Mobilitäts-Guide für unterwegs.

Verlässliche Hilfe, wenn etwas passiert

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.

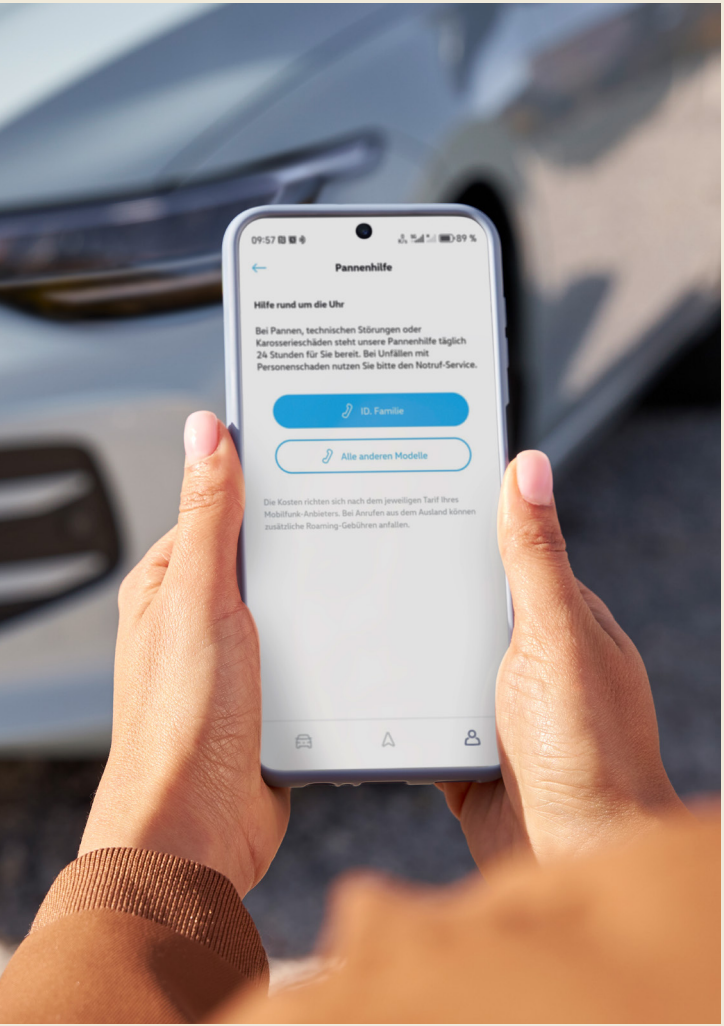
Unsere Empfehlung:
Bewahren Sie diesen kleinen Helfer zusammen mit dem Europäischen Unfallbericht im Handschuhfach auf.

Ihr persönlicher Fahrzeugassistent

Die Volkswagen App ist der digitale Begleiter Ihres Volkswagen. Mit ihr können Sie die mobilen Online-Dienste nutzen, abhängig von Modelljahr und Produktionsdatum des Fahrzeugs. Voraussetzung ist ein VW Connect (Plus) / We Connect (Plus) Vertrag.

Mit der Volkswagen App können Sie z. B. als Hauptnutzer die aktuelle Reichweite Ihres Volkswagen einsehen, Ihre individuelle Wunschtemperatur voreinstellen, Tankstellen und Ladestationen finden und vieles mehr!

Jetzt mehr erfahren und aus dem App Store oder bei Google Play herunterladen:



Notruf-Service

Mit dem Dienst „Notruf-Service“ wird Ihnen im Ernstfall geholfen. Bei schweren Unfällen, beispielsweise mit Airbag-Auslösung, wird abhängig vom benötigten Mobilfunknetz im jeweiligen Fahrzeugmodell automatisch Hilfe gerufen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, manuell per Knopfdruck Hilfe zu verständigen, wenn Sie Polizei, Feuerwehr oder Rettungswagen rufen möchten.
Sie finden den Knopf in der Regel oberhalb des Rückspiegels oder als Softkey im Infotainment-System. Je nach Modell müssen Sie evtl. zuerst eine kleine Klappe öffnen, um den Notruf-Service auslösen zu können.

Unfall – was tun?

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 W's 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 Seite 6)
- Unfall mit Objekten aller Art
  (alternativ Geschädigten anrufen)

Volkswagen Notdienst anrufen

Inland, kostenfrei:
0800 897378423

Ausland:
00800 897378423
oder
0049 5361 2759999

Kontakt via Volkswagen App, über den Touchscreen des Infotainment-Systems oder den Notruf-Service (Dachtaster)

Unfall – was tun?

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 über den QR-Code herunterladen, ausfüllen 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 **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

Europäischen Unfallbericht mit hilfreichen Hinweisen jetzt hier downloaden:

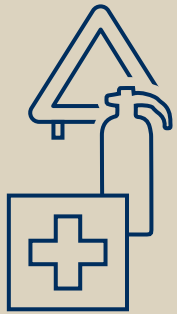
Unfallstelle **räumen und verlassen**

1. Stellung der beteiligten Fahrzeuge und Unfallspuren auf der Fahrbahn fotografieren bzw. mit Wachskreide aufzeichnen
2. Danach Fahrbahn so schnell wie möglich räumen
3. Nahaufnahmen der Fahrzeugschäden anfertigen
4. Unfallskizze erstellen
5. Daten mit Unfallgegner austauschen
6. Papiere prüfen
7. Europäischen Unfallbericht über den QR-Code herunterladen, ausfüllen und unterschreiben lassen (stellt kein Schuldanerkenntnis dar)
8. Kein Schuldanerkenntnis am Unfallort vornehmen
9. Kompetente Unterstützung bei den Formalitäten durch Ihren Volkswagen Partner

Unfallreparatur **beim Volkswagen Partner**

Achten Sie auf Ihre Sicherheitsausrüstung:
- Warndreieck
- Feuerlöscher
- Erste-Hilfe-Set

Ihr Volkswagen Partner berät Sie gern!



Ihr gutes Recht

Als Unfallgeschädigter haben Sie grundsätzlich Anspruch darauf, dass Ihnen die im Zusammenhang mit dem Unfall entstehenden Kosten vom Schadenverursacher bzw. dessen Haftpflichtversicherung erstattet werden.

Dazu zählen beispielsweise:

- Bergen und/oder Abschleppen
- Sachverständigenkosten
- Reparaturkosten
- Ersatzfahrzeug
- Nutzungsausfall
- Anwaltskosten

Ihr Volkswagen Partner berät sie hierzu gern im Rahmen des Rechtsdienstleistungsgesetzes. Wir stehen Ihnen zur Seite mit den Produkten der Volkswagen AutoVersicherung.

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.

Unfallschaden?
Ihr Volkswagen Partner hilft.

Schnell und zuverlässig
Die Volkswagen AutoVersicherung (VW AV)* wird Ihren Ansprüchen an eine moderne Kfz-Versicherung genau dann gerecht, wenn es darauf ankommt: im Schadenfall. Egal ob Sie einen Kaskoschaden oder von einem Kunden der VW AV geschädigt wurden.

Unkompliziert und einfach
Ihr Volkswagen Partner ist auch im Schaden-/Versicherungsfall Ihr zentraler Ansprechpartner und unterstützt Sie bei allen Schritten:
- Schadenmeldung
- Beauftragung eines Sachverständigen
- Einholung einer Reparaturfreigabe
- Schnellstmögliche und fachgerechte Durchführung der Reparatur
- Abwicklung der Reparaturkosten mit der VW AV

Volkswagen bleibt Volkswagen
Die VW AV repariert grundsätzlich in einer vom Hersteller anerkannten Fachwerkstatt unter Verwendung von Original Teilen oder gleichwertigen Ersatzteilen. Damit Ihr Volkswagen auch nach einem Schadenfall ein Volkswagen bleibt.

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

Unsere Mobilitätsgarantien
Passend für Ihr Fahrzeug.

Sie bieten Schutz und Hilfe rund um die Uhr mit sehr weitreichenden Leistungen. 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.**

Fahren Sie ein vollelektrisches ID. Modell? Dann ist die **Mobilitätsgarantie für die ID. Familie** genau richtig für Sie – in den ersten drei Jahren ohne Zusatzkosten.

Für alle anderen Volkswagen gilt die **LongLife Mobilitätsgarantie** – ab Fahrzeugübergabe bis zum ersten vorgeschriebenen Service. Sie verlängert sich danach bis zum jeweiligen nächsten Inspektions- oder Intervall-Service bei Ihrem Volkswagen Partner.

* sofern keine Versicherung für die Kostenübernahme besteht bzw. aufkommt
** Entfernung zum Heimatort größer als 50 km

Der Karosserie und Lack Service
Für einen glänzenden Auftritt.

Auch das bietet Ihr Volkswagen Partner:
Schäden an Karosserie und Lack werden bei uns unter Berücksichtigung der Volkswagen Herstellervorgaben und Richtlinien behoben. Dazu verwenden wir Volkswagen Original Teile und Lackmaterialien. Alle Garantien bleiben für Sie erhalten und Ihr Auto glänzt wieder wie neu.

Drei gute Gründe für Volkswagen Original Lack:

1. **Hohe Produktqualität**
2. **Optimal aufeinander abgestimmte Lackkomponenten**
3. **Zeitwertgerechte Einsatzmöglichkeiten bei kleinen Lackreparaturen (Spot Repair)**

Jetzt online einen Volkswagen Partner in Ihrer Nähe finden:

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®.

Der Glasreparatur Service
Behalten Sie den Durchblick.

Sehen Sie 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!

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

Glasreparatur in der Regel kostenfrei*

Für eine klare Sicht: Online finden Sie weitere Informationen zu den Themen Glas und Licht.

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

Volkswagen Clever Repair®
Kleiner Makel: keine große Sache.

Bei Volkswagen Clever Repair® werden kleine Schäden möglichst punktgenau, schnell und bis zu 80 % günstiger gegenüber der herkömmlichen Instandsetzung repariert.

Folgende Services stehen Ihnen zur Verfügung:

- Glasreparatur
- Lackreparatur
- Kunststoffreparatur
- Dellendrücken

Hilfsbereit an Ihrer Seite.
Der Unfall Spezialist

Im Fall der Fälle kümmert sich der Unfall Spezialist um Reparatur, Ersatzmobilität und Klärung der Formalitäten.
Egal wo, egal wann.

Der Unfall Spezialist bietet Ihnen folgende Leistungen:

- Professioneller, umfassender Service im Falle eines Unfalles
- Vororthilfe
- 24-Stunden-Abschleppdienst
- Unfall-Ersatzmobilität
- Reparatur nach Herstellervorgaben
- Volkswagen Original Teile
- Serviceberater, geschultes Fachpersonal und Hightech-Werkstatttechnik für Karosserie und Lack
- Volkswagen Clever Repair®
- Hilfe bei Versicherungsformalitäten

Jetzt QR-Code scannen und den Unfall Spezialist in Ihrer Nähe finden:

© Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG
Brieffach 011/ 1903
38440 Wolfsburg

Änderungen vorbehalten.
Stand 08/2025
Artikel-Nr. D00.6003.99.00