

Over VW's elektrische paradepaardje regent het klachten



Haast nergens was de nieuwe elektrische Volkswagen ID.3 vorig jaar zo'n verkoopsucces als in Nederland, mede door een fiscaal lokkertje. Maar het gemopper over het bereik en de software is niet van de lucht. De perfectie van 'Made in Germany' lijkt nog ver weg.

Een voordeel van €4000 op een nieuwe volledig elektrische auto van betrouwbare Duitse makelij. Wie voor 31 december 2020 23.59 uur een Volkswagen ID.3 kocht, kon gebruikmaken van de lage bijtelling.

Dat lieten veel Nederlanders zich geen twee keer zeggen. Gerard Ramaekers kocht voor €50.000 een ID.3 Max. Maar het liep uit op 'ongemak, ergernis en financiële schade', aldus zijn brief in december aan Pon, de importeur van Volkswagen. Het is een waslijst met klachten.

'De auto is drie keer weggesleept omdat ie niets meer deed', vertelt Ramaekers. 'Na een week in de garage bleef de oorzaak onduidelijk. Het navigatiesysteem is niet voorruit te branden en het infotainmentsysteem is gebruikersonvriendelijk.'

BLAZOEN OPPOETSEN

De kritiek ligt gevoelig in Wolfsburg, de thuisbasis van VW. Een dikke vijf jaar na de beschamende diesellaffaire moet de ID.3 een prestigeobject zijn waarmee het concern zijn blazoën kan oppoetsen.

'Het leek me ook een leuke auto', zegt Ramaekers. 'Ik rijd al jaren Volkswagen. De bijtelling was ook belangrijk. Maar hoeveel tijd ik er al niet mee bezig ben', verzucht hij.

In Nederland werden bijna 11.000 ID.3's verkocht in 2020. Dat is gemiddeld meer dan honderd per dag, sinds de introductie in september. Dat nieuws werd om meer redenen goed ontvangen op het VW-hoofdkantoor. Het concern moet zoveel mogelijk elektrische wagens leveren om aan de CO₂-doelstellingen uit Brussel te voldoen, maar daar dreigde de klad in te komen. De levering had maanden vertraging vanwege hardnekkige problemen met de elektronica. De

overtollige wagens werden tijdelijk geparkeerd op een oud vliegveld. Volgens Ramaekers stond zijn auto maanden buiten op een parkeerplaats. 'Dat is niet bevorderlijk voor een auto. Hij rook niet nieuw. Anderzijds was de software niet klaar toen hij aan mij werd geleverd.'

OVEREENKOMST

De zogeheten *first mover*-klanten hebben volgens een woordvoerder van Volkswagen een aanvullende overeenkomst ondertekend en de levering aanvaard met een gereduceerde softwareomvang. Toen zijn ze ook op de hoogte gebracht van de komende grote update 'in het eerste kwartaal'.

In september rolden de treinen met de eerste honderden ID.3's uit Duitsland feestelijk binnen. Het is nu een van de best verkopende e-auto's in Europa. De opvolger ID.4 is er inmiddels al en VW is in de fabriek in Zwickau met de ID.5 begonnen. Daar bouwt de wagenfabrikant vanaf volgend jaar 330.000 e-auto's per jaar.



'Hij is drie keer weggesleept omdat ie niks meer deed. Na een week in de garage bleef de oorzaak onduidelijk'

Gerard Ramaekers
eigenaar VW ID.3 Max

De ID.3 rijdt volgens gebruikers goed, maar het is de geïnstalleerde elektronica die tot storingen van de meest uiteenlopende functies leidt. Vooral de klagers weten hun weg te vinden naar fora op internet. 'De software is niet te harden, iedere dag problemen', aldus een opmerking die de problemen van veel bezitters goed samenvat. De boordcomputer geeft foutmeldingen, deuren en ramen gaan niet meer open, de verlichting blijft branden en het alarm gaat af.

ID betekent intelligent design. Maar de problemen met software zijn na levering niet opgelost. Een autojournalist in NRC Handelsblad noemde het een Tesla-trauma. De Duitsers willen avant-gardistisch zijn, maar kunnen dat niet.

SOFTWAREBAAS OP ZIJSPOOR

'Het gaat niet om Tesla, een ego of een andere fabrikant', zegt Volkswagen-bestuurder Klaus Zellmer. 'Het draait om de wens van de klant. We zullen onze dealers helpen klanten nog beter te ondersteunen. Ik zeg niet dat ze het niet kunnen. Maar ook voor mij duurt het even bij nieuwe auto's, voordat ik de digitale systemen onder de knie heb.'

Volkswagen heeft als autofabrikant de zo belangrijke software zelf in handen gehouden maar aan het slagen daarvan moet nog verder worden gesleuteld. Een softwarebaas van Volkswagen werd vorige zomer al op een zijspoor gezet vanwege de storingen.

'We moeten ons deze complexiteit eigen maken', zegt Zellmer. 'Software en digitalisering vormen de kern van de fundamentele omwenteling in onze industrie. In design, innovatie, digitalisering, ligt onze lat hoog.'

Henri Bontebal heeft zijn ID.3 drie maanden. 'Hij rijdt fantastisch. Maar ik heb een *first*

edition en dan neem je de gok van kinderziektes. Storingen aan het aandrijfsysteem hebben we. Dan krijg je hem niet in zijn achterruit, dat was lastig in een doodlopend straatje.'

Het kandidaat-Kamerlid voor het CDA liet in de garage nieuwe software installeren, maar de problemen bleven. 'Ik ga dezer dagen maar weer eens langs. Geen enkele technologie is meteen perfect', zegt hij mild.

TESLA VERSUS VW

Duitse fabrikanten perfectioneren hun auto's liefst tot de laatste schroef. Maar de tijden veranderen, zegt Zellmer. 'Als het op digitalisering aankomt, is het perfecte "Made in Germany"-product niet altijd mogelijk. De tijd is voorbij dat je een auto kocht die gewoon ouder werd.' Digitale systemen verbeteren. 'Dat is een paradigmaverschuiving voor de meer dan honderd jaar oude autoproductie.'

Bontebal vindt het 'een spannend jongensboek'. 'Van de diesellaffaire naar de poging om Tesla te evenaren naar circulariteit. Ik sponsor VW liever dan de Amerikanen. Ook voor de Nederlandse toeleveranciers. Tesla heeft de gadgets veel beter op orde, maar heeft ook kinderziektes.'

De ANWB en Bovag zeggen overigens geen klachten te hebben over de ID.3 en ID.4. Maar dat is niet verrassend omdat de wagens nog fabrieksgarantie hebben, zegt een Bovag-woordvoerder.

Voor Ramaekers is sprake van meer dan onschuldige kinderziektes. Over het bereik van de auto wordt ook flink geklaagd. De theoretische maximale actieradius is volgens de WLTP test-systematiek 424 kilometer. Het is bekend dat deze belofte met een korrel zout genomen moet worden. Maar Ramaekers zegt dat de actieradi-

us van zijn auto slechts 250 kilometer is met een rustige rijstijl. 'Het grenst aan misleiding.'

Als de auto degelijk rijdt, zou je het ook muggenzifterij kunnen noemen. Tim Lorscheijd legde al 5000 kilometer met zijn ID.3 af. Ook hij is, ondanks de problemen, niet ontevreden. 'Ik heb alle storingen gehad die langskomen op fora op internet. Het servicecenter reageerde niet happig en wilde wachten op de komende update. Maar ik vond het wel zo veilig om hem naar de werkplaats te brengen.'

Snel ging de tussentijdse update niet. 'Het duurde acht dagen. Pas na advies uit Duitsland konden ze het oplossen. Maar het werkt nu wel en Apple CarPlay is toegevoegd. Wel moet ik binnenkort terug voor de grote software-update.'

Die grote update was beloofd voor januari, zegt Bontebal. Dat werd het eerste kwartaal. Nu is hem gezegd dat het ook het tweede kwartaal kan worden.

Volkswagen zegt dat ze voor het eind van dit kwartaal de software uitleveren. 'Met de update verbeteren we de prestaties van de comfortfuncties en de displaysystemen en brengen we ook



'Ik sponsor liever Volkswagen dan de Amerikanen. Ook voor de Nederlandse toeleveranciers'

Henri Bontebal
eigenaar ID.3 en kandidaat-Kamerlid CDA

nieuwe, extra functies naar de auto', zo is de belofte.

Voor de update moeten de auto's dus ouderwets naar de garage. Volkswagen haalt de verkochte elektrische auto's uit de nieuwe ID-serie terug voor een update. Pas na deze grote update kunnen de volgende softwarevernieuwingen 'over the air' oftewel online worden geïnstalleerd. De eerste komt 'nog dit jaar', zegt een woordvoerder.

Ramaekers vraagt zich af of de updates alle problemen wel oplossen. 'Mijn dealer voert dagelijks gesprekken met mensen die ernstige klachten hebben over de ID.3. De verkopers en de monteurs balen van de ID.3, en ook de ID.4 blijkt kuren te hebben. Veel gedoe, boze klanten. Volkswagen doet niets. De enige reactie: wacht op de update.'

NAAR DE TWEDEHANDSMARKT

Er zijn kopers die geen geduld meer hebben. In Nederland worden er meer dan 1400 gebruikte ID.3's aangeboden op Autotrack. Niet zo gek, zegt Zellmer. De bijtelling heeft de interesse in 2020 extra aangewakkerd. 'Auto's vinden hun weg naar de tweedehandsmarkt.'

De schwing in de verkoop van de nieuwe ID.3's lijkt eruit. In januari werden slechts 58 nieuwe ID.3's en 73 ID.4's geregistreerd, aldus cijfers van de Bovag. De grote ID.4 zal pas komende tijd massaal worden uitgeleverd.

De kopers van vorig jaar hadden zich niet hoeven te laten opjagen, blijkt nu. De bijtelling is weliswaar verhoogd. Maar de ID.3's uit de bestaande voorraad met kinderziektes worden inmiddels met een korting verkocht die Volkswagen een 'duurzaamheidspremie' noemt. Het kortingsbedrag is €4000. Dat is precies hetzelfde voordeel als uit de bijtelling van 2020.

De lijst aan mankementen van de ID.3 die op internetfora rondgaan is lang, zoals foutmeldingen van de boordcomputer, deuren en ramen die niet meer opengaan, verlichting die blijft branden en het alarm dat afgaat.

BEELD: VW/STUDIO FID

In het kort

- De ID.3 is sinds zijn introductie in Nederland een verkoopsucces voor Volkswagen.
- De wagens hebben last van kinderziektes en er is een litanie aan klachten, voor op internetfora.
- VW haalt alle verkochte elektrische auto's uit de nieuwe ID-serie terug naar de garage voor een update van de geregeld haperende software.