

## OBLIEGENHEITEN:

Die/der Leistungsberechtigte hat nach Eintritt eines Mobilitätsfalles:

- jeden Schaden unverzüglich an die 24h Notrufzentrale des Versicherers zu melden und die notwendige Abstimmung mit dem Versicherer vorzunehmen.
- alles zu vermeiden, was zu einer unnötigen Kostenerhöhung führen könnte und Weisungen des Versicherers zur Minderung des Schadens zu befolgen; solche Weisungen sind vor Inanspruchnahme von Leistungen einzuholen, es sei denn, dass dieses im Einzelfall unmöglich oder unzumutbar ist.

Wird eine der Obliegenheiten von der/dem Leistungsberechtigten vorwiegend verletzt, ist der Versicherer von seiner Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grobfahrlässiger Verletzung der Obliegenheit ist der Versicherer berechtigt, seine Leistung in dem Verhältnis zu kürzen, das der Schwere des Verschuldens der/des Leistungsberechtigten entspricht. Das nicht Vorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat der Leistungsberechtigte zu beweisen. Der Versicherer bleibt insoweit zur Leistung verpflichtet, als die Verletzung keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungsverpflichtung des Versicherers gehabt hat, es sei denn, dass der Leistungsberechtigte arglistig gehandelt hat.

**Dauer der Mobilitätsgarantie:** Die Dauer richtet sich nach dem gewählten Zeitraum. Eine Verlängerung der Mobilitätsgarantie ist nach einer Inspektion möglich und muss gesondert abgeschlossen werden.

**Subsidiarität:** Soweit im Falle der Inanspruchnahme der Mobilitätsgarantie eine Entschädigung aus anderen Garantien oder Versicherungsverträgen beansprucht werden kann, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor. Meldet der Endkunde oder eine leistungsberechtigte Person den Fall der Mobilitätsgarantie, wird diese in Vorleistung treten.

**Verjährung:** Ansprüche aus diesem Vertrag verjähren in drei Jahren. Die Frist beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Garantienehmer der anspruchsbegründenden Umstände Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste. Ist ein Anspruch bei dem Versicherer angemeldet, zählt der Zeitraum von der Anmeldung bis zum Zugang der schriftlichen Entscheidung des Versicherers bei der Fristberechnung nicht mit.

### Zuständiges Gericht und anzuwendendes Recht:

Der Garantienehmer kann das Gericht seines inländischen Wohnsitzes bzw. seiner Niederlassung oder, falls diese nicht vorhanden ist, seines gewöhnlichen Aufenthaltes, anrufen. Der Versicherer kann, soweit die Klage sich nicht gegen eine juristische Person richtet, nur an diesem Gerichtsstand klagen.

Der Garantienehmer kann dagegen auch den allgemeinen Gerichtsstand des Versicherers wählen.

Dieser Versicherungsvertrag unterliegt deutschem Recht. Für Garantienehmer mit gewöhnlichem Aufenthalt in Österreich gilt gemäß § 35a IPRG der Schutz jener Bestimmungen des österreichischen Rechts, von welchen nach österreichischem Recht nicht durch Vereinbarung abgewichen werden darf.

**Vorgehensweise im Pannfall:** Bitte setzen Sie sich umgehend mit der 24h Notrufzentrale der Europ Assistance in Verbindung:

**NOTRUFZENTRALE: +49 89 55987-618**

E-Mail: [automobil@europ-assistance.de](mailto:automobil@europ-assistance.de)

Treffen Sie vorher bitte keine anderweitigen Vereinbarungen: Dies hätte den Verlust sämtlicher Ansprüche aus der Mobilitätsgarantie zur Folge!

### Bei Anruf bitte nennen:

- Fahrzeugkennzeichen oder Fahrgestellnummer
- Vor- und Zuname
- Telefonnummer
- Standort des Fahrzeugs
- Details zum Schaden

**Datenschutz:** Der Kunde willigt mit Zahlung der Versicherungsprämie ein, dass seine personenbezogenen Daten zur Anmeldung des Fahrzeuges und Abwicklung von Versicherungsfällen an die Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland übermittelt werden. Das Merkblatt zur Datenverarbeitung der Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland finden Sie unter:

<https://biz.europ-assistance.de/datenschutzhinweise/Automotive>

### Die Leistungen werden erbracht von:

Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland  
Adenauerring 9  
81737 München  
(Sitz und ladungsfähige Anschrift) Registergericht: München HRB 61 405

Sollte es einmal zu Unstimmigkeiten kommen, wenden Sie sich bitte zu den üblichen Geschäftszeiten an die Beschwerdestelle der Europ Assistance unter:

Tel.: 089 55987-298

Fax: 089 55987-155

E-Mail: [kundendialog@europ-assistance.de](mailto:kundendialog@europ-assistance.de)

Wir werden versuchen, schnellstmöglich eine einvernehmliche Lösung zu finden.

Beschwerden gegen den Versicherer können eingereicht werden bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorferstraße 108, 53117 Bonn.

Willkommen in der Welt der Care Services:  
Automotive, Reise, Haus & Familie, Gesundheit.



### Nur gültig mit ausgefüllten Fahrzeugdaten

Fahrgestellnummer: \_\_\_\_\_

Kennzeichen: \_\_\_\_\_

Kilometerstand: \_\_\_\_\_

Ausstellungsdatum: \_\_\_\_\_

### Stempel der ausstellenden Werkstatt

Stempelfeld



**Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland**  
Tel.: +49 (0)89 55987-618 - Fax.: +49 (0)89 55987-155  
Adenauerring 9 - D-81737 München - Deutschland  
[www.europ-assistance.de](http://www.europ-assistance.de)

Ein Unternehmen der



Automotive

**Europ Assistance**  
**Mobilitätsgarantie**  
Immer in Fahrt bleiben.  
Garantiert!

[www.europ-assistance.de](http://www.europ-assistance.de)

Stand: 09/2023





## Damit Sie und Ihr Fahrzeug sicher durch Europa kommen

**24 STUNDEN NOTRUFZENTRALE: +49 89 55987-618**

Mit der Europ Assistance Mobilitätsgarantie haben Sie Anspruch auf die folgenden Leistungen für die Dauer von

- 12 Monaten**
- oder
- 24 Monaten**

Nachfolgende Bestimmungen für die Mobilitätsgarantie werden von der Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland (Versicherer), Adenauerring 9, 81737 München, angeboten.

Die Mobilitätsgarantie kann bei einem Inspektions- bzw. Wartungsdienst abgeschlossen werden.

Garantiefähig nach diesem Vertrag sind alle Fahrzeuge mit einem zulässigen Gesamtgewicht von bis zu 3,5 Tonnen mit Zulassungen in Deutschland oder Österreich. Bei Zulassung des Fahrzeugs als Transporter oder LKW beschränkt sich die Mobilitätsgarantie auf die Leistungen Pannenhilfe und Abschleppen.

**Ansprüche aus der Mobilitätsgarantie sind ausschließlich und direkt bei der 24h Notrufzentrale des Versicherers unter der Rufnummer 089 55987-618 geltend zu machen. Die 24h Notrufzentrale ist rund um die Uhr besetzt.**

### ALLGEMEINE GARANTIEBEDINGUNGEN MOBILITÄTSLEISTUNGEN

Grundleistungen bei Panne (Brems-, Betriebs- oder Bruchschaden inkl. Reifenpanne, Falschbetankung, Marderschaden) und Unfall.

Kann das Fahrzeug wegen einer Panne (inkl. Reifenpanne und Marderschaden) oder eines Unfalles die Fahrt nicht unmittelbar fortsetzen, erbringt die Mobilitätsgarantie folgende Leistungen:

- Pannenhilfe
- Abschleppen
- Ersatzfahrzeug
- Hilfe bei Unfällen, Bergen
- Pickup zum garantiegebenden Vertragspartner
- Hotelübernachtung
- Weiterreise, Weiter- oder Rückfahrt
- Abholung des reparierten Fahrzeugs

**Pannenhilfe:** Sollte das Fahrzeug aufgrund eines der vorgenannten Ereignisse fahruntüchtig werden, organisiert die Mobilitätsgarantie die Soforthilfe am Pannort durch einen professionellen Pannendienst, um das Fahrzeug durch einfache Reparatur (mit der nach StVO im Pannenhilfsfahrzeugen üblicherweise befindlichen Kleinteilen) vor Ort in einen fahrtüchtigen Zustand zu versetzen.

**Abschleppen:** Falls sich die Fahrtüchtigkeit nicht vor Ort wiederherstellen lässt, sorgt die Mobilitätsgarantie für einen Abschleppdienst zur nächsten Fachwerkstatt oder wenn dies nicht möglich sein sollte, zu einem anderen geeigneten Reparaturbetrieb und übernimmt die Kosten hierfür, unter Anrechnung evtl. Kosten für Pannenhilfe, bis maximal 300,- EUR. Muss der Wagen bis zur Reparatur an einem gesicherten Ort abgestellt werden, wird eine sichere Unterstellmöglichkeit mit Kostenübernahme bis zu 80,- EUR organisiert.

**Ersatzfahrzeug:** Ist die Fahrtüchtigkeit des Fahrzeuges am gleichen Tag nicht wiederherzustellen, wird ein Ersatzfahrzeug der gleichen Kategorie jedoch maximal bis 80,- EUR pro Tag für die Dauer der Reparatur und einer Höchstdauer von 3 Werktagen bzw. 5 Tagen, wenn sich die Panne oder der Unfall an einem Wochenende oder einem Feiertag ereignet beschafft und dem Endkunden zur Verfügung gestellt. Die Fahrzeugmiete, sowie die Versicherung des Fahrzeuges werden übernommen. Alle anderen Kosten (zum Beispiel Kraftstoff) sind von der/dem Leistungsberechtigten zu tragen.

**Hilfe bei Unfällen, Bergen:** Die Mobilitätsgarantie ist auf Hilfe im Notfall ausgelegt. Ist das Fahrzeug von der Straße abgekommen, wird die Bergung am Schadenort veranlasst und die dadurch entstehenden Kosten übernommen.

Die Europ Assistance hilft Ihnen auch mit nützlichen Hinweisen, wie Sie sich in einer Unfallsituation verhalten sollten. Die Mobilitätsgarantie sorgt für einen Abschleppdienst zur nächsten Fachwerkstatt oder wenn dies nicht möglich sein sollte, zu einem anderen geeigneten Reparaturbetrieb und übernimmt die Kosten hierfür bis maximal 300,- EUR.

**Pickup zum garantiegebenden Vertragspartner:** Besteht ein Mietwagenanspruch, so ist es stattdessen möglich, das Fahrzeug zum garantiegebenden Vertragspartner schleppen zu lassen. Hierfür kann der Betrag für die Mobilitätsleistung Abschleppkosten auf maximal 540,- EUR erhöht werden.

**Zusätzliche Auslagen:** Entstehen nach einer Panne und dem Transport des Fahrzeuges zur nächsten Fachwerkstatt Kosten für die Heimfahrt bzw. für die Abholung des reparierten Fahrzeuges, werden diese Kosten nach Vorlage der entsprechenden Belege bis zu maximal 50,- EUR übernommen.

**Hilfeleistungen ab einer Entfernung von 50 km vom Wohnort anstelle eines Ersatzwagens:**

**Hotelübernachtung:** Bevorzugen es die Leistungsberechtigten, die Reparatur vor Ort abzuwarten, so wird für den Fahrer und die berechtigten Insassen eine Hotelunterkunft für maximal 4 Nächte bis zu einem Betrag von 100,- EUR pro Person und Nacht organisiert und bezahlt.

**Oder**

**Weiterreise:** Dem Fahrer und leistungsberechtigten Insassen wird eine Bahnfahrt erster Klasse zum ursprünglichen Zielort oder zurück zum Hauptwohnsitz organisiert und bezahlt. Beträgt die Bahnfahrt mehr als 1000 km Bahnstrecke, kann wahlweise auch ein Flug in der Business-Class organisiert und bezahlt werden.

**Abholung des reparierten Fahrzeuges:** Falls das instandgesetzte Fahrzeug abgeholt werden muss, organisiert und bezahlt die Mobilitätsgarantie eine Bahnfahrt erster Klasse für eine Person zu dem Ort, an dem das Fahrzeug instandgesetzt wurde und trägt dafür die Kosten. Beträgt die Bahnfahrt mehr als 1000 km Bahnstrecke, kann wahlweise auch ein Flug in der Business-Class organisiert und bezahlt werden.

**Die Leistungen können nur auf den dem öffentlichen Straßenverkehr zugänglichen Straßen erbracht werden, abseits der Straße insoweit, als dies möglich und gesetzlich zulässig ist.**

### ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

**Panne:** Eine Panne ist ein plötzlicher Brems-, Bruch- oder Betriebschaden, der zum Stillstand des Fahrzeuges führt bzw. keinen uneingeschränkten und verkehrssicheren Fahrzeugeinsatz aufgrund eines Defektes erlaubt.

**Unfall:** Unfall ist ein plötzlich, von außen her, mit mechanischer Gewalt auf das Fahrzeug einwirkendes Ereignis, durch welches das Fahrzeug nicht mehr unter normalen Bedingungen eingesetzt werden kann und nicht mehr verkehrssicher ist.

**Leistungsberechtigte:** Leistungsberechtigt sind Fahrzeughalter (Garantiennehmer), berechnete Fahrer und berechnete Mitfahrer des gemeldeten Fahrzeuges (Leistungsberechtigte). Als Mitfahrer im Sinne dieser Bestimmungen sind nicht entgeltlich transportierte Personen, Anhalter, Trammer oder ähnliche Personen, die lediglich zur vorübergehenden Mitreise aufgenommen werden, ohne in einer persönlichen Beziehung zur versicherten Person zu stehen. Anspruch auf Leistungen besteht für max. die Anzahl an Personen, für die das Fahrzeug zugelassen ist.

**Geltungsbereich:** Deutschland, sowie Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina\*, Bulgarien\*, Ceuta\*, Dänemark, Estland, Färöer Inseln, Finnland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island\*, Italien, Kanarische Inseln, Kroatien\*, Lettland\*, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta\*, Mazedonien\*, Monaco, Montenegro\*, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Republik Serbien\*, Rumänien\*,

San Marino, Schweden, Schweiz, Slowakische Republik\*, Slowenien\*, Spanien, Tschechische Republik\*, Türkei\* (europ. Teil), Ungarn, Zypern\*. Bitte beachten Sie auch die Einschränkungen gemäß den öffentlich zugänglichen internationalen Sanktionslisten.

[www.europ-assistance.de/rechtliches/internationale-sanktionen](http://www.europ-assistance.de/rechtliches/internationale-sanktionen)

\* **Die Qualität der Dienstleistungen kann aufgrund von örtlichen Verhältnissen unterschiedlich sein.**

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Europ Assistance Mobilitätsgarantie ist, dass das Fahrzeug in Deutschland oder in Österreich zugelassen bzw. versichert ist.

### AUSSCHLÜSSE

Leistungen der Mobilitätsgarantie werden bei Pannen oder Unfällen nicht gewährt, wenn:

1. Diese durch vorsätzliches oder mutwilliges Verhalten des Leistungsberechtigten oder eines Mitfahrers verursacht wurden.
2. Diese bei Beteiligung an motorsportlichen Wettbewerben oder Übungsfahrten, Katastropheneinsätzen oder ähnlichen Ereignissen entstanden sind.
3. Diese durch Kriegereignisse, innere Unruhen, Streik, Erdbeben oder andere Fälle höherer Gewalt, z. B. Überschwemmungen, Stürme etc., verursacht wurden.
4. Diese darauf zurückzuführen sind, dass sich das Fahrzeug in einem nicht verkehrsgerechten Zustand befindet.
5. Die/der Leistungsberechtigte des gemeldeten Fahrzeuges bei Eintritt des Schadens nicht die vorgeschriebene Fahrerlaubnis hatte oder zum Führen des Fahrzeuges nicht berechtigt war. In diesen Fällen bleibt der Versicherungsschutz jedoch für diejenigen versicherten Personen bestehen, die von dem Fehlen der Fahrerlaubnis oder der Nichtberechtigung des Fahrers ohne Verschulden keine Kenntnis hatten.
6. Das Fahrzeug bei Schadeneintritt zur gewerbsmäßigen Personenbeförderung oder gewerbsmäßigen Vermietung verwendet wurde.
7. Die vom Hersteller empfohlenen und vorgeschriebenen Wartungs- und Pflegearbeiten nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurden.
8. Der Schaden nicht so gering wie möglich gehalten wird und eventuelle Weisungen der 24h Notrufzentrale nicht befolgt werden.
9. Das Fahrzeug außerhalb der Bundesrepublik Deutschland oder Österreich zugelassen bzw. versichert wird.