



Volkswagen AG · Kundenbetreuung · Brieffach 1998 · 38436 Wolfsburg

Herrn
Felix Lübeck

Ihre Zeichen
Ihre Nachricht
Telefon **0800 1234109**
Telefax +49 (0) 1805 329865*
E-Mail kundenbetreuung@volkswagen.de
Datum 13.06.2016

Unsere Zeichen
VW-2016/03-029465
Bitte stets angeben!

Sehr geehrter Herr Lübeck,

vielen Dank für Ihren Brief, der uns zur abschließenden Bearbeitung weitergeleitet wurde.

Wir begrüßen es sehr, dass Sie mit uns in Kontakt getreten sind und möchten gerne auf die von Ihnen angesprochenen Punkte näher eingehen und Ihnen gerne auch unsere Sicht darlegen.

In den Medien findet zurzeit eine Diskussion über die Ermittlung des Kraftstoffverbrauchs bei Automobilen statt. Die Grundaussagen sind zum einen, dass die Verbräuche insgesamt zu weit von den angegebenen Werten abweichen und die Automobilindustrie somit unrichtige Verbrauchswerte nennt. Grundsätzlich ist dieser Vorwurf nicht neu. Wir weisen ihn aber klar zurück.

Zum anderen steht die Aussage im Raum, dass von den Fahrzeugherstellern schon bei der Ermittlung des Verbrauchs zu Mitteln gegriffen wird, die zumindest diskussionswürdig sind. Leider wird in diesem Zusammenhang in der Regel nicht darüber berichtet, welche Grundlagen die Automobilhersteller zu beachten haben, wenn es um die Ermittlung des Verbrauchs geht.

Bei der Ermittlung des Kraftstoffverbrauchs von Volkswagen Automobilen sind wir verpflichtet, den neuen europäischen Fahrzyklus gemäß der Richtlinie RL 70/220/EWG, kurz NEFZ, zu beachten. Der NEFZ verfolgt nicht das Ziel den Kundenverbrauch im Allgemeinen wiederzugeben. Dies kann er auch nicht, weil der Verbrauch bei jedem Kunden unterschiedlich ist und unter anderem vom Betriebszustand und der individuellen Fahrweise abhängt. Zeitschriften beispielsweise ermitteln für dasselbe Auto unterschiedliche Verbräuche, weil unterschiedliche Zyklen gefahren werden.

Der NEFZ ist der zurzeit gültige, vom Gesetzgeber vorgegebene und genormte Verbrauchszyklus, um vergleichbare Werte zwischen den verschiedenen Fahrzeugangeboten ermitteln zu können. In dieser Ermittlungsmethode werden zunächst die Fahrwiderstände, also der Roll- und der Luftwiderstand, auf der Straße exakt ermittelt. Danach werden die ermittelten Widerstandswerte auf einen Rollenprüfstand übertragen und ein genormter Fahrzyklus abgefahren. Anschließend wird aus den gemessenen Abgasemissionen der Kraftstoffverbrauch ermittelt.

Volkswagen AG
38436 Wolfsburg
Deutschland
Telefon +49 (53 61) 9-0
Telefax +49 (53 61) 9-2 82 82
E-Mail vw@volkswagen.de

Ehrevorsitzender des Aufsichtsrats:
Klaus Liesen

Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Hans Dieter Pötsch

Vorstand:
Matthias Müller - Vorsitzender

Karlheinz Blessing
Herbert Diess
Francisco J. Garcia Sanz
Jochem Heizmann
Christine Hohmann-Dennhardt
Andreas Renschler
Rupert Stadler
Frank Witter

Markenvorstand Volkswagen:
Herbert Diess - Vorsitzender

Arno Antlitz
Karlheinz Blessing
Ralf Brandstätter
Thomas Schmall
Jürgen Stackmann
Thomas Ulbrich
Frank Welsch

Volkswagen Aktiengesellschaft
Sitz: Wolfsburg
Amtsgericht Braunschweig
HRB 100484



Auf dem Prüfstand dauert eine Prüfung etwa zwanzig Minuten (exakt 1.180 Sekunden), davon entsprechen 780 Sekunden den Fahrbedingungen im Stadtverkehr, und 400 Sekunden den Bedingungen bei der Fahrt über Land.

Der genormte Fahrzyklus bildet also ein Durchschnittsfahrprofil ab, das lediglich zum Vergleich von Fahrzeugen untereinander dient. Diese Werte stimmen oft nicht mit den realen Nutzungsbedingungen unserer Kunden überein, da die Werte eben unter Prüfstandbedingungen ermittelt werden, die beispielsweise von einem Körpergewicht des Fahrers von 75 Kilogramm ausgehen und Fahrgeschwindigkeiten über 120 km/h nicht berücksichtigen.

Ein weiterer Grund für diese Unterschiede ist die Tatsache, dass im NEFZ ohne sogenannte Komfortverbraucher gemessen wird. Das heißt, Stromabnehmer wie beispielsweise Klimaanlage, Sitzheizung, elektrisch beheizbare Scheiben, Infotainment oder Licht bleiben ausgeschaltet. Der Kunde hingegen nutzt diese Ausstattung. Allein über diese unterschiedliche Nutzung erklärt sich ein unterschiedlicher Verbrauch. In der Bedienungsanleitung weisen wir auf den Umstand hin, dass Mehrausstattungen und die Nutzung von Komfortverbrauchern zu einem Mehrverbrauch führen können. In unseren neuen Fahrzeugen weisen wir darüber hinaus im Kombiinstrument bei der Nutzung von Komfortverbrauchern auf den Mehrverbrauch hin.

Im Falle einer Verbrauchsbeanstandung besteht die Möglichkeit, individuelle Einflüsse mit Werkstattmitteln zu überprüfen. Dadurch kann in Erfahrung gebracht werden, ob diese Einflüsse den erhöhten Verbrauch hervorrufen. Unsere technische Fachabteilung hat zu diesem Zweck ein Prüfprotokoll erstellt, in dem die möglichen Überprüfungen aufgelistet sind.

Zu dieser Prüfung gehört auch eine Vergleichsfahrt, die in Anlehnung an den vormals gültigen Drittmixverbrauch eine Basis für die weitergehende Bewertung einer Beanstandung geben soll. Ermittelt werden kann dadurch aber nur, ob das Kundenfahrprofil einen Einfluss auf den Verbrauch hat. Zur Durchführung der Vergleichsfahrt gelten bestimmte Vorgaben, die zwingend einzuhalten sind.

Es sei in diesem Zusammenhang der Hinweis gestattet, dass auch die Europäische Union den Bedarf eines den Praxisbedingungen näheren Ermittlungsverfahrens sieht. Aus diesem Grund wurde im Jahr 2008 erklärt, dass dieses Vorhaben in einem langfristigen Harmonisierungsprozess umgesetzt werden soll.

Abschließend sei erwähnt, dass eine rechtlich verbindliche Messung des Kraftstoffverbrauchs nur durch ein zertifiziertes Prüflabor erfolgen kann. Diese Zertifizierung erfolgt in der Bundesrepublik Deutschland durch das Kraftfahrtbundesamt.

Des Weiteren sprechen Sie den wiederholten Austausch der Bremscheiben an Ihrem Polo an und erwarten hierzu ebenfalls eine Stellungnahme.

Sicherlich haben Sie Verständnis dafür, dass uns eine genaue Schadensbeurteilung aus Distanz nicht möglich ist. Hierfür ist ausschließlich Ihr Volkswagen Partner vor Ort zuständig. Erlauben Sie uns dennoch den Hinweis, dass da die Bremscheiben metallisch blank und fettfrei sind, sie zu Rostansatz neigen können. Unter dem Einfluss von Feuchtigkeit kann es – oft schon, nachdem das Auto nur eine Nacht gestanden hat – zu Flugrost kommen.



Seite 3

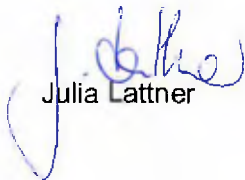
Es handelt sich bei Bremsscheiben bekanntermaßen um Verschleißteile, die je nach den unterschiedlichen Einsatzbedingungen früher oder später ausgetauscht werden müssen.

Schadensbilder dieser Art können von uns weder im Rahmen der Garantie noch auf dem Kulanzweg berücksichtigt werden. An dieser Stelle verweisen wir Sie auf unser ausführliches Schreiben vom 30. März 2014.

Sehr geehrter Herr Lübeck, wir hoffen, dass wir Ihnen mit diesen Informationen weiterhelfen können. Für Rückfragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

i. V.


Julia Lattner


i. V.
Viktoria Deschko