunden nicht zu informieren.

Für 25000 Euro sollte mehr Qualität in solch ein Auto verbaut werden (siehe Kunststoffe)!

Die vielen Klagen der Konsumenten an VW Produkten kann ich nachvollziehen. Man kann Fehler machen, sollte aber auch dazu stehen und Abhilfe anbieten.

Besinnung zum Qualitätsprodukt muss erfolgen, Kundenbetreuung und Service verbessern, ausgereifte Innovationen entwickeln, kürzere Lieferzeiten wären wünschenswert.

Besser kein Test beim Kunden durchführen

Schade das man sich nur wenig um unsere Mängel kümmern nach dem Motto verkauft ist verkauft.

Der Touran ist wirklich toll. Aber unsere alter Opel Astra hat eine besserer Innenverkleidung (besser zu reinigen und nicht so empfindlich) als unserer Touran für echt viel Geld.

Günstige Einstiegspreise mit kleinen Motoren müssen bei einer "Volksmarke" sein. Der Touran Conceptline geht in die richtige Richtung.

Stereotype Beantwortung von Nachfragen. Bessere Qualitätskontrolle unbedingt erforderlich da kein Billiganbieter.

Für das viele Geld bekomme ich auch ein sehr gutes Fahrzeug der Konkurrenz mit weniger Mängeln und keinen so kleinlichen Einsparungen wie pures Weglassen einiger Euro- oder Cent-Teile.

Mein Passat Baujahr 1994 war weniger anfällig und robuster als der Touran.

Ich hätte mir schon bei Produktionsstart sinnvolles Zubehör (z.B. Navigationsgeräte) gewünscht, da eine Nachrüstung extrem teuer ist.

Bestellung, Lieferung, usw. alles prima!

Preis/Leistung muss besser werden, Services ausbauen (erweiterte Garantie, Gratiswartung wie andere Importeure in der CH), Preise der Garantieverlängerung sind in der CH eine Zumutung

Wie bereits erwähnt - man spart am falschen Ort (und vergrämt möglicherweise dadurch die Kunden) - beispielsweise mit einer Hupe, die diesen Namen nicht verdient, einem leeren Tank bei Abholung, ...

Es sollten nicht unbedingt immer dieselben Teile in den verschiedenen Modellen des Herstellers verbaut werden. Irgendwann kann man ein dem VW-Konzern zugehöriges Modell nur noch von außen unterscheiden.

Bitte schnellstmöglich (nein, unverzüglich) die Qualität des Plastiks im Innenraum, speziell dem Kofferraum) verbessern. Ich kann nicht sagen, wie lange ich hier noch Geduld ausbringe, wenn ich meinen Kofferraum sehe!

Beim Lesen der Foren ist mir die scheinbar kundenunfreundliche Handhabung von Garantie- u. Kulanz- fällen aufgefallen.

Nach 20 Jahren Renault war ich von der Qualität trotz kleiner Mängel angenehm überrascht.

Mit so schlechter Qualität, bei so hohen Preisen, war das sicherlich der letzte VW den ich gekauft habe. Es ist nicht gerade schön, auch nachdem der Touran nun schon zwei Jahre auf dem Markt ist, als Beta-Tester durch die Gegend zu fahren.

Mit Golf 1,2,3, Polo 86C, 6N und 2x Caddy war ich immer treu und sehr zufrieden mit Volkswagen. Nur beim Touran ist die Qualität der Verarbeitung und der verarbeiteten Materialien etwas auf der Strecke geblieben und der ganze Elektronikram ist noch nicht ausgereift
Dafür dass VW sich als qualitativ hochwertiger Fahrzeughersteller rühmt, ist noch einiges zu verbessern.

Zu teuer.

Sehr gute Qualität zu leicht gehobenem preis

Die sollten endlich mal wieder Qualität abliefern ... teuer genug ist das ja.

Bessere Qualitätskontrolle bitte!

Es werden hochmoderne Systeme eingebaut/verwendet und keiner kann sie reparieren/warten. Man sollte zuerst die Leute/Mechaniker schulen und Werkstätten einweisen und dann das Auto auf den Markt bringen.

Russpartikelfilter sind absolute Pflicht, nicht Vorhandensein ist ein Kaufargument gegen VW!!!!

9.4. Kommentare zur Umfrage

Prima!

Finde ich gut.

Top!

Weiter so!

Danke, ihr macht das schon richtig so:-)

Insgesamt zufrieden, allerdings zu wenig Antwortmöglichkeit wie z.B. Mangel aufgetreten, stört aber nicht.

Sehr gelungen.

Das Forum ist Klasse. Die Kaufentscheidung wurde nach lesen im Forum gefixt.
Macht weiter so!

Hut ab vor Eurem Einsatz! Hoffentlich nimmt VW Eure Anregungen auf.

Danke für die Arbeit, die ihr euch macht :-)

Macht Druck in WOB, sonst lassen sie uns im Regen stehen!"

Wenn VW dann reagiert ist diese Umfrage schon sinnvoll!

Toll gemacht! Ich bin wirklich begeistert. Alle wichtigen Punkte wurden aufgenommen.
Mann merkt wirklich, dass diese Umfrage nicht aus dem Marketing kommt, sondern von Leuten, die was vom Touran verstehen!

Ganz ausgezeichnet gemacht! Hoffentlich wird sie auch von VW als konstruktiver Beitrag umgesetzt!

Tolle Idee. Bin gespannt auf Resultat und Reaktion von VW.

Funktioniert prima!

Danke für die gute Arbeit!!!

Gut gemacht, doch bei den Fragen über Fehler fehlt meiner Meinung nach die Spalte N.A. oder auch nicht anwendbar, da z.B. der Benziner eben nicht Aussagen zum Thema Diesel machen kann.

Gut gemacht, übersichtlich und meines Erachtens vollständig und objektiv.

WEITER SO

Gut gemacht, weiter so...

Gute Idee. Ich bin auf die Auswertung gespannt.

Finde ich sehr gut

Nie im Leben interessiert sich irgendein Verantwortlicher ernsthaft für die Probleme bereits ausgelieferter Fahrzeuge, aber trotzdem toll, dass es so was gibt.

Vielen Dank für Eure Mühe, die Umfrage hat mir gefallen und ich denke mit Eurem Einsatz werden auch einige Verbesserungen in die Produktion einfließen (auch wenn mir dies nicht mehr hilft ;-)

Nicht schlecht!

Danke, dass Ihr Euch die Mühe gemacht habt, eine solche Umfrage auch dieses Jahr wieder auf die Beine zu stellen; hoffentlich fruchtet sie ;-).

Sehr gute Idee - viel Spaß beim Auswerten - hoffentlich erfährt VW von den Ergebnissen. Wird Zeit das VW das zu sehen bekommt!

Finde ich sehr gut, man sollte aber auch das Ergebnis sehen.

Sehr umfassend, weiter so...

Klasse Umfrage und sehr detailliert ausgearbeitet.

Sehr gut!

Sehr gut, wäre schön, wenn es auch für andere Hersteller so etwas gäbe

Prima Sache. Öfters machen.

Gute Idee.

Weiter so! Gute Arbeit!

Sehr gute Idee !!!

Macht bitte weiter so!

Errechneter Durchschnittsverbrauch ist bedingt durch die Winterzeit (Zuheizer, SHZ) nicht aussagekräftig. Daher sicherlich auch die Abweichung zum BC von ca. knapp 1L/100km.

Zur Umfrage selber: Löblich! Danke!

Absolute Spitze !

Unsere Hochachtung und Danke für die Macher.

Sehr übersichtlich und professionell gestaltet- ein Lob an die "geistigen Väter".

Finde Idee sehr gut wenn sich auch danach was bei VW ändern würde.

Klasse Sache, viel Arbeit investiert. Dies unterstütze ich natürlich gerne. Weiter so !!!

Ich finde es sehr schön, dass jemand seine Freizeit opfert um anderen gutes zu tun.

Absolut lobenswert.

Es fehlt die Möglichkeit, auf eine frühere Seite zurückblättern zu können!

Dickes Lob an die "Macher".

Ich hoffe, dass die Auswertung bei VW/Auto5000 wie beim ersten Mal angemessene Aufmerksamkeit findet und wir (wieder) die Möglichkeit haben, die Kritikpunkte konstruktiv zu besprechen und Anstoß für Verbesserungen zu geben.

Schade, dass man bei den Mängeln nicht spezifizieren kann: Mangel vorhanden + stört und Mangel vorhanden + aber für mich unbedeutend + stört nicht groß...

Super

Wenn wieder -> mache wieder mit!"

Gute Idee

Sehr gute arbeit, wenn ich auch zu doof zum ausfüllen bin.

Ich finde es gut, dass sich Leute finden, die so etwas machen--Danke

Tolle Idee! Macht weiter so.

Schön, dass es so etwas gibt!

Eine sehr gelungene Idee, ebenso wie das Touran-Forum absolut hilfreich für Touran-Besitzer und solche, die es werden wollen.

Erstaunlich welches Angagement manche Leute an den Tag legen, Hut ab vor den Autoren.

Eine Klasse Sache für alle zukünftigen Touran Käufer, wenn die Kinderkrankheiten weg sind.

Ich finde es toll, dass Ihr Euch so um den Touran und das Forum bemüht.

Weiter so.

Super! Bitte wiederholen, sammle weiterhin meine Mängel :)

Hervorragende und professionelle Umsetzung der Vorgaben!

Hätte VW zu jedem Modell ein solch fundiertes und konstruktives Feedback müsste man sich im Bezug auf Qualität und sinkende Absetze nicht einmal halb soviel Kritik anhören. Natürlich vorausgesetzt man interessiert sich dafür...

Find ich gut.

Freut mich!
Vielen Dank für die Mühen!

Danke an alle die sich hier sehr viel Mühe gegeben haben! Ich wünsche Euch viel Erfolg.

Holger, ich finde es toll, dass Du Dir so viele Gedanken und Arbeit machst. Vielen Dank dafür!

Schau'n mer mal...

Mitarbeiter meiner Werkstatt und ich lesen fleißig den Langzeittest und leiden gemeinsam. Wir brauchen den Touran, wollen damit überall hin, nur nicht in die Werkstatt (außer alle 2 Jahre zum teuren Ölwechsel).

Gute Idee, die Sachen zu bündeln und geschlossen weiter zu tragen. Ich hoffe, meine Angaben helfen etwas weiter.

Ich finde diese Umfrage sehr gut!

Super Idee & Danke für den Aufwand!

Durch diese umfrage bin ich etwas ins denken gekommen und würde vermutlich bei nochmaliger Teilnahme nicht mehr ganz so gut voten für den Touran - einige Mängel sind mir zwar aufgefallen aber sind mir bis dato nicht bewusst geworden.

Die GRA wurde Sie vergessen als Option.

Super Sache !!!

Klasse Holgi!

Klasse Sache!

Sehr gute und deutliche Beschreibung, das macht die ganze Sache einfach, an so einer Umfrage teilzunehmen.

Prima dass es so etwas gibt, danke Holger - ich weiß, was das für Mühe macht.

Weiter so, hoffentlich hilft es was"

Sehr gut gestaltet und mit mehr Informationsabfragen als 2004, Auswertung wird also detaillierter - Weiter so!!

Finde ich klasse. Vor allem wenn sie Gehör findet.

Tolle Sache, man sollte auch daran teilnehmen, da es uns allen zu gute kommt.

Sehr gut durchgedacht! Hoffentlich bringt es auch was!

Finde ich eine gute Sache.

Wurde Zeit. Hoffentlich erreicht ihr damit etwas.

Ich hoffe viele Touraner nehmen teil und einige der Punkte können umgesetzt werden, sei es als mögliches Zubehör für Neufahrzeuge oder noch besser Angebote des Nachrüstens hab ich gerne gemacht, danke für eure Mühe.

Hoffentlich hilft sie die Qualität des Tourans zu verbessern.

Ist ok.

Gute Idee, wenn dann VW was draus macht

Hoffentlich bedenkt VW die Erfahrungen der Touranfahrer.

Gut - im nächsten Jahr kann ich mehr dazu beitragen.

SUPER!!!

Ich finde es gut, das hier die "Macht" der Kunden gebündelt wird.

Dringend erforderlich. Sollte Pflicht sein ;-)

Ich hoffe VW bekommt davon auch etwas mit ;-)

Sollte man häufiger wiederholen. Gerne jederzeit wieder ;-)

Finde ich gut, dass Ihr das macht. Gut und vor Allem: nicht zu lange !

Hoffentlich bewirkt diese Umfrage bei VW wieder etwas - so wie beim letzten Mal. Ich erwarte allerdings keine Wunder ..."

Sehr positiv überrascht; professionell aufgezoogen. Kompliment!

Allen Respekt und Anerkennung für die Betreiber von Touran Club & Langzeittest, habe viele wertvolle Informationen erhalten und weitergeben können

Hoffe dass die Mängel bzw. Probleme bei VW auch angenommen werden und zur Verbesserung beitragen. Andere Hersteller schlafen schließlich nicht!"

Gute Idee! Vielleicht wäre eine Auswertung nach Fahrzeugalter (z.B. in Halbjahresklassen) interessant."

Gute Sache!

Finde ich sehr gut, vor allem wenn das Feedback der Umfrage ernst genommen und praktisch vom Hersteller verarbeitet wird.

Finde ich eine tolle Sache. Vorallem die Infos im TOURAN Forum + FAQ.

Ich hoffe, sie bringt und ändert etwas an der miesen Qualität, vielleicht sollte man sie direkt an den künftigen Markenvorstand, Herrn Bernhard leiten.

Ich finde es gut, das der Kunde auch mal seine Meinung sagen darf und ich hoffe dass diese auch einfließt.

Weiter so!

Leider gab es bei der Frage zur Werkstatt keine Auswahl "Enthaltung". Mein Touran ist noch sehr neu und somit hatte ich noch keinen Werkstattaufenthalt.

Prima, weiter so!

Bitte in Kontakt mit den Leuten bleiben - Ergebnisse vermailen und mit den Verantwortlichen bei VW alles auseinander nehmen.

Auch den weiteren Dialog zwischen den Befragten und VW mit solchen Aktionen vermitteln!

Finde ich Gut, bitte an VW weitergeben!

Etwas ungünstig programmiert.

Ich glaube nicht, dass VW sie ernst nimmt, schade eigentlich.

Gute Idee, bin auf die Auswertung gespannt ...

Im Handling ganz in Ordnung, Prima, das ihr das macht, weiter so!

Wenn es zur Verbesserung einiger Standards führt, ist es voll OK

Gute Sache! Ich hoffe auf rege und ernsthafte Beteiligung und darauf, dass VW die Anregungen und Kritiken ernst nimmt und dass sie zur Verbesserung und Fortentwicklung der Produkte beitragen.

Tolle Arbeit. Merci aus der Schweiz.

Will darüber gern mit den wichtigen Leuten von VW reden

Meine persönliche Anerkennung.

Kühlmittelverlust: Auswahl der Antworten zu knapp. Ist bei mir aufgetreten, ich habe bis jetzt weder ZK noch sonstige Teile wechseln lassen.

Die Umfrage ist eine sehr gute Idee.

Die Umfrage finde ich super und möchte den Erzeugern ein großes Lob aussprechen!! Ich hoffe die Umfrage hat auch Erfolg bei VW!

Wo sind die Ergebnisse der Umfrage erhältlich, bzw. wie kann ich mich über die möglichen Verbesserungen/Mängelbeseitigungen informieren? Bekomme ich eine Antwort per E-Mail?

Gute Sache, ich würde gerne das Ergebnis am Ende sehen.
War mir ein Vergnügen, euch zu unterstützen.

Finde ich super, da ich hoffe, dass VW nach der Auswertung aktiv wird und an der Verbesserung der Qualität arbeitet. Allerdings befürchte ich, dass dann die Garantie bei mir abgelaufen ist.

Gut - wenn dadurch ETWAS besser wird.

Habe mich in letzter Zeit etwas zurückgehalten und erst spät mitgemacht. Hoffentlich erreicht Ihr was!

Ich bedanke mich bei den "Machern" der Umfrage für ihr Engagement. Macht weiter so, auch wenn ich wie viele andere hier noch Versuchskaninchen für VW spielen dürfen. Vielleicht wachen VW und auch andere Hersteller endlich auf und behandeln ihre Kunden so, wie sie es erwarten.

Gute Sache! Super! Bin auf die Ergebnisse gespannt!!!!"

Super Sache! Ich hoffe, sie bewirkt auch was.

Möglicherweise kann ich im nächsten Jahr mehr beitragen - mein Touran ist noch ziemlich neu - gröbere Mängel wären da schon ausgesprochen schlimm.

Klasse gemacht, fast alle Fehler/Probleme, die mir bekannt sind, wurden hier bereits thematisiert! Weiter so!!!!

Finde ich sehr gut. Hoffentlich nimmt sich VW die Ergebnisse auch zu Herzen.

Bin dieser Umfrage sehr positiv gegenüber eingestellt, wenn sie hilft Unzulänglichkeiten aufzuzeigen und den Hersteller zur Nachbesserung zu veranlassen. Weiter so, ich bin dabei, obwohl ich bislang noch recht zufrieden bin.

Sollchen Umfragen sind ein wichtiges Werkzeug um auch die Kommunikation zwischen Verbraucher und Hersteller zu fördern. Sehr gut!

Ich finde es Klasse, dass es diese Umfrage gibt. Meinen großen Dank an die Macher der Umfrage, für die Mühe die sie sich machen. Hoffentlich können wir dadurch etwas bewegen.

Eine tolle Initiative vom Touran-Club. Finde ich sehr gut. Hoffentlich bringt es auch was bei Auto 5000.

Tolle Aktion, gerne wieder, auch in kürzeren Abständen, um mehr Infos zu erhalten

Ihr seid sehr engagiert. Vielen Dank.

Sehr gut ... macht Spaß ... und ich hoffe es bringt was.

Hoffentlich hilft es, bei VW etwas zu bewegen.

Freue mich auf die Umfrage im nächsten Jahr!!!

Wenn ich bedenke das ich ein deutsches Auto in Deutschland gekauft habe und viel Geld mehr bezahlt habe, wie die vielen Klügeren mit den Reimporten, weiß ich jetzt, Dank meiner Werkstatt, warum.

Zum ersten Mal teilgenommen, immer wieder, weiter so!!! Auf Ergebnis gespannt...

Finde ich gut und würde mich über eine Auswertung freuen.

Trotz geringer Laufleistung und neuem Fahrzeug wollte ich mitmachen, da aus meiner Sicht einige der häufigen Macken in der Serie inzwischen behoben sind.