



Volkswagen

Unfallratgeber Deutschland. Gut zu wissen.



0800 - V W S E R V I C E
0800 - 8 9 7 3 7 8 4 2 3

Gut zu wissen, dass wir für Sie da sind.

Denken Sie daran, dass Ihr Volkswagen Partner ein Partner Ihres Vertrauens ist, der Ihnen auch in solchen Situationen mit Rat und Tat jederzeit zur Seite steht. Ein Anruf genügt!

In Ihrem Volkswagen fahren Sie sicher. Mit seinem Präventivsystem aus aktiver und passiver Sicherheit bietet er einen ausgezeichneten Rundum-Schutz. Angesichts der steigenden Verkehrsdichte lässt sich der Faktor Unfall jedoch nicht völlig ausschließen.

Daher ist es gut zu wissen, wie man sich am Unfallort richtig verhält – das kann lebenswichtig sein und zur Schadensbegrenzung beitragen. Dieser Unfallratgeber zeigt Ihnen in aller Kürze, wie es geht. Sie finden hier wichtige Notrufnummern und wertvolle Tipps. Unsere Empfehlung: Bewahren Sie diesen kleinen Helfer zusammen mit dem Europäischen Unfallbericht im Handschuhfach auf.

Ebenfalls gut zu wissen, dass Ihr Volkswagen Partner immer für Sie da ist – rufen Sie einfach an:



0800 - V W S E R V I C E
0800 - 8 9 7 3 7 8 4 2 3

Die Servicenummer 0800-VWSERVICE ist
24 Stunden an 365 Tagen gebührenfrei für Sie da.

Unfall – was tun?



Unfallstelle absichern

Warnblinkanlage einschalten, Warnweste anlegen, Warndreieck aufstellen, eigene Sicherheit beachten.



Erste Hilfe leisten, Rettungsdienst 112 anfordern



Polizei 110 anfordern



Volkswagen Notdienst anrufen

0800 - VWSERVICE bzw. 0800 - 897378423



Beweise sichern und Daten aufnehmen

Unfallstelle fotografieren, Namen und Anschrift von evtl. Zeugen notieren, ggf. Unfallbericht ausfüllen (siehe hinten in dieser Broschüre).



Unfallstelle räumen und verlassen



Unfallreparatur beim Volkswagen Partner

TIPP

Die Volkswagen Service App

Dieser smarte Begleiter für unterwegs ist auch bei einem Unfall eine große Hilfe. Die Unfallhilfe gibt Ihnen Schritt für Schritt die richtigen Verhaltensmaßnahmen vor – alles auf Fingertipp. So verlieren Sie nicht die Nerven und können nichts Wichtiges vergessen.

Auch sonst hat die Volkswagen Service App viel zu bieten: Parkplatz-Merker und -Timer, Volkswagen Partner Suche, Dolmetscher, Tourenbuch, Symbole-Lexikon, „Mein Auto“ und immer die neuesten Angebote für Service, Original Teile und Zubehör.



Jetzt gratis downloaden!*

* Erhältlich für iOS und Android

Erste Maßnahmen im Überblick.



Ruhe bewahren und Unfallstelle absichern



112 Verletzte Personen?



110 Polizei verständigen



Beweise sichern, Daten aufnehmen



Unfall mit ausländischem Fahrzeughalter



Unfall mit Nutztieren/Wild*

1. Warnblinkanlage einschalten, vorsichtig aussteigen, Warnweste anziehen
2. Warndreieck aufstellen (innerorts bis zu 50 m, 100 m auf Landstraßen und 200 m auf Autobahnen). Bei Kurven und Kuppen das Warndreieck grundsätzlich davor aufstellen.
3. Bei Dunkelheit oder schlechter Sicht das Licht anschalten
4. Insassen aus der Gefahrenzone bringen
5. Unfallzeugen bitten zu warten und auffordern, ggf. mit Hilfe zu leisten.

1. Rettungsdienst 112 und Polizei 110 anfordern
2. Erste Hilfe leisten
3. Verletzte aus dem Gefahrenbereich bergen

An die **5 Ws** denken (und am Telefon bleiben für Rückfragen):
→ **Wo** ist es geschehen?
→ **Was** ist geschehen?
→ **Wie** viele Verletzte?
→ **Welche** Verletzungen?
→ **Warten** auf Rückfragen!

- Empfohlen in folgenden Fällen:
- Personenschaden
 - hoher Sachschaden (wenn mindestens ein Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist)
 - unklare Schuldfrage
 - Annahme eines Straftatbestandes (Verdacht auf Alkohol, Drogen, vorgetäuschten Unfall)
 - Unfallgegner entfernt sich unerlaubt vom Unfallort
 - Unfallgegner kann seine Daten nicht darlegen
 - Unfälle, die sich im Ausland ereignen (örtliche Polizei informieren)
 - Unfall mit Haustieren, wenn Besitzer nicht ermittelt werden kann
 - Unfall mit Nutztieren/Wild siehe „Unfall mit Nutztieren/Wild“ (Seite 5)
 - Unfall mit Objekten aller Art (alternativ Geschädigten anrufen)



- Stellung der beteiligten Fahrzeuge und Unfallspuren auf der Fahrbahn fotografieren bzw. mit Wachskreide aufzeichnen
- Danach die Fahrbahn so schnell wie möglich räumen
- Nahaufnahmen der Schäden an den Fahrzeugen anfertigen
- Unfallskizze erstellen
- Daten mit Unfallgegner austauschen
- Papiere prüfen
- Europäischen Unfallbericht verwenden (siehe Anlage!) und unterschreiben lassen (stellt kein Schuldanerkenntnis dar)
- Kein Schuldanerkenntnis am Unfallort vornehmen
- Versicherung informieren (Ihr Volkswagen Partner hilft Ihnen gern bei den Formalitäten)

- Unfallzeugen bitten zu warten (Adresse notieren)
- Austausch von Daten über Person, Fahrzeug, Versicherung mit Unfallgegner (Führerschein oder Ausweispapiere prüfen)
- Europäischen Unfallbericht verwenden (siehe Anhang!) und unterschreiben lassen (stellt kein Schuldanerkenntnis dar)
- Grüne Karte der Unfallbeteiligten zeigen lassen und ggf. die Nummer notieren
- Oder: Doppel bzw. Kopie der Kfz-Versicherungsdokumente aushändigen lassen

- Läuft das Tier weiter, die Unfallstelle kennzeichnen, Polizei (110) oder Jagdpächter (bei Wildunfall) anrufen
- Tiere nicht mitnehmen oder anfassen – Abstand halten!
- Bescheinigung vom Tierarzt ausstellen lassen (auch bei geflüchteten, verletzten Tieren)
- Wildbescheinigung ausstellen lassen (auch bei geflüchteten, verletzten Tieren)
- Spuren am Auto nicht beseitigen (* Schaf, Ziege, Kuh, Pferd/Haarwild gemäß Bundesjagdgesetz)

Ihr gutes Recht – wir stehen Ihnen zur Seite.

Als Unfallgeschädigter haben Sie grundsätzlich Anspruch darauf, dass Ihnen die im Zusammenhang mit dem Unfall entstehenden Kosten vom Schadenverursacher bzw. dessen Haftpflichtversicherung erstattet werden. Hier einige Tipps zur Durchsetzung Ihrer Ansprüche:



Freie Wahl der Reparaturwerkstatt

Als Unfallgeschädigter haben Sie freie Wahl der Reparaturwerkstatt zur Instandsetzung Ihres Fahrzeugs. Ihr Volkswagen Betrieb bietet die Gewähr für eine qualifizierte Reparatur nach Herstellervorgaben bei Erhalt von Garantie und Kulanz.



Erstattung der entstehenden Kosten wie beispielsweise

- Bergen und/oder Abschleppen
- Reparaturkosten
- Ersatzfahrzeug (Kostenübernahmeerklärung der gegnerischen Kfz-Haftpflichtversicherung einholen)
- Nutzungsausfall
- Schmerzensgeld
- Heilbehandlung
- Aufwandsentschädigung und Sachschäden
- Sachverständigenkosten
- Anwaltskosten

Tipp

Den leistungsstarken Versicherungsprodukten vom Volkswagen VersicherungsService können Sie vertrauen.



Erstattung der Rechtsanwaltskosten

Verzichten Sie nicht auf Ihr gutes Recht. Nur mit Kenntnis der aktuellen Rechtslage lässt sich ein vollständiger Schadenersatz durchsetzen.



Verzichten Sie nicht auf eine unabhängige Schadenfeststellung

Schalten Sie einen unabhängigen Kfz-Sachverständigen ein, auch wenn Ihnen ein Sachverständiger der gegnerischen Versicherung empfohlen wird oder ganz auf ein Gutachten verzichtet werden soll.

Warum ist die Instandsetzung beim Volkswagen Service die erste Wahl?

Wir verwenden ausschließlich Volkswagen Original Teile und reparieren nach aktuellen Volkswagen Richtlinien, sodass wir den Sicherheitszustand gemäß Serie Ihres Volkswagen wieder herstellen. Die Mobilitätsgarantie für Ihr Fahrzeug bleibt selbstverständlich erhalten. Und bei kleineren Schäden reparieren wir kostengünstig und schnell mit Volkswagen Clever Repair®.

Die LongLife Mobilitätsgarantie.

Die LongLife Mobilitätsgarantie von Volkswagen bietet Schutz und Hilfe rund um die Uhr mit sehr weitreichenden Leistungen: Im Falle einer Panne (Liegenbleiber infolge eines technischen Defekts) oder eines Unfalls setzen wir alles in Bewegung, um Ihnen zu helfen. Die LongLife Mobilitätsgarantie gilt ab Fahrzeugübergabe bis zum ersten vorgeschriebenen Service und verlängert sich danach bis zum jeweiligen nächsten Inspektions-/Intervall-Service beim Volkswagen Partner. Die LongLife Mobilitätsgarantie gilt in ganz Westeuropa und in immer mehr osteuropäischen Ländern.

Und wenn unterwegs mal was ist?

Brauche ich nur anrufen.



Das hilft Ihnen im Falle eines Falles sofort:

- Abschleppen zum nächsten Volkswagen Betrieb (in der LongLife Mobilitätsgarantie enthalten – neben vielen anderen Basisleistungen)

Und das hilft Ihnen weiter:

- Abschleppen und Bergen nach Unfall bis zum nächsten Volkswagen Betrieb – ohne Kostenlimit (sofern keine Versicherung für die Kostenübernahme besteht bzw. aufkommt)
- Weiter- oder Heimreise nach Panne, Unfall, Diebstahl oder Totalschaden (Entfernung zum Heimatort größer als 50 km) (in der LongLife Mobilitätsgarantie enthalten – neben vielen anderen Zusatzleistungen)

Unfallschaden? Ihr Volkswagen Partner hilft.

Schnell und zuverlässig

Die Volkswagen AutoVersicherung* wird Ihren Ansprüchen an eine moderne Kfz-Versicherung genau dann gerecht, wenn es darauf ankommt: Was eine Kfz-Versicherung wirklich wert ist, zeigt sich klar und deutlich im Schadenfall.

Unkompliziert und einfach

Ihr Volkswagen Partner ist auch Ihr zentraler Ansprechpartner im Schaden-/Versicherungsfall. Er erledigt auf Wunsch die Schadenmeldung, bestellt bei Bedarf einen Gutachter, erledigt den Papierkram und sorgt so dafür, dass die Reparatur schnellstmöglich und fachgerecht erledigt wird.

Volkswagen bleibt Volkswagen

Die Volkswagen AutoVersicherung repariert grundsätzlich in einer vom Hersteller anerkannten Fachwerkstatt. Damit Ihr Volkswagen auch im Schadenfall ein Volkswagen bleibt, verwenden die vom Hersteller anerkannten Fachwerkstätten oder Fachbetriebe nur Original Teile von Volkswagen oder gleichwertige Ersatzteile.



* Vermittelt durch den Volkswagen VersicherungsService, Zweigniederlassung der Volkswagen Versicherungsdienst GmbH. Versicherungsleistungen werden durch die Volkswagen Autoversicherung AG, Braunschweig, erbracht.

Die Garantieverlängerung*. Mehr Garantie. Mehr Gelassenheit.

Der Rundum-Sorglos-Schutz

2 Jahre gilt die gesetzliche Gewährleistungspflicht für Neuwagen. Doch was dann? Sichern Sie sich bis zu drei weitere Jahre perfekten Schutz vor unerwarteten Reparaturkosten und steigen Sie in die Garantieverlängerung über den Volkswagen VersicherungsService ein, solange die zweijährige Herstellergarantie noch läuft. Je eher, desto besser.

Die Leistungen der Garantieverlängerung auf einen Blick:

- Leistungen im Umfang der Herstellergarantie
- Zeitraum wahlweise 1, 2 oder 3 Jahre im Anschluss an die 2-jährige Herstellergarantie
- Keine Selbstbeteiligung – volle Kostenübernahme bis zur vereinbarten Gesamtfahrleistung des Fahrzeugs
- Maximal wählbare Gesamtfahrleistung des Fahrzeugs: 200.000 km
- Einstieg bis zu einem Fahrzeugalter von 2 Jahren und max. 100.000 km möglich (bei Nachweis der Einhaltung vorgeschriebener Wartungsintervalle)

Ihre Vorteile:

- Schutz vor unerwarteten Reparaturkosten auch nach Ablauf der 2-jährigen Herstellergarantie mit deren Leistungsumfang
- Garantieschutz für bis zu weitere drei Jahre möglich
- Je früher Sie einsteigen, desto günstiger für Sie
- Bequeme monatliche Beiträge ohne Ratenzahlungszuschlag
- Reparaturen mit Originalteilen in vom Hersteller anerkannten Werkstätten
- Höherer Wiederverkaufswert durch Verbleib der Garantieverlängerung beim Fahrzeug (nicht bei Verkauf an gewerbliche Wiederverkäufer)

Mehr Informationen zur Garantieverlängerung und weiteren Angeboten für Ihren Volkswagen erhalten Sie bei Ihrem Volkswagen Partner und auch unter www.volkswagenbank.de.

* Versicherungsleistungen (bei Finanzierung und Barkauf) werden durch den Volkswagen VersicherungsService, Zweigniederlassung der Volkswagen Versicherungsdienst GmbH, Braunschweig, vermittelt und durch die Volkswagen Versicherung AG, Braunschweig, erbracht. Die Dienstleistung (bei Leasing) wird durch die Volkswagen Leasing GmbH, Braunschweig, erbracht. Ausgenommen sind getunte Fahrzeuge, Fahrschulwagen sowie gewerbsmäßige Personenbeförderungswagen.

Volkswagen Clever Repair®

Sieben gute Gründe für
Volkswagen Clever Repair®

- 1 Scheibenreparatur
- 2 Kunststoffreparatur außen
- 3 Stoffreparatur
- 4 Dellendrücken
- 5 Lackreparatur (Spot Repair)
- 6 Kunststoffreparatur innen
- 7 Lederreparatur

Das Garagentor
war wieder zu
klein.

Macht nichts,
Liebling.



Kleinigkeiten sind keine große Sache

Manchmal ist es nur ein kleiner Schaden, der Ärger macht: eine Delle, ein Kratzer, ein Steinschlag. Auch dafür hat Ihr Volkswagen Partner eine Lösung – eine kostengünstige: Volkswagen Clever Repair®, die moderne Alternativreparatur. Macht viele kleine Schäden im und am Auto im Handumdrehen ungeschehen. Ist bis zu 80 % günstiger* als eine Komplettreparatur.

* Im Vergleich zu den üblichen Reparaturmethoden.

Modernste Technik in der Hand von Experten

Hinter Volkswagen Clever Repair® stehen modernste Methoden, Werkzeuge und Lacke, von unseren eigens dafür geschulten Spezialisten nach den Herstellervorgaben eingesetzt. Das ist Ihre Sicherheit für eine werterhaltende Reparatur auf dem neuesten Stand der Technik.

KOMMEN SIE AUF EINEN SPRUNG VORBEI.

Unsere Glasreparatur – Ihr Vorteil

- 1 Der Ausbau der Scheibe ist nicht notwendig.
- 2 Geringer Zeitaufwand für die Reparatur.
- 3 Versicherungen verzichten auf die Selbstbeteiligung.*
- 4 Die Reparatur ist auch bei getönten Scheiben möglich.



Der Glasreparatur-Service.

Sieh genau hin: Selbst kleine Steinschlagschäden in der Windschutzscheibe können zu größeren Rissen werden. Wenn dies während der Fahrt passiert, ist Ihre Sicherheit und die Ihrer Mitfahrer gefährdet. Die Windschutzscheibe gehört zu den tragenden Elementen Ihres Volkswagen und ist für bis zu 30 % der Strukturfestigkeit verantwortlich. **Deshalb: bei Glasschäden schnellstmöglich zum Volkswagen Partner, Ihrem Spezialisten!**

0,00 €*

Der Karosserie und Lack Service.

Fünf gute Gründe für Original Lack

- 1 Höchste Produktqualität
- 2 Beste Kompatibilität in der Volkswagen Systemwelt
- 3 Hohe Ertragschancen durch 100%ige Bonusrelevanz
- 4 Dellendrücken
- 5 Lackreparatur (Spot Repair)

Oh, neuer Scirocco?

Nö, neu lackiert.



Auch das bietet Ihr Volkswagen Partner: Schäden an Karosserie und Lack werden bei uns streng nach Volkswagen Richtlinien behoben, unter Verwendung von Volkswagen Original Teilen® und Lackmaterialien. Alle Garantien bleiben für Sie erhalten und Ihr Auto glänzt wieder wie neu.

Volkswagen Unfall Spezialist.

Gut aufgehoben bei Ihrem Volkswagen Partner

Bei Ihrem Volkswagen Partner sind Sie auch im Schadenfall richtig – er hilft Ihnen mit seinem Know-how stets weiter. Wenn er obendrein noch das Unfall Spezialist Logo mit dem orangefarbenen Dreieck auf einem Pylon trägt, bietet er einen speziellen Unfall-Rundum-Service.

Das bietet der Volkswagen Unfall Spezialist

Professionellen, umfassenden Service im Falle eines Unfalles:

- Vororthilfe
- 24-Stunden-Abschleppdienst
- Unfall-Ersatzwagen
- Reparatur nach Herstellervorgaben
- Volkswagen Original Teile®
- HighTech-Werkstatttechnik Karosserie und Lack
- Geschultes Fachpersonal Karosserie und Lack
- Serviceberater Karosserie und Lack
- Volkswagen Clever Repair®
- Hilfe bei Versicherungsformalitäten



Den Unfall Spezialist in Ihrer Nähe finden Sie auf www.vw-service.de

oder einfach QR-Code scannen.



Europäischer Unfallbericht.

Der Europäische Unfallbericht hilft bei der schnellen Schadenregulierung – nicht nur im Ausland. Auch bei einem Unfall in Deutschland empfiehlt es sich, den Bericht auszufüllen, wenn ein ausländischer Verkehrsteilnehmer beteiligt ist. Die Formulare sind in allen Sprachen gleich aufgebaut – legen Sie beim Ausfüllen einfach deutsches und ausländisches Blatt nebeneinander.

→ Beantworten Sie nach einem Unfall die Fragen so genau wie möglich.

→ Lassen Sie zum Schluss alle Beteiligten unterschreiben.
Die Unterschrift bedeutet kein Schuldanerkennntnis!

→ Wenn das Fahrzeug des Schädigers im Ausland zugelassen ist, fragen Sie nach der Grünen Versicherungskarte.

Weitere Hinweise zum Ausfüllen finden Sie auf der Rückseite des Formulars.

Tipp

Das hier beiliegende Formular „Europäischer Unfallbericht“ wird Ihnen vom Volkswagen VersicherungsService zur Verfügung gestellt. Sollten Sie Ihren Volkswagen bei einem anderen Unternehmen versichert haben, können Sie dieses Exemplar natürlich dort auch für die Schadenmeldung verwenden.



Bitte grundsätzlich den hier eingelegten Europäischen Unfallbericht verwenden und unterschreiben lassen (stellt kein Schuldanerkennntnis dar).

Kein Formular mehr vorhanden?
Auf www.volkswagen.de finden Sie es unter Volkswagen Service/Unfall Spezialist/Unfallratgeber als PDF zum Downloaden und Ausdrucken.

© Volkswagen Service Deutschland
Brandgehaege 8
38444 Wolfsburg

Änderungen vorbehalten.
Stand 05/2016
Artikel-Nr. 180.5125.09.00



Hier ist Platz für Ihre Visitenkarte
und das Steinschlag-Notfallpflaster

Ihr Volkswagen Partner