



Unfallratgeber Deutschland

Gut zu wissen, dass wir für Sie da sind

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

Zu wissen wie man sich am Unfallort richtig verhält, 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.
24 Stunden, 365 Tage gebührenfrei:

0800 - VWSERVICE
0800 - 897378423





Ihr persönlicher Fahrzeugassistent

Dank der App „We Connect Go“ verbindet sich Ihr Smartphone via Bluetooth über den DataPlug mit Ihrem Volkswagen und macht ihn im Handumdrehen zu einem vernetzten Auto. In der App finden Sie die wichtigsten Informationen Ihres Fahrzeugs, zum Beispiel Ihre Fahrgestellnummer oder Serviceintervalle. Außerdem können Sie im Falle einer Panne im In- oder Ausland bequem Hilfe rufen.



Unfall – was tun?

- 1. Unfallstelle absichern**
Warnblinkanlage einschalten, Warnweste anlegen, Warndreieck aufstellen, eigene Sicherheit beachten.
- 2. Erste Hilfe leisten, Rettungsdienst 112 anfordern**
- 3. Polizei 110 anfordern**
- 4. Volkswagen Notdienst anrufen**
0800 - VWSERVICE bzw.
0800 - 897378423
- 5. Beweise sichern und Daten aufnehmen**
Unfallstelle fotografieren, Namen und Anschrift von evtl. Zeugen notieren, ggf. Unfallbericht ausfüllen (siehe hinten in dieser Broschüre).
- 6. Unfallstelle räumen und verlassen**
- 7. Unfallreparatur bei Ihrem Volkswagen Partner**

Jetzt gratis downloaden!*

* Erhältlich für iOS und Android



Erste Maßnahmen®

im Überblick



Ruhe bewahren und Unfallstelle absichern

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



112 Verletzte Personen?

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

An die 5 Ws denken

- Wo ist es geschehen?
- Was ist geschehen?
- Wie viele Verletzte?
- Welche Verletzungen?
- Warten auf Rückfragen!



110 Polizei verständigen?

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“ auf Seite 5)
- Unfall mit Objekten aller Art
(alternativ Geschädigten anrufen)



Beweise sichern, Daten aufnehmen

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



Unfall mit ausländischem Fahrzeughalter

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



Unfall mit Nutz- tieren/Wild*

- Lläuft 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.

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.

Erstattung der Rechtsanwaltskosten

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

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



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 kleinen Schäden reparieren wir kostengünstig und schnell mit Volkswagen Clever Repair®.



Die LongLife Mobilitätsgarantie

...bietet Schutz und Hilfe rund um die Uhr mit sehr weitreichenden Leistungen. Sie gilt ab Fahrzeugübergabe bis zum ersten vorgeschriebenen Service und verlängert sich danach bis zum jeweiligen nächsten Inspektions-/ Intervall-Service bei Ihrem Volkswagen Partner. Für ganz Westeuropa und in immer mehr osteuropäischen Ländern.

Das hilft Ihnen im Falle eines Falles sofort:
Abschleppen und Bergen nach Unfall bis zum nächsten Volkswagen Betrieb- ohne Kostenlimit*

Und das hilft Ihnen weiter:
Weiter- oder Heimreise nach Panne, Unfall, Diebstahl oder Totalschaden**

* sofern keine Versicherung für die Kostenübernahme besteht bzw. aufkommt

** Entfernung zum Heimatort größer als 50 km

Die Garantieverlängerung*

Gelassenheit zum kleinen Preis

Die Leistungen der Garantieverlängerung auf einen Blick:

- Leistungen im Umfang der Herstellergarantie
- Ein, zwei oder drei Jahre im Anschluss an die Herstellergarantie – auch bei einem späteren Verkauf** Ihres Volkswagen
- 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)

Bis zu weitere 3 Jahre sorgenfrei unterwegs

2 Jahre gilt die gesetzliche Gewährleistungspflicht für Neuwagen. Doch was dann? Sichern Sie sich bis zu drei weitere Jahre umfangreichen 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.

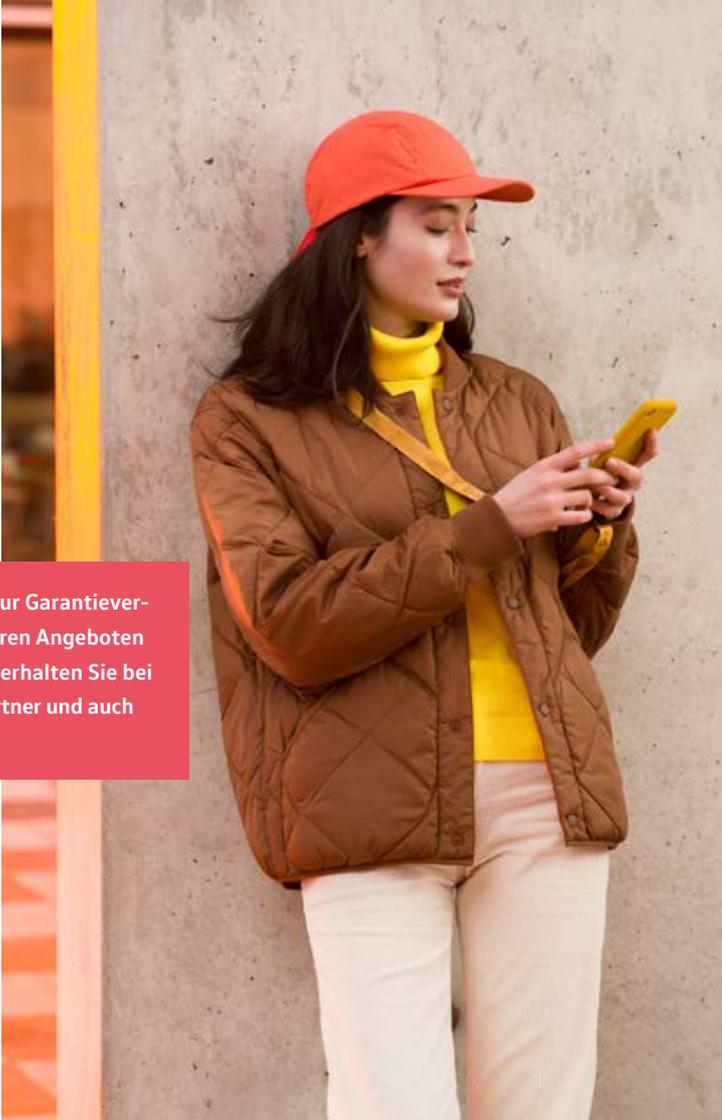


Ihre Vorteile:

- Umfangreicher Schutz vor unerwarteten Reparaturkosten nach Ablauf der 2-jährigen Herstellergarantie
- Garantieschutz für bis zu weitere drei Jahre möglich
- Je früher Sie einsteigen, desto günstiger
- Bequeme monatliche Beiträge ohne Ratenzahlungszuschlag
- Reparaturen an Ihrem Volkswagen werden in vom Hersteller anerkannten Werkstätten durchgeführt
- Gutes Zusatzargument bei einem späteren Verkauf Ihres Volkswagen: Die Garantieverlängerung kann vom Fahrzeugkäufer übernommen werden**

* 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.

** Nicht bei Veräußerung an gewerbliche Wiederverkäufer.



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



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, als Risikoträger erbracht.

Volkswagen Clever Repair®

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.

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

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 wert-erhaltende Reparatur auf dem neuesten Stand der Technik.





0,00 Euro*

Der Glasreparatur-Service

Kommen Sie auf einen Sprung vorbei

Sehen Sie genau hin: Selbst kleine Steinschlag-schäden 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!

Unsere Glasreparatur – Ihr Vorteil

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

* Im Rahmen der Kaskoversicherung zahlen die meisten Versicherer den Schaden ohne Ihre Kostenbeteiligung. Anderenfalls fragen Sie uns nach unserem individuellen Angebot.

Der Karosserie und Lack Service

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.

Drei gute Gründe für Volkswagen Original Lack

- 1 Höchste Produktqualität**
- 2 Optimal aufeinander abgestimmte Lackkomponenten**
- 3 Beste Einsatzmöglichkeiten bei kleinen Lackreparaturen (Spot Repair)**



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.



Den Unfall Spezialist in
Ihrer Nähe finden Sie auf

www.vw-service.de
oder einfach QR-Code scannen.

Der Volkswagen Unfall Spezialist bietet Ihnen folgende Leistungen

- 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

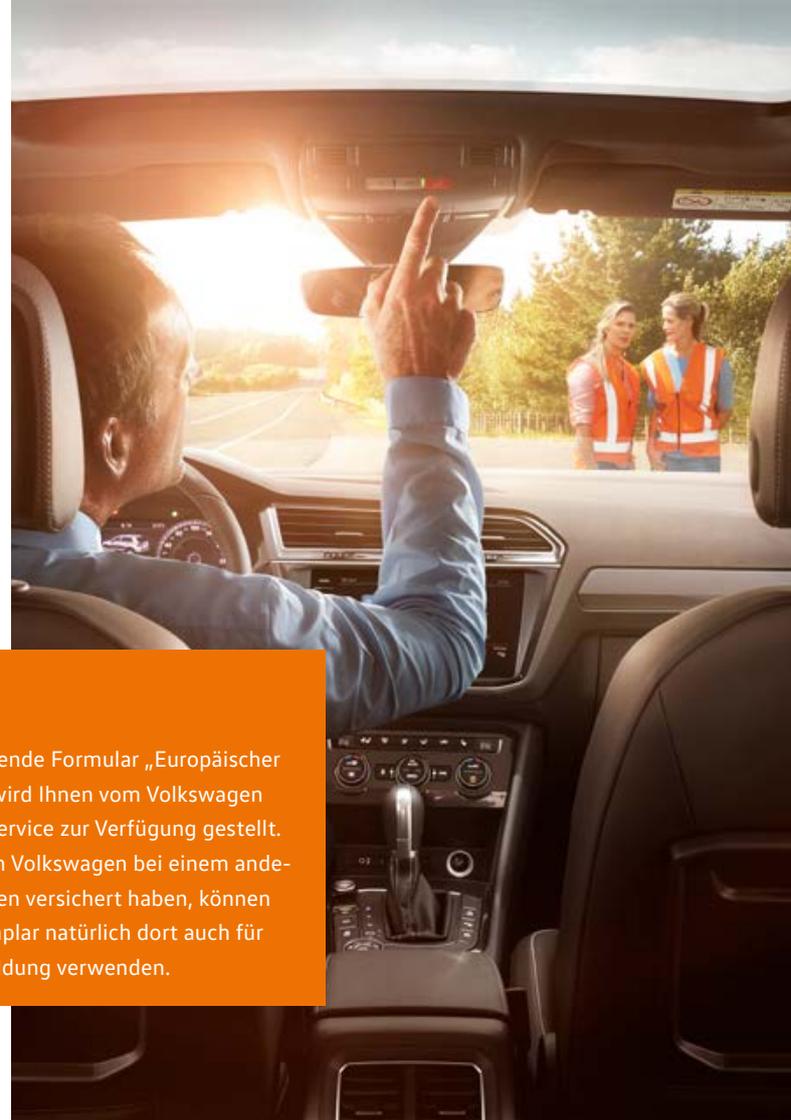


Europäischer Unfallbericht

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.

- Bitte beantworten Sie nach einem Unfall die Fragen so genau wie möglich.
- Lassen Sie zum Schluss alle Beteiligten unterschreiben. Die Unterschrift bedeutet kein Schuldanerkenntnis!
- 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 Schuldanerkenntnis dar).

Kein Formular mehr vorhanden?

Ein PDF zum Download und Ausdruck finden Sie unter

www.volkswagen.de

Folgen Sie einfach den Links:

Volkswagen Service/Unfall Spezialist/Unfallratgeber

© **Volkswagen Service Deutschland**

Brandgehaege 8

38444 Wolfsburg

Änderungen vorbehalten.

Stand 07/2020

Artikel-Nr. 180.5125.09.00