Volkswagen ID. Mobilitätsgarantie

Die Mobilitätsgarantie für die Volkswagen ID. Familie

TopThema **Basisinfo** Update 01.01.2025

Update Information

Im Rahmen einer kulanten Regelung hat sich die Volkswagen AG entschieden, unseren Kunden deren ID. Fahrzeuge bis einschließlich 31. Dezember 2022 in Deutschland ausgeliefert wurden die Leistungen der „Mobilitätsgarantie für Fahrzeuge der ID. Familie bis zum 31. Dezember 2025 zu verlängern.

Inhalt

- [Allgemeines zur ID. Mobilitätsgarantie](#)
- [Neu für Volkswagen Partner](#)
- [Neu für unsere Kunden](#)
- [Kulanzregelung](#)
- [Kontakte für Partnerbetriebe](#)
- [Kontakte für Kunden](#)
- [Dokumente und Downloads](#)
- [FAQ - Häufig gestellte Fragen](#)

Mit der neuen Mobilitätsgarantie für die ID. Familie setzen einige Neuerungen ein: Sie ist derzeit zeitlich befristet, nicht mehr an Wartungen gebunden und bietet Kunden wie auch Volkswagen Partnern interessante Mehrwerte.

Allgemeines zur ID. Mobilitätsgarantie

Mit der neuen Mobilitätsgarantie für die ID. Familie setzen einige Neuerungen ein. Die Hilfsleistungen für die Kunden bei Panne oder Unfall unterscheiden sich in einigen Aspekten von der bekannten Longlife Mobilitätsgarantie, die für Bestandsfahrzeuge und Neuwagen außerhalb der ID. Familie gilt. Der Name macht einen wichtigen Unterschied schon deutlich: Es fehlt das „Longlife“. Die Mobilitätsgarantie für die ID. Familie ist ab Auslieferung für drei Jahre gültig.

Neu für Volkswagen Partner

Die neue Mobilitätsgarantie für die ID. Familie bringt für Partnerbetriebe nur wenige Veränderungen mit sich, es überwiegen die Erleichterungen. Die Abrechnung wird vereinfacht und geschieht nun komplett über SAGA/2. Bitte beachten Sie die Einreichfristen zur Abrechnung Ihrer erbrachten Leistungen unabhängig vom Abschluss des Reparaturprozesses.

Eine Abrechnung von Vorgängen aus dem Vorjahr ist immer nur bis Ende Februar des Folgejahres möglich.

Seit dem 01.01.2023 ist die Meldung von direktliegenbleibenden Fahrzeugen ausschließlich mittels des Formulars Meldung Direktliegenbleiber und Reparatur ID.Familie möglich. Dies gilt auch für alle Angaben zur Reparatur. Die Möglichkeit zur telefonischen Übermittlung entfällt somit. Es gelten die Bedingungen im Handbuch Gewährleistung und zur Auditierung. Wichtig zudem: Die bekannten Konditionen zur Vergütung der Mobilitätsgarantie-Leistungen wurden entsprechend angepasst. Hat der Volkswagen Partner seine Möglichkeiten zur Hilfestellung ausgeschöpft, so ist weiterhin die Notdienstzentrale der Ansprechpartner. Hier erhalten die Betriebe unter **0800-897378423 (0800-VWSERVICE)** entsprechende Unterstützung. Alle Fragen zur Abrechnung sind an das Volkswagen Partner Center zu richten, hier wird der Kontakt zum Fachbereich hergestellt.

Eine sehr wichtige Veränderung betrifft den Fall, dass sich ein hilfesuchender ID. Fahrer nicht an die Notdienstzentrale wendet, sondern an seinen Partnerbetrieb. Dann hat der Betrieb die Pflicht, den Fall taggleich an die Notdienstzentrale zu melden und eine Vorgangsnummer für die Abrechnung zu beziehen. Sie können dies ausschließlich mit dem [Formular Direktliegenbleiber ID.-Familie](#) hier erledigen. Einfach online ausfüllen, absenden und Sie erhalten die erforderliche Vorgangsnummer bequem per E-Mail zugesandt.

Darüber hinaus gibt es bei den Fahrzeugen der ID.Familie eine Reparaturnachverfolgung durch die Notdienstzentrale. Diese wird in der Regel telefonisch durchgeführt. Sie werden dazu von der Notdienstzentrale telefonisch kontaktiert oder Sie geben die gewünschten Informationen nach Abschluss der Reparatur mit dem Formular [Angaben Reparatur ID.Familie](#) bequem per E-Mail an die Notdienstzentrale.

Rückerstattung bei Vorkasse

In seltenen Fällen kann es dazu kommen das ein Kunde für Leistungen der Mobilitätsgarantie in Vorkasse treten musste. Ergänzend zu den Regelungen

im Pkt. 9 der „Mobilitätsgarantiebedingungen für Fahrzeuge der ID.Familie“ gilt folgende Regelung zur Rückerstattung:

Abwicklung:

1. Der Kunde reicht seine Originalrechnung(en) beim Partner ein.
2. Der Partner füllt den Antrag auf Kostenerstattung (für Fahrzeuge der ID.Familie) aus und schickt diesen und Kopien der Originalrechnungen per Mail an das Postfach: vwd.mobilitaetsgarantie@volkswagen.de

Voraussetzung ist dabei immer das ein gültiger Anspruch auf Leistungen der Mobilitätsgarantie besteht und diese noch nicht abgelaufen ist.

Die Kostenerstattung erfolgt nach Prüfung durch den jeweiligen Landesclub des ARC europe (arc) direkt an den auf dem [Antrag](#) eingetragenen Kostenträger. Es wird sich dabei in der Regel um eine Überweisung aus dem Ausland handeln.

Bitte beachten Sie, das je nach Höhe des Antragsaufkommens, die Bearbeitung längere Zeit dauern kann.

Neu für unsere Kunden

Für Neuwagenkäufer sind die Leistungen zunächst für die ersten drei Jahre nach Auslieferung inklusive. Wie danach verfahren wird, gibt Volkswagen rechtzeitig bekannt. Bis dahin können sich die Kunden über ein sehr weit gefasstes und in wichtigen Details deutlich verbessertes Leistungsangebot freuen.

Das betrifft zum Beispiel die Dauer der gewährten Ersatzmobilität: bislang sind das maximal drei Tage, für die ID. Familie gilt das zusätzlich auch für ein direkt anschließendes Wochenende und Feiertage. In Summe bis zu maximal sieben Tage. Die Kunden werden also im Bedarfsfall deutlich länger mobil gehalten.

Deutlich weiter gefasst sind auch die Rahmenbedingungen für die Anwendung der Mobilitätsgarantie: Wo bislang fast ausschließlich technische Ursachen vorliegen müssen, können Kunden nun auch bei Fällen wie Vandalismus, Teile- und Fahrzeugdiebstahl und sogar bei eigenem Verschulden auf die Leistungen der Garantie zurückgreifen.

Es ist nahezu alles abgedeckt, was eine Weiterfahrt verhindert. Die Mobilitätsgarantie greift also zum Beispiel selbst dann, wenn der Kunde seinen ID. aus Unachtsamkeit leer gefahren hat. Auch dann ist das Verbringen zur nächsten nutzbaren Ladestation durch einen Volkswagen Partnerbetrieb von der Mobilitätsgarantie abgedeckt.

Kulanzregelung

Mit dem Start des Vertriebes von Fahrzeugen der ID. Familie im September 2020 im Markt Deutschland hat die Volkswagen AG eine „Mobilitätsgarantie für Fahrzeuge der ID. Familie“ eingeführt.

Diese wurde speziell auf die Bedürfnisse der Kunden dieser E-Fahrzeugfamilie aufgesetzt und enthält eine Vielzahl von neuen, auf Elektromobilität ausgerichteten Inhalte. Im Gegensatz zur „LongLife Mobilitätsgarantie“ ist die Gültigkeitsdauer auf 3 Jahre ab der Fahrzeugauslieferung begrenzt. Zur Steigerung der Attraktivität der Mobilitätsgarantie hat sich die Volkswagen AG im Rahmen einer kulanten Regelung entschieden, unseren Kunden deren ID. Fahrzeuge bis einschließlich 31. Dezember 2022 in Deutschland ausgeliefert wurden die Leistungen der „Mobilitätsgarantie für Fahrzeuge der ID. Familie bis zum 31. Dezember 2025 zu verlängern.

Was ändert sich jetzt?

Für die Kunden ändert sich nichts. Die Kunden, die von dieser Verlängerung der „Mobilitätsgarantie für Fahrzeuge der ID. Familie“ profitieren, genießen vielmehr bis zum 31. Dezember 2025 beim Vorliegen der Voraussetzungen die Leistungen der Garantie. Alle ausgesprochenen Leistungen bleiben erhalten.

Für Sie, als Volkswagen Partner, ändert sich bei der Leistungserbringung und -abrechnung ebenfalls nichts.

Die Regelungen zur taggleichen Meldung aller direktliegenbleibenden ID. Fahrzeuge an die Notdienstzentrale sowie die Abrechnung der erbrachten Leistungen im System SAGA gemäß den Vorgaben des Handbuchs Gewährleistung bleiben vollumfänglich bestehen.

Wie erkenne ich, dass ein Kunde Anspruch auf Leistungen aus der verlängerten „Mobilitätsgarantie für Fahrzeuge der ID. Familie“ bis einschließlich 31. Dezember 2025 hat?

1. Ist das Fahrzeug aktuell in Deutschland zugelassen, besteht der Anspruch aus der verlängerten Mobilitätsgarantie.
2. Ist das Fahrzeug aktuell im Ausland zugelassen, ist in Elsa Pro zu prüfen ob es erstmalig in Deutschland (DEU) ausgeliefert wurde.
3. Alle Inspektionen wurden fristgerecht und nach Herstellervorgaben durchgeführt.
4. Der Leistungsfall bis einschließlich 31. Dezember 2025 eintritt.

Sind alle 4 Kriterien erfüllt, besteht ein Anspruch auf Leistungen aus den verlängerten „Mobilitätsgarantiebedingungen für Fahrzeuge der ID.-Familie“. Durch die getroffene Maßnahme wird die Kundenzufriedenheit weiter gestärkt.

Für Rückfragen stehen Ihnen die bekannten Kontaktkanäle zur Verfügung.

Kontakte für Partnerbetriebe

Volkswagen Notdienstzentrale: **0800-897378423 (0800-VWSERVICE)**

Volkswagen Partner Center: Tel.: +49(0)5361-8389715

Mail: vpc@volkswagen.de

Postfach Mobilitätsgarantie: vwd.mobilitaetsgarantie@volkswagen.de

Postfach Notdienst: vwd.notdienst@volkswagen.de

Kontakte für Kunden

Online Pannruf oder 3-Tasten Modul im Dachhimmel des Autos

Volkswagen Notdienstzentrale: **0800-897378423 (0800-VWSERVICE)**

Aus dem Ausland: **00800-897378423 (00800-VWSERVICE)** oder 0049 5361 2759999

via SMS: +49 176 89353349