



**Volkswagen Service**

**Unfall – was tun? Ratgeber Deutschland**



**0800 - V W S E R V I C E**

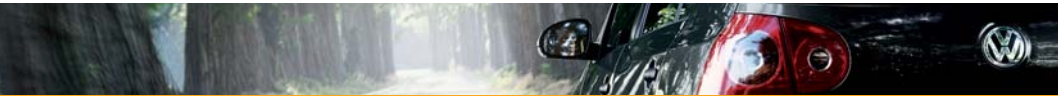
**0800 - 8 9 7 3 7 8 4 2 3**



## Verehrte Kundin, verehrter Kunde,

Auch wenn keiner gern an Risiken denkt, ist es doch gut zu wissen, dass Sie als Volkswagen Fahrer auch im Fall eines Unfalls schnelle Hilfe und kompetente Unterstützung bekommen können. Im Fall der Fälle haben Sie immer einen Partner zur Seite, der Ihnen mit Rat und Tat zur Verfügung steht.

## Wir sind da, wenn Sie uns brauchen.










Mit diesem Ratgeber möchten wir Ihnen eine umfassende Unterstützung anbieten. Hier finden Sie die wichtigsten Empfehlungen für:

- **richtiges Verhalten am Unfallort**
- **viele wichtige Telefonnummern und hilfreiche Tipps**
- **kompetente Betreuung und Hilfestellung durch Ihren Volkswagen Partner**
- **fachgerechte Unfallreparatur**

Es lohnt sich also, schon jetzt einen Blick hinein zu werfen. Auf jeden Fall sollten Sie diese Broschüre gemeinsam mit dem Europäischen Unfallbericht in Ihrem Handschuhfach aufbewahren – dann haben Sie sie immer zur Hand. Dieser Ratgeber gilt nur für Deutschland. Bei Fahrten ins Ausland erkundigen Sie sich bitte über die jeweiligen Bestimmungen in Ihrem Reiseland.

# Unfall – was tun?

-  **Unfallstelle absichern**  
(Warnblinkanlage einschalten, Warndreieck aufstellen)
-  **Erste Hilfe leisten**
-  **Rettungsdienst (112) und Polizei (110) anfordern**  
dabei an die **5W** denken:  
**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?
-  **Volkswagen Not & Dienst Zentrale benachrichtigen**  
0800-VWSERVICE bzw. 0800-897378423
-  **Beweise sichern**
-  **Daten aufnehmen, Unfallbericht ausfüllen**  
(hinten in dieser Broschüre)
-  **Unfallstelle räumen und verlassen**

Detaillierte Hinweise siehe nächste Seite

# 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

## Verletzte Personen?



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

An die **5W** denken (und am Telefon bleiben für Rückfragen):

- Was** ist passiert?  
(Unfallhergang kurz beschreiben)
- Wo** ist es passiert?  
(möglichst genaue Ortsangabe)
- Wann** ist es passiert?
- Wie** viele Verletzte gibt es?  
– Wie viele Personen brauchen Hilfe und welche Art von Verletzungen gibt es? (Zustand, Personen eingeklemmt etc.)
- Wer** ist der Anrufer?  
(Angabe des eigenen Namens und evtl. der Telefonnummer)

## Polizei (110) u. a. in folgenden Fällen verständigen



- 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)



## (Zusätzliche Maßnahmen auf der Folgeseite)

### Volkswagen Notdienst bzw. Ihren Volkswagen Partner benachrichtigen



0800-VWSERVICE  
0800-897378423

Bergen und Abschleppen  
zum nächsten Volkswagen  
Partner

Vermittlung der umfang-  
reichen kostenlosen Lei-  
stungen der Volkswagen  
LongLife Mobilitätsgarantie

Vermittlung eines Ersatz-  
wagens (Mietwagen)

Fachgerechte Unfall-  
reparatur, kostengünstige  
moderne Methoden  
(Clever Repair)

### Beweise sichern



Nach einem Bagatellunfall  
Beweise sichern

Vor dem Räumen der  
Unfallstelle die Beweise  
sichern:

- Stellung der beteiligten  
Fahrzeuge und Unfall-  
spuren auf der Fahrbahn  
fotografieren
- Die Position der Fahr-  
zeuge und Spuren auf  
der Fahrbahn mit  
Wachskreide aufzeichnen

Nach Beweissicherung die  
Fahrbahn so schnell wie  
möglich räumen

Detailfotos und Nahauf-  
nahmen der Schäden an  
den Fahrzeugen anfertigen

Unfallskizze erstellen

### Daten aufnehmen



Austausch von Daten über  
Person, Fahrzeug, Ver-  
sicherung mit Unfallgegner  
(Führerschein oder Aus-  
weisepapiere prüfen)

Europäischen Unfallbericht  
verwenden (siehe Anlage!)  
und unterschreiben lassen  
(stellt kein Schuldaner-  
kenntnis dar)

Bei Unfall mit ausländischem  
Fahrzeug bzw. Fahrzeug-  
halter Grüne Karte\* des  
Unfallgegners zeigen lassen  
und ggf. die Nummer  
notieren oder Doppel bzw.  
Kopie der Kfz-Versicherungs-  
dokumente aushändigen  
lassen

Kein Schuldanerkenntnis  
am Unfallort vornehmen

Versicherung informieren  
(Ihr Volkswagen Partner  
hilft Ihnen gern bei den  
Formalitäten)



\* siehe auch Seite 11

# Ausgewählte Schadensfälle

## Handlungsempfehlungen nach einer Kollision mit...

### Personen



Erste Hilfe leisten

Rettungsdienst (112) und  
Polizei anfordern (110)

Unfallzeugen bitten zu  
warten (Adresse notieren)

Austausch von Daten  
über Person, Fahrzeug,  
Versicherung mit Unfall-  
gegner (Führerschein oder  
Ausweispapiere prüfen)

Europäischen Unfallbericht  
verwenden (siehe Anhang!)  
und unterschreiben lassen  
(stellt kein Schuldaner-  
kenntnis dar)

### PKW



Prüfen, ob Polizei  
erforderlich ist und  
ggf. anrufen (110)  
(Gründe: siehe Seite 4)

Unfallzeugen bitten zu  
warten (Adresse notieren)

Austausch von Daten  
über Person, Fahrzeug,  
Versicherung mit Unfall-  
gegner (Führerschein oder  
Ausweispapiere prüfen)

Europäischen Unfallbericht  
verwenden (siehe Anhang!)  
und unterschreiben lassen  
(stellt kein Schuldaner-  
kenntnis dar)

Ist keine zur Aufnahme der  
Personalien bereite Person  
vor Ort, die Polizei rufen

### Ausländischem Fahrzeug/-Halter

D



Unfallzeugen bitten zu  
warten (Adresse notieren)

Austausch von Daten  
über Person, Fahrzeug,  
Versicherung mit Unfall-  
gegner (Führerschein oder  
Ausweispapiere prüfen)

Europäischen Unfallbericht\*  
verwenden (siehe Anhang!)  
und unterschreiben lassen  
(stellt kein Schuldaner-  
kenntnis dar)

Grüne Karte der Unfall-  
beteiligten zeigen lassen  
und ggf. die Nummer  
notieren

Oder: Doppel bzw. Kopie  
der Kfz-Versicherungs-  
dokumente aushändigen  
lassen



Grundsätzlich gilt: Erst nachdem Sie die Maßnahmen am Unfallort eingeleitet haben: Volkswagen Notdienst benachrichtigen, wenn Sie Abschlepphilfe benötigen oder weitere Fragen haben.  
 Versicherung informieren (Wir helfen Ihnen gern bei allen Formalitäten).

### **Haustieren**



Tierarzt, wenn notwendig, verständigen

Besitzer, wenn möglich, ermitteln (Tierhalter-Haftpflicht für Schäden)

Polizei (110) anrufen, wenn Besitzer nicht ermittelt werden kann

### **Nutztieren/Wild**

(Schaf, Ziege, Kuh, Pferd/ Haarwild gemäß Bundesjagdgesetz)



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

### **Objekten aller Art**

(geparktes Fahrzeug, Leitplanke, Baum,...)



Unverzüglich den Geschädigten bzw. die Polizei (110) verständigen

Angemessene Zeit vor Ort warten (situationsabhängig, z.B. Tageszeit, Ort und Schwere des Unfalls)

Name und Anschrift hinterlassen mit dem Hinweis, dass die Polizei sofort informiert wird

Ist keine zur Aufnahme der Personalien bereite Person vor Ort, die Polizei rufen



# Volkswagen LongLife Mobilitätsgarantie

Damit können Sie sich sicher fühlen. Ob auf dem Weg zur Arbeit oder auf Reisen – mit der LongLife Mobilitätsgarantie kann Ihnen so schnell nichts passieren. Sie ist eine Erweiterung der Neuwagen Gewährleistung, gilt bis zum nächsten vorgeschriebenen Service und verlängert sich für Ihr Fahrzeug von Service-Intervall zu Service-Intervall. Ältere Fahrzeuge können jederzeit in die LongLife Mobilitätsgarantie einsteigen. Ein ganzes Autoleben lang. Unsere Mobilitätsgarantie gilt in nahezu allen europäischen Ländern.

Den aktuellen Stand erfahren Sie unter  
0800-VOLKSWAGEN bzw. 0800-8655792436  
oder [www.vw-service.de](http://www.vw-service.de)

## Die Garantie umfasst an Basisleistungen\*:

- Pannenhilfe daheim und unterwegs
  - Abschleppdienst zum nächsten Volkswagen Partner
  - Ersatzwagen sofort bis zu 3 Tagen oder
  - Eine Hotelübernachtung inkl. Mitfahrer
- \* Detailinformationen finden im Bordbuch, siehe Serviceplan.

## Zusatzleistungen:

- Abschleppen und Bergen nach Unfall – ohne Kostenlimit
  - Fahrzeugabholung nach Fahrerunfall
  - Fahrzeugtransport nach Fahrzeugausfall
  - Weiter- oder Rückreise nach Panne, Unfall, Diebstahl oder Totalschaden
  - Rückholung von Kindern
  - Außerplanmäßige Rückreise
  - Krankenrücktransport
  - Krankenbesuch im Ausland\*
  - Versand von Arzneimitteln ins Ausland\*
  - Reiserückruf
  - Hilfe im Todesfall
  - Rücktransport von Haustieren
  - Darlehen bei finanzieller Notlage im Ausland\*
  - Dokumentendepot
  - Autoschlüsselservice
  - Fahrzeugverzollung und -verschrottung im Ausland\*
  - Kontaktvermittlung zu Ärzten und Rechtsanwälten
- \* gilt in nahezu ganz Europa, siehe oben.

## Die Not & Dienst Zentrale

- Wir sind für Sie da: 7 Tage die Woche, 24 Stunden rund um die Uhr, gebührenfrei
- Wir geben Ihnen Hilfestellung bei Ihren Fragen
- Wir vermitteln Ihnen alle Leistungen im Rahmen der LongLife Mobilitätsgarantie (z. B. kostenloses Bergen und Abschleppen nach Unfall, egal ob eigen- oder fremdverschuldet)
- Wir vermitteln Ihnen kompetente Volkswagen Vertragspartner, die Ihnen bei Ihrem Schaden individuell und kompetent weiterhelfen
- Sie erhalten kostenlos Informationen, Staumeldungen, Reiseunterlagen



Wählen Sie bei Unfall oder Panne:



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

Wählen Sie für Informationen:



**0800 - VOLKSWAGEN**  
**0800 - 8 6 5 5 7 9 2 4 3 6**



# Unser Service bei Karosserie- und Lackschäden

Wo Ihr Volkswagen herkommt, da gehört er auch wieder hin. Bei uns als Volkswagen Partner ist er bestens aufgehoben – gerade nach einem Unfall. Alle Reparaturen werden fachgerecht erledigt – nach den vom

Hersteller freigegebenen Richtlinien, mit den modernsten Verfahren für Karosserie- und Lacktechnik. Inklusive neuer intelligenter Methoden für zeitwertgerechte Reparatur. Das gibt Ihnen Sicherheit für:

- **Optimale fachgerechte Wiederherstellung**
- **Werterhalt**
- **Erhalt von Gewährleistungen (z.B. Gewährleistung gegen Durchrostung, auf Wunsch mit Zertifikat – ein wertvolles Dokument, nicht zuletzt beim Wiederverkauf)**
- **Erhalt Ihrer LongLife Mobilitätsgarantie**
- **Unterstützung bei der Schadenabwicklung mit der Versicherung**

## Volkswagen Clever Repair® Service

### **Kleine Schäden günstig ausgebügelt**

Kleine Dellen, Kratzer oder Steinschlagschäden – eigentlich nur Kleinigkeiten, aber die können das Aussehen und den Wiederverkauf Ihres Autos empfindlich beeinträchtigen. Bei uns haben Sie die Wahl zwischen einer hundertprozentigen Komplettreparatur und einer qualitativ ausreichenden Reparatur – mit Clever Repair, dem modernen, alternativen Reparaturverfahren. Da kommen Sie günstig weg und Ihr Auto sieht trotzdem aus, als wäre fast nichts gewesen. Z. B.:

- Glasreparatur der Windschutzscheibe
- Steinschlagreparatur
- Lackierfreies Ausbeulen
- Leder-/Kunstlederreparatur und -reinigung, Kunststoffreparatur innen
- Kunststoffreparatur außen
- Stoffreparatur

Fragen Sie uns nach weiteren alternativen Reparaturverfahren.

Stichwort: Volkswagen Clever Repair® – geprüft und freigegeben durch die Volkswagen AG.

# 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 anwaltliche Beratung.

## **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!**

## **TIPP: Europäischer Unfallbericht**

Dieses Formular hilft bei der schnellen Schadenregulierung – nicht nur im Ausland. Auch bei einem Verkehrsunfall in Deutschland mit einem ausländischen Verkehrsteilnehmer empfiehlt es sich, den Europäischen Unfallbericht zu verwenden. Die Formulare sind in allen Sprachen gleich aufgebaut, zum Ausfüllen einfach deutsches und ausländisches Blatt nebeneinander legen.

- Beantworten Sie nach einem Unfall die Fragen so genau wie möglich.
- Lassen Sie zum Schluss alle Beteiligten unterschreiben.

Die Unterschrift bedeutet kein Schuldanerkennnis.

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

Weitere Hinweise zum Ausfüllen auf der Rückseite des Formulars.

## **TIPP: Grüne Karte**

Für alle EU-Mitgliedsstaaten gilt als Versicherungsnachweis das Autokennzeichen. Auch in den zehn neuen EU-Ländern müssen Sie keine Grüne Karte mehr mitführen. Die Deutschen Versicherer empfehlen dennoch, die Grüne Karte auf Reisen ins Ausland mitzuführen (**kostenlos** beim eigenen Kfz-Versicherer erhältlich, meist mehrere Jahre gültig). Mehr Informationen bei Deutsches Büro Grüne Karte e.V. Telefon (040) 33 44 0 0.



