



Das Auto.

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.

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

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



Unfall – was tun?



Unfallstelle absichern

Warnblinkanlage einschalten,
Warndreieck aufstellen



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. Unfallstelle absichern, 110 und 112 anrufen, Volkswagen Notdienst anrufen, Beweise sichern, Daten aufnehmen – 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.

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 (und am Telefon bleiben für Rückfragen):

- **W**as ist passiert?
- **W**o ist es passiert?
- **W**ann ist es passiert?
- **W**ie viele Verletzte gibt es?
- **W**er ist der Anrufer?



110 Polizei 110 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“ Seite 5
- Unfall mit Objekten aller Art (alternativ Geschädigten anrufen)



Beweise sichern, Daten aufnehmen

- 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)



Unfall mit ausländischem Fahrzeughalter

- 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



Unfall mit Nutztieren/Wild*

- 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)

Grundsätzlich gilt:

Erst nachdem Sie die Maßnahmen am Unfallort eingeleitet haben:

Wenn Sie Abschlepphilfe benötigen oder weitere Fragen haben,

Volkswagen Notdienst anrufen 0800 - VWSERVICE bzw. 0800 - 897378423

Versicherung informieren (Wir helfen Ihnen gern bei allen Formalitäten)

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:

§ Überlassen Sie die Schadenabwicklung nicht allein dem leistungspflichtigen Versicherer des Unfallgegners – sorgen Sie vielmehr dafür, dass Ihr Recht und Ihnen zustehende Ansprüche berücksichtigt werden.

§ Achten Sie darauf, dass Sie 100 % des Ihnen zustehenden Ersatzes erhalten. Denken Sie zum Beispiel an die Kosten für Bergen und/oder Abschleppen, die Kosten für Ihre Mobilität während des unfallbedingten Fahrzeugausfalls (Ersatzwagen oder Nutzungsausfallentschädigung), an Reparaturkosten und Schmerzensgeld oder Heilbehandlungen bei Personenschäden.

§ Oft wird Unfallgeschädigten nahegelegt, die Vertrauenswerkstatt des Versicherers aufzusuchen. In einer solchen Situation sollten Sie – sofern möglich – genau prüfen, ob Reparaturvorgaben des Herstellers beachtet werden. Wir empfehlen Ihnen, der Werkstatt Ihres Vertrauens den Vorzug zu geben – hier sind Wartung und Reparatur auch auf bestmöglichen Werterhalt ausgerichtet.

§ Verzichten Sie nicht auf Ihr gutes Recht, einen unabhängigen Kfz-Sachverständigen einzuschalten, auch wenn Ihnen ein Sachverständiger der gegnerischen Versicherung empfohlen wird.

§ Nur mit Kenntnis der aktuellen Rechtslage lässt sich in der Regel ein vollständiger Schadenersatz durchsetzen. Nutzen Sie deshalb Ihr Recht auf die Beratung durch einen Anwalt.



Zuguterletzt:
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!

Weit reichende Leistungen.



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)



Die LongLife Mobilitätsgarantie

Die LongLife Mobilitätsgarantie von Volkswagen bietet Schutz und Hilfe rund um die Uhr mit sehr weit reichenden 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.

**Den aktuellen Stand der Leistungen der LongLife Mobilitätsgarantie erfahren Sie unter
0800-VOLKSWAGEN bzw. 0800-8655792436
oder www.vw-service.de**

Unfallschaden? Ihr Volkswagen Partner hilft.

Schnell und zuverlässig

Was eine gute Kfz-Versicherung wert ist, zeigt sich, wenn sie im Schadenfall gebraucht wird. Ihr Volkswagen Partner ist hier ein wichtiger Ansprechpartner. Er vermittelt den optimalen Versicherungsschutz: Die passende Kfz-Versicherung für Ihren Volkswagen. Und wenn Sie sich nach einem Unfall gleich an Ihren Volkswagen Partner wenden, können über den Volkswagen VersicherungService viele Fragen schnell geklärt werden. Volkswagen VersicherungService – da profitieren Sie von einer schnellen und zuverlässigen Schadenabwicklung.

Wussten Sie schon, ...

dass Sie sich mit dem „Rabattschutz“ vor einer Höherstufung im Schadenfall absichern können? Oder welche Möglichkeiten Sie haben, sich mit einer Fahrer Schutz Versicherung sogar vor Verdienstauffällen in Folge eines Unfalles abzusichern? Diese und viele weitere Möglichkeiten des Volkswagen VersicherungService vermittelt Ihnen Ihr Volkswagen Partner gern. Fragen Sie ihn danach.

TIPP:

Die iPhone App „Unfallhilfe“

Nur nicht die Nerven verlieren – diese App hilft – mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung für richtiges Verhalten am Unfallort, mit Notruf-Direktwahl und Online-Schadenmeldung, Werkstattsuche, Kundenservice-Direktwahl, Parkplatz-Merker und -Timer. Weitere nützliche Funktionen: Taschenlampe, Unwetterwarnung und Tempolimit.



Die Garantieverlängerung: Himmlische Leistungen zum Sparschweinpreis.

Der Rundum-Sorglos-Schutz.

Zwei Jahre gilt die gesetzliche Gewährleistungspflicht für Neuwagen. Doch was geschieht dann? Mit der Garantieverlängerung über den Volkswagen VersicherungsService* schützen Sie sich auch nach der zweijährigen Herstellergarantie vor unerwarteten Reparaturkosten. Und das sogar ohne Selbstbeteiligung bis zur vereinbarten Gesamtfahrleistung: Die Garantieverlängerung über den Volkswagen VersicherungsService.

Bis zu fünf Jahre Garantieschutz auf dem Niveau der Herstellergarantie.

Sichern Sie sich so wahlweise ein, zwei oder drei Jahre Garantieschutz im Anschluss an die zweijährige gesetzliche Gewährleistungspflicht. Alle Leistungen entsprechen dabei in vollem Umfang der Herstellergarantie. Und Sie genießen das beruhigende Gefühl, dass bei Repara-

turen in den Volkswagen Vertragswerkstätten nur Original Teile verwendet werden. Schön, wenn man sich rundum sicher fühlen kann.

Je früher Sie in das Garantie-Programm einsteigen, desto günstiger für Sie: Sparen Sie mit unserem Frühbucherrabatt 15 %, indem Sie beim Neuwagenkauf die Garantieverlängerung über den Volkswagen VersicherungsService gleich mit abschließen.

KaskoPlus – einfacher geht es nicht.

Oder wählen Sie eines unserer attraktiven Produktpakete und kombinieren Sie die Garantieverlängerung gleich mit Ihrer Kfz-Versicherung. Ein Vertrag – umfassender Schutz. Garantiert. Versichert. Mehr Infos zur Garantieverlängerung für Ihren Volkswagen erhalten Sie bei Ihrem Volkswagen Partner und im Internet unter www.volkswagenbank.de



**Die Garantie nach der
Garantie. Garantiert.**

* Versicherungsleistungen gemäß der Volkswagen Versicherung AG, Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig

Volkswagen Clever Repair[®]



Ihr Volkswagen Partner
berät Sie gern.

Das geht günstig mit Clever Repair:

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

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. Und sieht trotzdem fast so aus, als wäre nichts gewesen.

* 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.

Damit Ihr Auto wieder glänzend dasteht.



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.



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 orange-farbenen Dreieck trägt, bietet er einen speziellen Unfall-Rundum-Service.



Unfall Spezialist

Karosserie, Lack, Clever Repair

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**

TIPP:

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 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.

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

Unfallratgeber Deutschland. Gut zu wissen.

© Volkswagen Service Deutschland
Brandgehaege 8
38436 Wolfsburg

Änderungen vorbehalten.
Stand 06/2012
Artikel-Nr. 180.5125.09.00

Ihr Volkswagen Partner