



LongLife Mobilitätsgarantie (ab 01.01.2022)

LongLife Mobilitätsgarantie der Volkswagen Partner

Mit Auslieferung Ihres Volkswagen Neufahrzeugs erwerben Sie die umfangreiche LongLife Mobilitätsgarantie, die sich mit jeder durchgeführten Inspektion erneuert.

Der verkaufende Volkswagen Händler¹ gibt für jedes Volkswagen Neufahrzeug eine umfangreiche LongLife Mobilitätsgarantie, die ab Auslieferung bis zur ersten fälligen Inspektion gilt. Sofern das Neufahrzeug direkt von der Volkswagen AG erworben wird, gibt die Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, ab Auslieferung bis zur ersten fälligen Inspektion die LongLife Mobilitätsgarantie.

Ein Volkswagen Servicepartner² erneuert die LongLife Mobilitätsgarantie jeweils bis zur nächsten Inspektion, wenn Sie die fällige Inspektion bei ihm durchführen lassen. Mit den Service-Kosten sind die Kosten für das gesamte Leistungspaket abgegolten.

Die umfangreiche LongLife Mobilitätsgarantie gewährt Ihnen insbesondere folgende Leistungen:

Wenn Ihr Fahrzeug einmal infolge eines technischen Defekts liegen bleiben³ sollte, haben Sie Anspruch auf die Leistungen der LongLife Mobilitätsgarantie im Pannenfalle (Ziffer I.) sowie die Extra-Absicherungen (Ziffer II.), soweit deren jeweilige Voraussetzungen erfüllt sind. Im Falle eines Unfalls oder eines persönlichen Notfalls während einer Reise haben Sie bei Vorliegen der jeweiligen Voraussetzungen Anspruch auf die Extra-Absicherungen.

Die LongLife Mobilitätsgarantie bietet verbrieften Schutz und Mobilität im gesamten Gültigkeitsbereich. Der Gültigkeitsbereich der LongLife Mobilitätsgarantie umfasst die Länder: Belarus, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Vereinigtes Königreich Großbritannien und Nordirland, Irland, Italien, Kanarischen Inseln, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Nordmazedonien, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien / Montenegro, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien, Tschechien und Ungarn.

Ausgeschlossen sind Pannen, die auf eigenes Verschulden zurückzuführen sind (vgl. Ziffer I. 5.).

Die Inspektion dient nicht nur der Erhaltung des Fahrzeugs, sondern trägt auch zur Betriebs- und Verkehrssicherheit bei. Aus diesem Grund sollten die Service-Arbeiten regelmäßig nach den Vorgaben des Serviceplans durchgeführt werden.

Dokumentiert wird Ihr Anspruch auf die LongLife Mobilitätsgarantie im Serviceplan bei jeder fälligen Inspektion. Der Serviceplan kann auf Anfrage bei einem Volkswagen Servicepartner eingesehen und als Kopie ausgehändigt werden. Ein lückenlos geführter Serviceplan zeigt, dass Ihr Fahrzeug professionell gewartet und gepflegt wird. Zudem ist er ein ausgezeichnetes Argument, wenn Sie Ihren Volkswagen einmal verkaufen wollen.

Die dem Garantienehmer durch die LongLife Mobilitätsgarantie eingeräumten Rechte gelten zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten. Durch die LongLife Mobilitätsgarantie werden die unentgeltlichen gesetzlichen Rechte des Garantienehmers als Käufer des Fahrzeugs bei Mängeln gegenüber dem Verkäufer des Fahrzeugs und mögliche Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz gegen den Hersteller des Fahrzeugs nicht eingeschränkt.

Die LongLife Mobilitätsgarantie gilt nicht für kostenlose und kostenpflichtige digitale Dienste und Services, die über die Volkswagen AG nachträglich über digitale Schnittstellen aktiviert werden können (z.B. „Car Net“, „We Connect“, „We Connect Go“ und weitere „Volkswagen We“ Dienste).

Ebenso gilt die LongLife Mobilitätsgarantie nicht für Fahrzeuge der Volkswagen ID. Familie, für die eine gesonderte Mobilitätsgarantie (*Roadside Assistance for Volkswagen ID. Family*) besteht.

Ihr Erstkontakt zur Hilfeleistung im Rahmen der LongLife Mobilitätgarantie ist der Volkswagen Servicepartner oder sie wenden sich direkt an die Volkswagen Notdienstnummern.

Im Inland gebührenfrei unter: 0800 VWSERVICE (0800 897378423)

¹ Namen und Anschrift des Volkswagen Händlers entnehmen Sie bitte Ihrer Fahrzeugbestellung.

² Namen und Anschrift des Volkswagen Servicepartners entnehmen Sie bitte den Unterlagen der letzten Inspektion oder dem Serviceplan, der Ihnen auf Anfrage bei einem Volkswagen Händler und/oder Volkswagen Servicepartner ausgehändigt wird.

³ Ein Liegenbleiber ist ein Fahrzeug, welches mit eigener Kraft die Werkstatt nicht mehr erreicht.



Im Ausland unter: 00800 VWSERVICE* (00800 897378423*), alternativ 0049 5361 2759999*

* Die Kosten richten sich nach dem jeweiligen Tarif bei Ihrem Anbieter. Bei Anrufen aus dem Ausland können Roaming-Gebühren anfallen.

I. Leistungen im Pannenfall

Im Falle einer Panne infolge eines technischen Defekts des Fahrzeugs werden entsprechende Leistungen vom Volkswagen Partner erbracht:

1. Mobil ab Haustür, europaweit:

Die LongLife Mobilitätsgarantie gilt für alle Volkswagen Fahrzeuge im Geltungsbereich – ob unterwegs oder direkt vor Ihrer Haustür – bis zur Fälligkeit der nächsten Inspektion entsprechend Ihres Serviceplans.

2. Abschleppdienst:

Wenn die Panne nicht vor Ort behoben werden kann, wird das Fahrzeug kostenlos bis zum nächsten dienstbereiten Volkswagen Servicepartner abgeschleppt.

3. Ersatzwagen:

Sie erhalten im Pannenfall ein kostenloses Ersatzfahrzeug für die Dauer der notwendigen Reparatur bis zu drei Tage lang ohne Kilometerbegrenzung.

4. Hotelübernachtung:

Wenn Sie unterwegs sind und die Reparatur infolge einer Panne nicht am selben Tag beendet werden kann, bieten wir Ihnen und Ihren Mitfahrern statt eines Ersatzwagens eine Hotelübernachtung an.

5. Umstände, welche die Leistungen im Pannenfall ausschließen, sind:

- Schäden, die auf Unfälle oder sonstige äußere Einwirkungen (z. B. Diebstahl, Steinschlag) oder Nichtbeachtung der Hinweise zur Pflege und sachgemäßer Benutzung laut Betriebsanleitung zurückzuführen sind.
- Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Halters, des Fahrers oder eines Mitfahrers entstanden sind.
- Schäden, die im Zusammenhang mit Trunkenheit, Drogenkonsum oder Arzneimittelmisbrauch durch den Fahrer oder eines Mitfahrers entstanden sind.
- Schäden, die durch Veränderungen am Fahrzeug oder den Einbau von Fahrzeugteilen verursacht wurden, die die Volkswagen AG nicht genehmigt hat.
- Schäden durch unsachgemäße Instandsetzung in einem nicht von der Volkswagen AG autorisierten Betrieb.
- Schäden, die durch die Beteiligung an motorsportlichen Wettbewerben, Manövern, Katastropheneinsätzen oder ähnlichen Ereignissen entstanden sind.
- Schäden, die auf Kriegereignisse, innere Unruhen, Erdbeben, Epidemien, Pandemien oder andere Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind.
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass die Reparaturempfehlungen anlässlich der Services nicht befolgt wurden (Rechnung zur Vorlage bitte aufheben).
- Schäden, die durch Mängel entstanden sind, die dem Käufer bekannt waren und von diesem nicht unverzüglich bei einem Fachbetrieb zur Beseitigung in Auftrag gegeben worden sind.

II. Extra-Absicherungen

1. Bergen und Abschleppen des Fahrzeugs nach einem Unfall:

Wenn nach einem Unfall die Fahrt oder Reise mit dem Fahrzeug nicht fortgesetzt werden kann und wenn eine Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort nicht möglich ist, wird das Fahrzeug bis zum nächsten Volkswagen Servicepartner abgeschleppt. Sofern diese Kosten nicht anderweitig abgedeckt sind, z. B. über Unfallverursacher oder über Ihre eigene Versicherung, übernehmen wir die Kosten für das Abschleppen und, sofern notwendig, für das Bergen des Fahrzeugs in voller Höhe.

2. Weiter- oder Rückreise nach Fahrzeugausfall⁴:

Wenn das Fahrzeug nach einem Unfall, Diebstahl, Totalschaden oder einer Panne weder am Schadenstag noch am darauffolgenden Tag wieder fahrbereit gemacht werden kann, vermitteln wir Ihnen und den Mitfahrern unter der in Ziffer II. 3. geregelten Kostentragung:

⁴ Diese Leistung gilt ab einer Entfernung von 50 km vom ständigem Wohnsitz.



- die Fahrt – nach Ihrer Wahl – entweder vom Schadensort zu Ihrem ständigen Wohnsitz oder die Fahrt vom Schadensort zum Zielort, jedoch höchstens innerhalb des Geltungsbereichs der LongLife Mobilitätsgarantie.
- die Rückfahrt vom Zielort zum Schadensort, wenn feststeht, dass das Fahrzeug wieder fahrbereit ist; andernfalls erstatten wir Ihnen die Kosten für die Rückfahrt vom Zielort zu Ihrem ständigen Wohnsitz.
- Wenn der Schaden im Ausland (Panne, Unfall) eingetreten ist und wenn das Fahrzeug erst nach Rückkehr an Ihren ständigen Wohnsitz wieder fahrbereit gemacht werden konnte, haben Sie folgende Möglichkeiten: Abholung des Fahrzeugs (Erstattung der Fahrtkosten für eine Person) oder kostenloser Transport des reparierten Fahrzeugs aus dem Ausland an Ihren ständigen Wohnsitz.

3. Wir tragen die bei Weiter- oder Rückreise nach Fahrzeugausfall gem. Ziffer II. 2. entstehenden Kosten nach folgender Maßgabe⁴:

Die Kostenerstattung erfolgt bei einer einfachen Entfernung – unter 1.200 Bahnkilometern – bis zur Höhe der Bahnkosten 1. Klasse einschließlich der Zuschläge, bei größerer Entfernung bis zur Höhe der Kosten eines Linienflugs der Economyklasse. Ferner übernehmen wir die Kosten für Taxifahrten zum und vom nächsten erreichbaren öffentlichen Verkehrsmittel bis zu einer Höhe von insgesamt 26 Euro.

4. Fahrzeugabholung nach Fahrerausfall⁴:

Wenn auf einer Fahrt oder Reise mit dem Fahrzeug dieses infolge von Tod oder einer länger als drei Tage andauernden Erkrankung oder Verletzung des Fahrers weder von diesem noch von den Mitfahrern zurückgefahren werden kann, vermitteln wir die Rückführung des Fahrzeugs bis zu Ihrem ständigen Wohnsitz und tragen die hierdurch entstehenden Kosten.

5. Fahrzeugtransport nach Fahrzeugausfall⁴:

Wenn Ihr Fahrzeug nach einer Panne oder einem Unfall (kein Totalschaden) weder am Schadensort noch in dessen Nähe innerhalb von drei Werktagen wieder fahrbereit gemacht werden kann, haben Sie Anspruch auf den kostenlosen Transport des defekten Fahrzeugs zum nächsten dienstbereiten Volkswagen Servicepartner an Ihrem ständigen Wohnort.

6. Rückholung von Kindern⁴:

Wenn weder Sie noch ein Mitfahrer infolge von Tod, Erkrankung oder Verletzung auf einer Fahrt mit dem Fahrzeug in der Lage sein sollte, mitreisende minderjährige Kinder zu betreuen, werden sie durch eine Begleitperson abgeholt und durch diese zu ihrem ständigen Wohnsitz gebracht. Erstattet werden die Bahnfahrtkosten der 1. Klasse.

7. Rückreise in besonderen Fällen⁴:

Wenn Ihnen oder Ihren Mitfahrern die planmäßige Beendigung der Fahrt oder Reise im Ausland mit dem Fahrzeug nicht zuzumuten ist oder nur zu einem anderen als dem ursprünglich vorgesehenen Zeitpunkt erfolgen kann, weil:

- ein nicht mitreisender naher Verwandter schwer erkrankt oder verstorben ist oder
- eine erhebliche Schädigung Ihres Eigentums oder das Ihrer Mitfahrer infolge von Feuer, Elementarereignis oder vorsätzlicher Straftat eines Dritten eingetreten ist,

vermitteln wir die notwendige Rückreise zu ihrem ständigen Wohnsitz und übernehmen etwaige gegenüber der ursprünglich vorgesehenen Rückreise entstehenden höheren Fahrtkosten sowie die Kosten der Fahrzeugabholung, wenn die Rückreise nicht mit Ihrem Fahrzeug durchgeführt wird. Hierfür tragen wir die Kosten bis zu insgesamt 2.600 Euro je Person.

8. Krankenrücktransport⁴:

Wenn Sie oder Ihre Mitfahrer auf einer Fahrt oder Reise mit dem Fahrzeug infolge von Erkrankung an Ihren ständigen Wohnsitz zurücktransportiert werden müssen, sorgen wir für die Durchführung des Rücktransports und tragen die hierdurch entstehenden Kosten. Art und Zeitpunkt des Rücktransports müssen medizinisch notwendig und ärztlich angeordnet sein. Unsere Leistung erstreckt sich auch auf die Begleitung des Erkrankten durch einen Arzt oder Sanitäter, wenn dies behördlich vorgeschrieben oder medizinisch notwendig ist.

Außerdem tragen wir die bis zum Rücktransport entstehenden, durch die Erkrankung bedingten Übernachtungskosten, jedoch für höchstens drei Nächte bis zu 52 Euro je Übernachtung und Person.

9. Krankenbesuch im Ausland⁴:

Wenn Sie oder Ihre Mitfahrer sich auf einer Fahrt oder Reise mit dem Fahrzeug infolge von Erkrankung oder Verletzung länger als 2 Wochen in einem Krankenhaus aufhalten müssen, vermitteln und bezahlen wir Fahrt und

⁴ Diese Leistung gilt ab einer Entfernung von 50 km vom ständigem Wohnsitz.



Übernachtung bis zu einem Gesamtbetrag von 525 Euro für Besuche des Erkrankten durch ihm nahestehende Personen.

10. Versand von Arzneimitteln ins Ausland⁴:

Wenn auf einer Auslandsreise mit dem Fahrzeug für Sie oder für Ihre Mitfahrer verschreibungspflichtige Arzneimittel zur Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung der Gesundheit nötig sind und wenn diese nicht an Ort und Stelle beschafft werden können, vermitteln wir den Versand der Arzneimittel und übernehmen die Kosten des einfachen postalischen Versands (kein Express und kein Kurier). Über die Notwendigkeit des Arzneimittelversands entscheidet der von uns eingeschaltete Arzt nach Rücksprache mit dem behandelnden Arzt im Ausland oder mit dem Hausarzt. Eine hierfür notwendige Entbindung der Schweigepflicht des behandelnden Arztes oder des Hausarztes muss durch den Betroffenen zuvor erklärt worden sein. Ein Arzneimittelversand erfolgt nicht, wenn keine Ausfuhr- oder Einfuhrgenehmigung erlangt werden kann oder wenn das Arzneimittel als Suchtmittel gilt. Eine etwaige Abholung und Auslösung des Arzneimittels beim Zoll haben Sie selbst zu veranlassen. Wir erstatten die Kosten für die Abholung der Arzneimittel. Für die Kosten der Arzneimittel treten wir in Vorkasse. Sie sind binnen eines Monats nach Beendigung der Reise in einer Summe an uns zurückzuzahlen.

11. Reiserückruf⁴:

Auf Antrag einer Ihnen nahestehenden Person veranlassen wir die Ausstrahlung von Reiserückrufen durch Rundfunkanstalten im Falle von Tod, schwerem Unfall oder plötzlicher schwerer Erkrankung eines Ihnen nahen Familienangehörigen oder eines wesentlichen Schadens an Ihrem Eigentum infolge von Feuer, Elementarereignis oder vorsätzlicher Straftat eines Dritten.

12. Hilfe im Todesfall⁴:

Wenn der Fahrer oder ein Mitfahrer auf einer Reise mit dem Fahrzeug im Ausland stirbt, vermitteln wir nach Abstimmung mit den Angehörigen die Bestattung am Ort des Todes oder die Überführung in die Bundesrepublik Deutschland und tragen die hierdurch entstehenden Kosten bis zu insgesamt 5.200 Euro.

13. Rücktransport von Haustieren⁴:

Wenn auf einer Fahrt oder Reise mit dem Fahrzeug der mitgeführte Hund und/oder die mitgeführte Katze infolge von Tod, Erkrankung oder Verletzung des Fahrers und/oder der Mitfahrer nicht mehr von diesen versorgt werden können, vermitteln wir den Heimtransport der Tiere und tragen die hierdurch entstehenden Kosten. Wenn nach dem Heimtransport eine Weiterversorgung nicht möglich ist, vermitteln wir eine anderweitige Unterbringung und Versorgung der Tiere und tragen die hierdurch entstehenden Kosten für höchstens zwei Wochen.

14. Dokumentendepot⁴:

Auf Ihren Antrag nehmen wir, soweit gesetzlich zulässig, Kopien von Ihren Reisedokumenten (z. B. Reisepass, Personalausweis, Führerschein, Kreditkarte) in Verwahrung („Dokumentendepot“). Wenn Reisedokumente auf einer Reise mit dem Fahrzeug durch Diebstahl oder sonstigen Verlust abhandenkommen, stehen wir Ihnen anhand der verwahrten Kopien mit Rat und Hilfe zur Seite, vermitteln den Versand Ihres Dokumentendepots und übernehmen die Kosten des Versands. Wir verpflichten uns, den Inhalt der Dokumente vertraulich zu behandeln und nur in dem zur Erfüllung der Service-Leistungen erforderlichen Umfang zu verwenden. Ihr persönliches Dokumentendepot wird 6 Monate nach Posteingang, unter Berücksichtigung bestehender Datenschutzvorschriften, vernichtet.

15. Allgemeine Service-Leistungen bei Auslandsreisen⁴:

Auf einer Fahrt mit dem Fahrzeug im Ausland vermitteln wir auf Anfrage im Schadensfall den Kontakt zu Dolmetschern, Rechtsanwälten, Sachverständigen usw. Wir beraten Sie auch im Umgang mit Behörden im Aufenthaltsland.

16. Autoschlüssel-Service⁴:

Wenn das Fahrzeug wegen des Verlusts von Fahrzeugschlüsseln auf einer Fahrt oder Reise nicht weitergefahren werden kann, vermitteln wir die Beschaffung von hinterlegten Ersatzschlüsseln und tragen die Kosten für deren einfachen postalischen Versand.

17. Fahrzeugverzollung und Fahrzeugverschrottung⁴:

Wenn das Fahrzeug nach einem Unfall oder Diebstahl im Ausland verzollt werden muss, tragen wir den Zoll einschließlich etwaiger Verfahrensgebühren. Wenn zur Vermeidung der Verzollung eine Verschrottung des Fahrzeugs erforderlich ist, werden die hierdurch entstehenden Kosten übernommen.

⁴ Diese Leistung gilt ab einer Entfernung von 50 km vom ständigen Wohnsitz.



Denken Sie bitte immer daran:

Ein Volkswagen Servicepartner verlängert die LongLife Mobilitätsgarantie, wenn Sie die jeweils fällige Inspektion/den jeweils fälligen Service bei ihm durchführen lassen. Voraussetzung für einen Anspruch aus der LongLife Mobilitätsgarantie ist, dass notwendige Reparaturen und Wartungsarbeiten ordnungsgemäß durchgeführt wurden.