

Проблемы КП DSG на портале MOTOR-TALK - Послегарантийная поддержка для DSG: пьеса из шести актов

Подготовлено 20.11.13

То, что началось с телевизионного сюжета в Китае, теперь превратилось в гигантскую сервисную акцию: концерн Volkswagen дорабатывает КП DSG во всём мире. Уже раньше Volkswagen и портал MOTOR-TALK оказали помощь многим пользователям портала.



[По истечении полугода с начала акции по КП DSG: зарегистрировалось 400 пользователей, многим была оказана помощь.](#) Источник: MOTOR-TALK

Берлин – Крупнейшая сервисная акция концерна Volkswagen началась именно на самом важном для концерна из Вольфсбурга рынке: в Китае. Там в марте 2013 года государственный телеканал CCTV сообщил о проблемах с коробками передач с преселективным переключением передач типа «DQ200». Уже примерно год назад водители автомобилей концерна Volkswagen в Китае жаловались на недостаточный комфорт и механические неисправности так называемой КП DSG.

Через день китайское государственное ведомство по контролю качества (AQSIQ) потребовало от концерна Volkswagen немедленно отремонтировать автомобили, на которых возникли неисправности; в противном случае была бы инициирована отзывная акция. Вскоре после этого Volkswagen запустил «добровольную отзывную акцию». [На сервисные станции должен был вернуться 384 181 автомобиль.](#) На них в последующие недели и месяцы заменялся блок Mechatronik коробки передач.

Неисправности КП DSG: виноваты климат и пробки

Представитель концерна Volkswagen объяснил MOTOR-TALK, с чем связана проблема: тропический климат температуры и постоянное движение в режиме частых остановок и троганий создали непривычную нагрузку на малоразмерные 7-ступенчатые коробки передач с преселективным переключением передач. Таким образом, в масле КП образовывалась сера, присутствие которой приводило к электролитической коррозии. Из-за этого могло падать давление масла и отключаться электропитание коробки передач. Доработанный узел должен быть лишён этого недостатка.

Коробка передач с преселективным переключением передач является частью перспективной стратегии концерна и важна для дальнейшего планируемого снижения уровня выброса CO₂. Плохая репутация КП в Азии могла сильно навредить этим планам. Поэтому концерн уже в прошлом году продлил гарантию на КП такого типа в Китае до 10 лет или 160 000 км пробега.

MOTOR-TALK проводит опрос: есть ли проблемы с DSG в Германии?

Такой большой гарантии в Германии нет – без продления срок гарантии истекает через два года после покупки автомобиля. К большому сожалению для многих немецких и европейских водителей.

Это подтвердил [наш опрос](#) пользователей портала MOTOR-TALK: более половины из них пожаловались на [проблемы с КП DSG DQ200](#). Через несколько недель последовала реакция концерна Volkswagen. Вместе с MOTOR-TALK концерн был намерен радикально решить проблему.

Каждый пользователь портала MOTOR-TALK, испытывающий проблемы со КП DSG своего автомобиля, с того момента получает специальную послегарантийную поддержку. Это предложение распространяется на все автомобили Volkswagen, Audi, Seat и Skoda, оборудованные серийными двигателями и коробками передач, а также на все варианты КП с преселективным переключением передач. Условием является подтверждение проведения ТО в соответствии с указаниями производителя (сервисная книжка).

В особо сложных случаях возможна даже дополнительная послегарантийная поддержка. Вводить какие-либо временные ограничения в настоящий момент не планируется. Само собой разумеется, что это решение в отношении послегарантийной поддержки действует и для других водителей, эксплуатирующих автомобили с такими коробками передач. Однако отслеживать и поддерживать мы можем только те случаи, которые прошли через наш портал.

Представитель концерна Volkswagen Пьетро Дзоллино гарантировал всем пользователям портала MOTOR-TALK «доброжелательный, обходительный, индивидуальный подход при проверке». Точный объём послегарантийной поддержки будет рассчитываться индивидуально и в зависимости от пробега.

Послегарантийная поддержка КП DSG: цифры

Со 2 мая 2013 года на специально созданный адрес электронной почты dsg@motor-talk.de обратились 400 пользователей портала MOTOR-TALK. В настоящее время мы еженедельно получаем ещё примерно от трёх до пяти обращений. Мы продолжим обработку этих обращений – однако только раз в месяц, по причине незначительного их количества.

Более 80% всех случаев неисправностей КП DSG уже удалось устранить. Для

незначительного количества случаев попытки установить контакт до настоящего времени не удались; примерно 16% случаев в настоящее время оформляются авторизованными дилерами.

Кому была оказана помощь?

Примерно десять процентов всех пострадавших пишут на MOTOR-TALK о том, что концерн Volkswagen принял на себя все затраты на ремонт или большую часть расходов. Однако до настоящего времени нет решения для так называемого «дребезга свободно вращающихся шестерён» – постукивания в коробке передач, которое, прежде всего, заметно при движении по плохим дорогам. Согласно заявлению Volkswagen речь при этом идёт исключительно о проблеме комфорта, не оказывающей какого-либо влияния на работоспособность коробки передач. На новом немецком это называется «уровень развития техники».

Что будет дальше?

Между тем проблема с КП DSG стала для Volkswagen ещё большей. Уже несколько недель концерн предлагает дилерам выполнить [сервисную акцию для многих автомобилей с КП DQ200](#): во всем мире на всех автомобилях, коробка передач у которых заправлена синтетическим маслом, масло в КП заменяется на минеральное. В Германии под действие этой акции подпадает примерно 257 000 автомобилей Volkswagen, Audi, Skoda, Seat и коммерческих автомобилей Volkswagen. Владельцы автомобилей получают соответствующее уведомление.

MOTOR-TALK продолжит поддержку всех пользователей, испытывающих проблемы с КП DSG. Предложение действительно для всех вариантов КП DSG (DQ200, DQ250 и DQ500), а также для всех марок концерна. Более подробную информацию можно найти [здесь](#).

Источник: [MOTOR-TALK](#)