

Q&A – DSG-Umstellung auf mineralisches Öl

Wie viele Kunden sind von der Aktion betroffen:

Von dieser Aktion sind im südostasiatischen Raum ca. 750.000 Fahrzeuge und im Rest der Welt ca. 850.000 Fahrzeuge betroffen und werden zum Ölwechsel in die Werkstatt gebeten.

Welchen Fehler/Schaden weisen die betroffenen Fahrzeuge auf?

An allen betroffenen Fahrzeugen besteht die Möglichkeit, dass es durch das verwendete Synthetiköl zu einem internen Kurzschluss und zum Auslösen der Schmelzsicherung in der Mechatronik kommen kann. Durch den Ausfall der Stromversorgung öffnen sich die Kupplungen und das Fahrzeug rollt aus. Alle anderen Fahrzeugsysteme (Motor, Lenkung, Bremse, Licht) bleiben in ihrer Funktion unbeeinträchtigt. Das Fahrzeug kann sicher am Straßenrand ausrollen.

Was ist die Fehlerursache?

Aggressive schwefelhaltige Additive im verwendeten synthetischen Getriebeöl können mit dem Kupfer der Leiterbahnen reagieren. Das so gebildete Kupfersulfid kann sich als leitfähige Partikel zwischen den Leiterbahnen der Elektronik ablagern und dadurch einen elektrischen Kurzschluss und das Auslösen der Schmelzsicherung des Getriebes verursachen. Der Fehler wird unter dem Einfluss besonderer klimatischer Bedingungen, wie diese in Südostasien auftreten (hohe Temperatur und Luftfeuchtigkeit bei gleichzeitigem Einsatz im verschärften Stop und Go Betrieb), begünstigt.

Welche Auswirkungen hat ein Schadenseintritt?

Ein Auslösen der Sicherungen führt zur Unterbrechung der Stromversorgung der Hydraulikpumpe oder am Getriebesteuergerät. Dadurch öffnen sich die Kupplungen und das Fahrzeug rollt aus. Alle anderen Fahrzeugsysteme (Motor, Lenkung, Bremse, Licht ...) bleiben in ihrer Funktion unbeeinträchtigt. Das Fahrzeug bleibt weiterhin kontrollierbar und kann sicher am Straßenrand ausrollen.

Warum hat sich Volkswagen dazu entschlossen das Getriebeöl zu tauschen?

Im Rahmen weiterer Qualitätsbeobachtungen konnte bei Fahrzeugen mit 7-Gang Doppelkupplungsgetriebe (DQ200), über die Zeit, ein Einfluss des verwendeten Getriebeöls auf das Auftreten der Beanstandung nachgewiesen werden. Langzeituntersuchungen haben gezeigt, dass durch elektrolytische Vorgänge, in Verbindung mit synthetischem Öl, leitfähige Partikel zwischen den Leiterbahnen abgelagert werden und schadensverursachend sind. Mit dem Einsatz von Mineralöl wird dieses Problem abgestellt.

Um die Kundenzufriedenheit der DQ200-Kunden weiter zu gewährleisten, hat sich Volkswagen dazu entschlossen einen freiwillige Rückruf- bzw. eine Serviceaktionen zu starten und die Kunden zum Ölwechsel in die Werkstätten zu bitten.

Warum ist die Ölumstellung nicht schon früher erfolgt?

Eine Umstellung auf Mineralöl konnte erst nach Abschluss aller notwendigen Untersuchungen erfolgen. Um den Prozess technisch abzusichern, musste zunächst eine umfangreiche Langzeiterprobung, sowie begleitender Laboranalysen durchgeführt werden. Darüber hinaus musste für den Start dieser Umölkaktion zunächst die Logistikkette vorbereitet werden.

Was bedeutet das für die Kunden, bei denen die Mechatronik schon getauscht wurde?

Kunden mit einem 7-Gang Doppelkupplungsgetriebe das mit Synthetiköl befüllt ist, werden im Rahmen dieser Aktion zum Ölwechsel in die Werkstatt gebeten. Betroffene Kunden werden über unsere Serviceorganisation informiert.

Welche Fahrzeuge sind von der Aktion betroffen?

Alle Fahrzeuge mit 7-Gang Doppelkupplungsgetriebe, bei denen das Getriebe mit Synthetiköl befüllt wurde, werden zum Ölwechsel in die Werkstatt gebeten.

Sind alle Fahrzeuge mit 7-Gang DSG von dem Fehler/Schaden betroffen?

Vornehmlich sind Fahrzeuge in Regionen mit feuchtheißem Klima (Südostasien) in Verbindung mit extremem Stopp and Go Verkehr betroffen. Hier kann es in einzelnen Fällen zu einer elektrischen Fehlfunktion im Getriebesteuergerät kommen.

Darf ich das Fahrzeug bis zum Ölwechsel weiter nutzen?

Ja, das Fahrzeug kann bis zum Ölwechsel weiter genutzt werden, weil ein Ausfall der Mechatronik in der Regel beim Fahrzeugstart auftritt und das Fahrzeug auch bei Ausfall der Mechatronik kontrollierbar bleibt und ausrollt.

Besteht eine Gefahr für die Verbraucher?

Nein, dennoch ist nicht auszuschließen, dass es bei einem Schadenseintritt während der Fahrt zu einem Vortriebsverlust kommen kann. Es tritt kein abrupter Geschwindigkeitsverlust ein, das Verhalten des Fahrzeugs ist vergleichbar mit einem Handschaltgetriebe, bei dem während der Fahrt die Kupplung getreten (und gehalten) wird. Alle wichtigen Funktionen (Lenkung, Bremse, Licht, Warnblinker ... etc.) bleiben erhalten. Das Fahrzeug kann sicher am Straßenrand zum Stillstand gebracht werden.

Ist der Fehler für den Fahrer erkennbar?

Bei Eintritt des Fehlers wird der Fahrer über eine blinkende Schaltanzeige im Kombiinstrument sowie einen beim Gasgeben hochdrehenden Motor und ggf. Vortriebsverlust aufmerksam.

Welche Arbeiten werden am Fahrzeug durchgeführt?

An allen betroffenen Fahrzeugen wird das vorhandene synthetische Getriebeöl gegen mineralisches Getriebeöl ausgetauscht. Zusätzlich wird die Software des Getriebesteuergerätes mit einem update auf das mineralische Getriebeöl angepasst.

Was wurde getan damit dieser Fehler/Schaden nicht mehr auftreten kann?

Das Problem wurde durch den Einsatz von mineralischem Getriebeöles beseitigt. Für Fahrzeuge im Feld ist das mineralische Getriebeöl flächendeckend verfügbar und wird im Rahmen der Aktion eingesetzt.

Wie lange dauert die Instandsetzung?

Die Instandsetzung des Fahrzeuges dauert ca. 1.5 Stunden.

Ist die Mobilitätsgarantie anwendbar?

Nein, in diesem Fall ist die Mobilitätsgarantie nicht anwendbar.

Sollte ich einen Termin mit meinem Servicepartner vereinbaren?

Ja, unbedingt. Ihr Partner möchte dafür sorgen, dass ihre Wartezeit so kurz wie möglich ist.

Wird auch die (Doppel-)Kupplung ersetzt?

Nein, ein Tausch der Kupplung ist nicht Bestandteil der Aktion.

Marktspezifische Fragen

Welchen Einfluss hat das Getriebeöl auf den Ausfall der Mechatronik?

Bei Verwendung von Synthetiköl kann es in Einzelfällen, unter dem Einfluss von hoher Lufttemperatur, hoher Luftfeuchtigkeit in Kombination mit heavy traffic, zu einem Kurzschluss innerhalb der Mechatronik kommen. In intensiven Untersuchungen wurde nachgewiesen, dass dieser Vorgang bei Verwendung von Mineralöl gestoppt wird.

Kann die Umstellung von Synthetiköl auf mineralisches Öl nicht zu neuen Problemen führen?

Nein, unsere intensiven Versuchsreihen haben durchweg positive Ergebnisse gezeigt. Aus diesem Grund haben wir uns, im Sinne unserer Kunden, zu dieser Aktion entschieden.

Muss das mineralische Öl nach einer bestimmten Laufzeit gewechselt werden?

Nein, ein regelmäßiger Ölwechsel ist auch weiterhin nicht notwendig.

Warum muss bei dieser Aktion gleichzeitig eine erneute Softwareaktualisierung erfolgen?

Die Software im Getriebesteuergerät muss an die geänderte Ölviskosität angepasst werden.

Ich habe in Rahmen des laufenden Recalls bereits eine neue Mechatronik mit Synthetiköl erhalten. Bekomme ich jetzt ebenfalls einen Ölwechsel?

Ja, alle Kunden, auch die, die bei denen bereits die Mechatronik getauscht wurde, werden über ihren Servicepartner über die Umstellung auf das neue Mineralöl informiert.

Fragen zur Gesamtktion:

In welchen Ländern soll die Ölaktion durchgeführt werden?

Wir werden diese Aktion als freiwillige Rückrufaktion, in China und unseren anderen Südostasiatischen Ländern sowie in den USA durchführen. In allen anderen Ländern werden wir den Ölwechsel im Rahmen einer Serviceaktion durchführen. Alle betroffenen Kunden werden über die Organisation entsprechend informiert und angeschrieben.

Wann wird die Aktion gestartet?

Aus logistischen Gründen können wir die Aktion nicht gleichzeitig in allen Ländern starten. Wir werden die Aktion am xx in China und in Südostasien starten und dann zügig auf die anderen betroffenen Länder ausweiten. Die Importeure wurden von uns informiert und werden ihre Kunden anschreiben und in die Werkstatt bitten.

Fragen für den europäischen Markt:

Wird die Ölaktion auch in Europa durchgeführt?

Ja, auch in Europa wollen wir bei unseren Kunden im Rahmen einer Serviceaktion das Öl tauschen.

Warum hat sich Volkswagen dazu entschlossen das Getriebeöl zu tauschen?

Im Rahmen weiterer Qualitätsbeobachtungen konnte bei Fahrzeugen mit 7-Gang Doppelkupplungsgetriebe (DQ200), insbesondere unter dem Einfluss von hoher Temperatur und Luftfeuchtigkeit bei gleichzeitigem Einsatz im verschärften Stopp und Go Betrieb in Megacities, kann über die Zeit ein Einfluss des verwendeten Getriebeöls auf das Auftreten der Beanstandung nachgewiesen werden. Langzeituntersuchungen haben gezeigt, dass durch elektrolytische Vorgänge, in Verbindung mit synthetischem Öl, leitfähige Partikel zwischen den Leiterbahnen abgelagert werden und schadensverursachend sind. Mit dem Einsatz von Mineralöl wird dieses Problem abgestellt.

Um die Kundenzufriedenheit der DSG-Kunden weiter zu gewährleisten, hat sich Volkswagen deshalb dazu entschlossen, eine freiwillige Serviceaktion zu starten und die Kunden zum Ölwechsel in die Werkstätten zu bitten.

Wann wird diese Aktion gestartet?

Hierüber haben wir noch keine abschließende Entscheidung getroffen. Wir gehen aber davon aus, dass wir die Aktion im xx Quartal starten werden. Unsere Kunden werden von ihrem Servicepartner angeschrieben.

Warum werden nur im südostasiatischen Raum die Mechatroniken getauscht und wir in Europa bekommen nur ein anderes Getriebeöl?

Die Beanstandungen treten in Einzelfällen in Klimazonen mit hoher Lufttemperatur, hoher Luftfeuchtigkeit in Kombination mit heavy traffic auf. Europa ist deshalb von dieser Beanstandung nicht betroffen. ... Dennoch haben wir beschlossen, weltweit alle 7-Gang Doppelkupplungsgetriebe auf Mineralöl umzustellen.