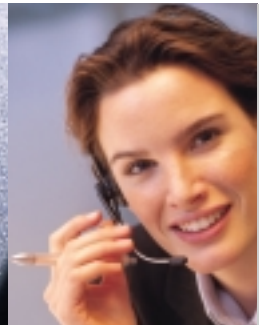


Volkswagen Service®



Unfall – was tun? Ratgeber Deutschland



Volkswagen Unfall-Ratgeber Deutschland

0 8 0 0 - V W S E R V I C E

0 8 0 0 - 8 9 7 3 7 8 4 2 3





Wir sind da, wenn Sie uns brauchen.

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

Mit diesem Ratgeber möchten wir Ihnen darüber hinaus eine umfassende Unterstützung anbieten. Hier finden Sie die wichtigsten Empfehlungen für richtiges Verhalten am Unfallort, viele wichtige Telefonnummern und hilfreiche Tipps, zum Beispiel zur Betreuung und Hilfestellung durch Ihren Volkswagen Partner und zur fachgerechten 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:

Was ist passiert?

Wo ist es passiert?

Wann ist es passiert?

Wieviele Verletzte gibt es?

Wer 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 s. nächste Seite



Erste Maßnahmen im Überblick

Ruhe bewahren und Unfallstelle absichern	Verletzte Personen?	Polizei (110) u. a. in folgenden Fällen verständigen
		
<ol style="list-style-type: none"> 1 Warnblinkanlage einschalten, vorsichtig aussteigen, Warnweste anziehen 2 Warndreieck aufstellen (innerorts bis zu 50m, 100m auf Landstraßen und 200m 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Erste Hilfe leisten 2 Verletzte aus dem Gefahrenbereich bergen 3 Rettungsdienst (112) und Polizei anfordern (110) <p>An die 5W denken (und am Apparat bleiben für Rückfragen):</p> <p>Wo geschah es? (möglichst genaue Ortsangabe)</p> <p>Was geschah? (Unfallhergang kurz beschreiben)</p> <p>Wieviele Verletzte gibt es, bzw. brauchen Hilfe?</p> <p>Welche Art von Verletzungen? (Zustand, Personen eingeklemmt etc.)</p> <p>Wer meldet? (Angabe des eigenen Namens und evtl. der Telefonnummer)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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)



Volkswagen Notdienst bzw. Ihren Volkswagen Partner benachrichtigen



0800-VWSERVICE
0800-897378423

Beweise sichern



- Bergen und Abschleppen zum nächsten Volkswagen Partner
- Vermittlung der umfangreichen kostenlosen Leistungen der Volkswagen LongLife Mobilitätsgarantie
- Vermittlung eines Ersatzwagens (Mietwagen)
- Fachgerechte Unfallreparatur, kostengünstige moderne Methoden (Clever Repair)
- Nach einem Bagatellunfall die Fahrbahn so schnell wie möglich räumen.
- Vor dem Räumen der Unfallstelle die Beweise sichern:
 - Stellung der beteiligten Fahrzeuge und Unfallspuren auf der Fahrbahn fotografieren
 - Die Position der Fahrzeuge und Spuren auf der Fahrbahn mit Wachskreide aufzeichnen
- Fahrbahn räumen
- Detailfotos und Nahaufnahmen der Schäden an den Fahrzeugen anfertigen
- Unfallskizze erstellen

Daten aufnehmen






- Austausch von Daten über Person, Fahrzeug, Versicherung mit Unfallgegner (Führerschein oder Ausweispapiere prüfen)
- Europäischen Unfallbericht verwenden (siehe Anlage!) und unterschreiben lassen (stellt keine Schuldanerkennung dar)
- Bei Unfall mit ausländischem Fahrzeug bzw. Fahrzeughalter Grüne Karte* des Unfallgegners zeigen lassen und ggf. die Nummer notieren oder: Doppel bzw. Kopie der Kfz-Versicherungsdokumente aushändigen lassen
- Keine Schuldanerkennung am Unfallort vornehmen
- Versicherung informieren (Ihr Volkswagen Partner hilft Ihnen gern bei den Formalitäten)

*siehe auch Seite 15



Ausgewählte Schadensfälle




Handlungsempfehlungen		
Pkw	Objekten aller Art (geparktes Fahrzeug, Leitplanke, Baum, ...)	Wild (Haarwild gemäß Bundesjagdgesetz)
		
<ul style="list-style-type: none"> • 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 Unfallgegner (Führerschein oder Ausweis-papiere prüfen) • Europäischen Unfallbericht verwenden (siehe Anhang!) und unterschreiben lassen (stellt keine Schuld- anerken-nis dar) • Ist keine zur Aufnahme der Personalien bereite Person vor Ort, die Polizei rufen 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Läuft das Wild weiter, die Unfallstelle kennzeichnen • Polizei (110) oder Jagdpächter anrufen • Tiere nicht mitnehmen oder anfassen – Abstand halten! • Wildbescheinigung ausstellen lassen (auch bei geflüchteten, verletzten Tieren) • Spuren am Auto nicht beseitigen

Grundsätze

- Volkswagen Notdienst benachrichtigen, wenn Sie A
- Versicherung informieren (Ihr Volkswagen F



nach einer Kollision mit ...

Haustieren	Nutztieren (Schaf, Ziege, Kuh, Pferd)	Ausländischem Fahrzeug / -Halter
		
<ul style="list-style-type: none"> • Tierarzt wenn notwendig verständigen • Besitzer wenn möglich ermitteln (Tierhalter-Haftpflicht für Schäden) • Polizei anrufen, wenn Besitzer nicht ermittelt werden kann 	<ul style="list-style-type: none"> • Lläuft das Tier weiter, die Unfallstelle kennzeichnen • Polizei (110) anrufen • Tiere nicht anfassen – Abstand halten! • Bescheinigung vom Tierarzt ausstellen lassen (auch bei geflüchteten, verletzten Tieren) • Spuren am Auto nicht beseitigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Polizei (110) anrufen • 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 keine Schuldanerkenntnis dar) • Grüne Karte der Unfallbeteiligten zeigen lassen und ggf. die Nummer notieren • Oder: Doppel bzw. Kopie der Kfz-Versicherungsdokumente aushändigen lassen

zuzüglich gilt:

abschlepphilfe benötigen oder weitere Fragen haben

Partner hilft Ihnen gern bei den Formalitäten)



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.**

Wählen Sie bei Unfall oder Panne:



0 8 0 0 - V W S E R V I C E
0 8 0 0 - 8 9 7 3 7 8 4 2 3

Wählen Sie für Informationen:



0 8 0 0 - V O L K S W A G E N
0 8 0 0 - 8 6 5 5 7 9 2 4 3 6

Sie erhalten kostenlos
Informationen,
Staumeldungen,
Reiseunterlagen

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. 0800-86 55 79 24 36 oder 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

Zusatzleistungen:

- Abschleppen und Bergen nach Unfall – ohne Kostenlimit
- Fahrzeugabholung nach Fahrerausfall
- Fahrzeugtransport nach Fahrzeugausfall
- Weiter- oder Rückreise nach Panne, Unfall, Diebstahl oder Totalschaden
- Rückholung von Kindern
- Außerplanmäßige Rückreise
- Krankentransport
- 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



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 Lack-Technik. 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 Schadensabwicklung mit der Versicherung**
- **Intelligente kostengünstige Reparaturmethoden für kleinere Schäden – fragen Sie uns nach Clever Repair!**



Notizen

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 Schuldanerkenntnis.
- 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



Wählen Sie für Hilfe:

0 8 0 0 - V W S E R V I C E

0 8 0 0 - 8 9 7 3 7 8 4 2 3

außerhalb Deutschlands:

0 - 0 8 0 0 - V W S E R V I C E

oder

(Vorwahl für Deutschland) - 1 8 0 2 - V W S E R V I C E *

***gebührenpflichtig**

**© Volkswagen AG
Service Verkaufssteuerung
38436 Wolfsburg**

**Stand: November 2004
Artikel-Nr. K07.5121.60.01**