



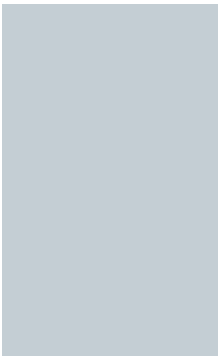
Das Auto.

## Unfall – was tun? Ratgeber Deutschland



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





## Wir sind da, wenn Sie uns brauchen.

### Verehrte Kundin, verehrter Kunde,

auch wenn keiner gern an Risiken denkt, ist es doch gut zu wissen, dass Sie als Volkswagen Fahrer auch im Falle 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.



**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.

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 hineinzuworfen. 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

(Warnblinkanlage einschalten, Warndreieck aufstellen)



### Rettungsdienst (112) und Polizei (110) anfordern

dabei an die **5 Ws** denken:

- **Was** ist passiert?
- **Wo** ist es passiert?
- **Wann** ist es passiert?
- **Wieviele** Verletzte gibt es?
- **Wer** ist der Anrufer?



### Volkswagen Service benachrichtigen

0800 - VWSERVICE bzw. 0800 - 897378423



### Beweise sichern



**Daten aufnehmen, gegebenenfalls Unfallbericht ausfüllen** (hinten in dieser Broschüre)



### Unfallstelle räumen und verlassen



(Zusätzliche Maßnahmen auf der Seite 8–9)

## 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, gegebenenfalls mit Hilfe zu leisten

### ☎ 112 Verletzte Personen?

- 1 Erste Hilfe leisten
  - 2 Verletzte aus dem Gefahrenbereich bergen
  - 3 Rettungsdienst (112) und Polizei anfordern (110)
- An die **5 Ws** denken (und am Telefon bleiben für Rückfragen):
- **Was** ist passiert? (Unfallhergang kurz beschreiben)
  - **Wo** ist es passiert? (möglichst genaue Ortsangabe)
  - **Wann** ist es passiert?
  - **Wieviele** Verletzte gibt es? (Wieviele 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)

### ☎ 110 Polizei 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, vorgetauscht Unfall)
- Unfallgegner entfernt sich unerlaubt vom Unfallort
- Unfallgegner kann seine Daten nicht darlegen
- Unfälle, die sich im Ausland ereignen (örtliche Polizei informieren)

### 📷 Beweise sichern

- Nach einem Bagatellunfall Beweise sichern
- 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
- Nach Beweissicherung die Fahrbahn so schnell wie möglich räumen
- Detailfotos und Nahaufnahmen der Schäden an den Fahrzeugen anfertigen
- Unfallskizze erstellen

### ☎ 0800-VWSERVICE 0800-8 97378423

### Volkswagen Notdienst bzw. Ihren Volkswagen Partner benachrichtigen

- 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 (Volkswagen Clever Repair®)

### 📄 Daten aufnehmen

- Austausch von Daten über Person, Fahrzeug, Versicherung mit Unfallgegner (Führerschein oder Ausweispapiere prüfen)
- Europäischen Unfallbericht verwenden (siehe Anlage) und unterschreiben lassen (stellt kein Schuldanerkenntnis dar)
- Bei Unfall mit ausländischem Fahrzeug bzw. Fahrzeughalter Grüne Karte (siehe Seite 15) des Unfallgegners zeigen lassen und ggf. die Nummer notieren oder Doppel bzw. Kopie der Kfz-Versicherungsdokumente aushändigen lassen
- Kein Schuldanerkenntnis am Unfallort vornehmen
- Versicherung informieren (Ihr Volkswagen Partner hilft Ihnen gern bei den Formalitäten)



### Die LongLife Mobilitätsgarantie

Ob Panne\* (Liegenbleiben infolge eines technischen Defekts) oder Unfall, daheim oder unterwegs: Wir helfen. Kostenlos im Rahmen der LongLife Mobilitätsgarantie.

\* Fahrzeug, das die Werkstatt nicht mehr aus eigener Kraft erreicht.

## Weit reichende Leistungen.



**Kostenlose Hilfe  
rund um die Uhr!**



## Die LongLife Mobilitätsgarantie

### Rundum sorglos und sicher. Zum Nulltarif.

Schutz und Hilfe rund um die Uhr mit sehr weit reichenden Leistungen: Mit der LongLife Mobilitätsgarantie sind Sie im Falle einer Panne\* (Liegenbleiber infolge eines technischen Defekts) oder eines Unfalls bestens abgesichert: Wir setzen alles Nötige in Bewegung, kümmern uns um das Wohlergehen der Fahrzeuginsassen und machen Sie schnell wieder mobil. Medikamente vergessen, Autoschlüssel oder Geld unterwegs verloren? Machen Sie sich keine Sorgen, wir helfen Ihnen weiter. Jederzeit und kostenlos im Rahmen der LongLife Mobilitätsgarantie.

\*Fahrzeug, das die Werkstatt nicht mehr aus eigener Kraft erreicht.

### Leistungen im Pannenfalle:

- Pannenhilfe daheim und unterwegs
- Abschleppdienst zum nächsten Volkswagen Partner
- Ersatzwagen sofort bis zu 3 Tagen oder
- Eine Hotelübernachtung inkl. Mitfahrer

Ausgeschlossen von kostenfreien Leistungen sind Pannen, die auf eigenes Verschulden zurückzuführen sind.



### Leistungen bei Unfall und persönlichen Notfällen unterwegs:

- Ohne Kostenlimit: Abschleppen und Bergen nach Unfall
- Fahrzeugabholung nach Fahrerausfall
- Weiter- oder Rückreise nach Panne, Unfall, Diebstahl oder Totalschaden
- Rückholung von Kindern
- Außerplanmäßige Rückreise bis 2.600,00 €
- Krankenrücktransport
- Krankenbesuch im Ausland bis 525,00 €
- Versand von Arzneimitteln ins Ausland
- Dokumentendepot
- Autoschlüsselservice
- Reiserückruf
- Hilfe im Todesfall
- Rücktransport von Haustieren
- Darlehen bei finanzieller Notlage im Ausland bis 1.500,00 €
- Fahrzeugverzollung und -verschrottung im Ausland
- Kontaktvermittlung zu Ärzten und Rechtsanwälten

### TIPP:

#### Auch für ältere Fahrzeuge!

Ältere Fahrzeuge können jederzeit in die LongLife Mobilitätsgarantie einsteigen. Wenden Sie sich dazu bitte an Ihren Volkswagen Partner.



### Der Volkswagen Service – Hilfe rund um die Uhr.

### 0800 - VWSERVICE: Die Nummer für alle Fälle.

**Im Pannenfalle und bei Inanspruchnahme zusätzlicher Serviceleistungen rufen Sie gebührenfrei an:**

→ im Inland unter  
0800 VWSERVICE  
0800 897378423

→ im Ausland unter  
00800 VWSERVICE  
00800 897378423

→ oder alternativ (gebührenpflichtig unter Vorwahl für Deutschland\*)  
1802 VWSERVICE  
1802 897378423  
\* 0049 oder (+49)

**Ein Anruf, und Ihnen wird schnellstmöglich geholfen!**

# Ausgewählte Schadenfälle.

## 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 Unfallgegner (Führerschein oder Ausweispapiere prüfen)
- Europäischen Unfallbericht verwenden (siehe Anhang) und unterschreiben lassen (stellt kein Schuldanerkenntnis dar)

### Pkw



- Prüfen, ob Polizei erforderlich ist und gegebenenfalls anrufen (110) (Gründe: siehe Seite 4)
- 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)
- Ist keine zur Aufnahme der Personalien bereite Person vor Ort, die Polizei rufen



### 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).

### Ausländischem Fahrzeug/-Halter



- 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 gegebenenfalls die Nummer notieren
- Oder: Doppel bzw. Kopie der Kfz-Versicherungsdokumente aushändigen lassen
- Gegebenenfalls Polizei anfordern

### Haustieren



- Tierarzt, wenn notwendig, verständigen
- Besitzer, wenn möglich, ermitteln (Tierhalter-Haftpflicht für Schäden)
- Polizei (110) anrufen, wenn Besitzer nicht ermittelt werden kann

### 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

### Objekten aller Art



- 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



### Der Karosserie und Lack Service

Blechscha-den? Keine Experimente! Unser Karosserie und Lack Service steht für Sicherheit, Funktionstüchtigkeit, Werterhalt: mit Garantie auf Durchführung der Arbeiten nach Herstellervorgaben, Volkswagen Original Teilen® und Volkswagen Original Lackmaterialien.

**Einfach clever.  
Und wirklich günstig.**

**Für alle kleinen Schäden  
im und am Auto.**



**Volkswagen Clever Repair®**

## **Volkswagen Clever Repair®. Clever repariert, schlau gespart.**

**Die günstige Alternativreparatur für alle kleinen Schäden im und am Auto.**  
Dellen, Kratzer oder Steinschlagschaden? Passiert öfter, als einem lieb ist. Muss aber nicht teuer sein. Dank Volkswagen Clever Repair®.

Unsere modernen alternativen Reparaturmethoden machen viele kleine Schäden im und am Auto im Handumdrehen ungeschehen. Das ist bis zu 80 % günstiger\* als eine Komplettreparatur – und Ihr Auto sieht trotzdem fast so aus, als wäre nichts gewesen.

Volkswagen Clever Repair® steht für werterhaltende Reparaturen auf dem neuesten Stand der Technik. Unsere eigens dafür geschulten Spezialisten setzen modernste Methoden, Werkzeuge und Lacke nach Herstellervorgaben ein. Zur Ihrer Sicherheit und für ein optimales Ergebnis, das sich sehen lassen kann.

\*Im Vergleich zu den üblichen Reparaturmethoden.



**Wenn Ihr Auto Falten hat,  
machen wir es wieder schön.**



**Der Karosserie und Lack Service**

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.

## Der Versicherungsschutz für Ihren Volkswagen.



Volkswagen Kfz-Versicherung

### Individuelle Absicherung zu attraktiven Konditionen:

Ob Haftpflicht, Teil- oder Vollkasko – unsere unterschiedlichen Tarife bieten Ihnen genau den Versicherungsschutz, den Sie für sich und Ihren Volkswagen wünschen. Umfassend, bequem und einfach – und das zu Top-Konditionen.

Was eine Kfz-Versicherung wirklich wert ist, zeigt sich, wenn sie gebraucht wird – nämlich im Schadenfall. Und gerade hier macht es unsere enge Zusammenarbeit mit den Volkswagen Fachwerkstätten möglich: Sie profitieren von einer schnellen und kulantem Schadenabwicklung und bleiben im Fall der Fälle mobil. Sparen Sie sich unnötige Laufereien oder Besuche von Versicherungsvertretern bei Ihnen zu Hause. Unsere Ansprechpartner sitzen genau dort, wo Sie mit Ihrem Fahrzeug bei einem Schaden ohnehin am besten aufgehoben sind: bei Ihrem Volkswagen Partner.

### Mehr Sicherheit als Sie erwarten:

Wussten Sie schon, dass Sie sich mit unserem „Rabattschutz“ vor einer Höherstufung im Schadenfall absichern können? Oder welche Möglichkeiten Sie haben, sich mit einer Fahrer Schutz Versicherung sogar vor Verdienstaufällen in Folge eines Unfalls abzusichern?

Auf Ihre Fragen zum Volkswagen VersicherungsService erhalten Sie bei Ihrem Volkswagen Partner eine kompetente Antwort. Schnelle Information finden Sie unter [www.volkswagenbank.de](http://www.volkswagenbank.de)

## Geben Sie Ihrem Volkswagen lebenslänglich.

Mit günstigen Tarifen für Früheinsteiger!



Volkswagen Garantievericherung

## Die LifeTime Garantie.

### Sicherheit von Anfang an. Die LifeTime Garantie.

Zwei Jahre gilt die gesetzliche Gewährleistungspflicht für Neuwagen. Doch was geschieht nach Ablauf dieser Pflicht? Mit unserer Garantievericherung schützen Sie sich langfristig vor unerwarteten Reparaturkosten: Volkswagen LifeTime Garantie.

### Garantieschutz, auf Wunsch ein Autoleben lang.

Je früher Sie in unser Garantie-Programm einsteigen, desto günstiger für Sie. Beim Einstieg sichern Sie sich zunächst 2 oder sogar 3 Jahre Laufzeit – anschließend verlängert sich die Volkswagen LifeTime Garantie jeweils automatisch um ein Jahr. Solange Sie möchten und die vom Hersteller vorgegebenen Wartungs- und Inspektionsintervalle eingehalten werden.

## KaskoPlus – einfacher geht es nicht.

Oder kombinieren Sie die Garantievericherung gleich mit Ihrer Kfz-Versicherung. Ein Vertrag – umfassender Schutz: Garantiert. Versichert.

Mehr Infos zur Volkswagen Garantievericherung erhalten Sie bei Ihrem Volkswagen Partner und im Internet unter [www.volkswagenbank.de](http://www.volkswagenbank.de)



# 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 von dem 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.



Zu guter Letzt:

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 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 334400.

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.





**© Volkswagen AG**  
**After Sales**  
**Original Teile und Programme**  
**38436 Wolfsburg**

**Stand: Februar 2010**  
**Artikel-Nr. 180.5125.09.00**