

Pannen- und Unfallhilfe für Gehörlose VW-Fahrer

Volkswagen bietet seinen Kunden im Rahmen der Mobilitätsgarantie eine eigene Pannen- und Unfallhilfe an. Bisher konnten Gehörlose, Schwerhörige und Sprachbehinderte diesen Dienst aber nicht nutzen, weil sie nicht telefonieren können. Seit Oktober 2004 können Hör- und Sprachgeschädigte die Notdienstzentrale von Volkswagen nun auch per Fax und SMS erreichen.

VW ist damit der erste Autohersteller, der eine eigene Pannen- und Unfallhilfe für Gehörlose anbietet. Schon bei der Planung dieses Angebots hat Volkswagen eng mit dem Deutschen Gehörlosen-Bund zusammen gearbeitet. Präsidentin Gerlinde Gerkens war auf Einladung von VW sogar bei der Messe Automechanika in Frankfurt, wo die Pannen- und Unfallhilfe für Gehörlose vor Fachleuten und Journalisten vorgestellt wurde. Wichtig ist auch, dass alle Informationen für Gehörlose in leicht verständlicher Sprache geschrieben wurden. Der Deutsche Gehörlosen-Bund ist Volkswagen für die gute Zusammenarbeit sehr dankbar und hofft, dass dadurch möglichst vielen Gehörlosen bei Panne oder Unfall schnell geholfen werden kann. Es wäre schön, wenn auch andere Autohersteller bald einen ähnlichen Dienst anbieten.

Die Pannen- und Unfallhilfe ist im Rahmen der VW-Mobilitätsgarantie kostenlos. Die Mobilitätsgarantie erhält man, wenn man seinen Volkswagen regelmäßig zur Inspektion zu einer anerkannten VW-Werkstatt (Volkswagen Service Partner) bringt. Wer keine Mobilitätsgarantie hat oder den Schaden durch eigene Schuld verursacht hat (z.B. durch falsche Betankung), kann sich auch an den VW-Notdienst wenden. In diesem Fall ist die Pannenhilfe aber kostenpflichtig.

Volkswagen empfiehlt seinen Kunden eine sogenannte Vorabregistrierung. Mit einem besonderen Vordruck kann man wichtige Daten zur Person und zum eigenen Auto bei VW melden. Wenn man dann im Notfall ein Fax oder eine SMS an die Notdienstzentrale schickt, geht alles schneller. Die Notdienstzentrale erkennt dann sofort, von wem die Meldung kommt, man muss nur noch mitteilen, was passiert ist und wohin Hilfe kommen soll. Bei der Vorabregistrierung kann auch eine Vertrauensperson (z.B. Eltern oder Lebenspartner) benannt werden. Diese wird dann im Notfall automatisch von VW informiert. Alle Angaben unterliegen dem Datenschutz.

Wer eine Panne oder einen Unfall hat, kann aber auch ohne Vorabregistrierung per Fax oder SMS Hilfe holen.

Hilfe per Fax:

Einfach den Vordruck „Notdienst Fax“ ausgefüllt an diese Nummer senden:

0800-1234107

Hilfe per SMS:

Für eine SMS an die VW-Notdienstzentrale muss man – je nach Netzbetreiber – eine spezielle Nummer wählen:

aus dem Netz D1:	9908001234107
aus dem Netz D2:	9908001234107
aus dem Netz E-Plus:	155108001234107
aus dem Netz O2:	32908001234107

Damit es im Notfall schnell geht, muss man keine langen Erklärungen schreiben. Die Notdienstzentrale braucht aber immer folgende Informationen, die man stichwortartig hintereinander tippen kann:

- Name
- Auto-Kennzeichen
- Autotyp und Baujahr
- Standort
- Art der Panne /des Unfalls

Nähere Informationen zur Pannen- und Unfallhilfe und zur Mobilitätsgarantie von VW findet man im Internet auf der Seite www.vw-service.de. Dort kann man auch die Vordrucke „Notdienst Fax“ und „Vorabregistrierung“, ein Info-Faltblatt und Ausfüllhilfen mit Beispielen herunterladen. Alle Informationen können auch per Fax bei der Notdienstzentrale von VW angefordert werden (Fax-Nr. 0221/98392867).