

Allgemeine Geschäfts- bedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Renault Nissan Deutschland AG für die Renault und Dacia Unfall Assistance (Stand 20. 09. 2005)

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

die vorliegenden Geschäftsbedingungen und Tarifbestimmungen bilden die Grundlage für die Serviceleistungen, die im Rahmen der Dacia und Renault Unfall Assistance ab 10. 10. 2005 bundesweit erbracht werden. Die vorliegenden AGB hält Ihr – an diesem Service teilnehmender – Renault und/oder Dacia Partner für Sie bereit. Sprechen Sie ihn darauf an. Ab 30. 09. 2005 können Sie sich vorliegende AGB ebenfalls unter www.Renault.de und www.Dacia-Logan.de ansehen oder als PDF-Datei herunterladen.

Ihre Renault Nissan Deutschland AG

§ 1 Leistungsübersicht

Die Renault und Dacia Unfall Assistance bietet Kunden im Fall eines Verkehrsunfalls mit einem Fahrzeug im Bereich der Bundesrepublik Deutschland beginnend ab 10. 10. 2005 Serviceleistungen zur Unfallschadenregulierung an:

- Schnelle und persönliche Hilfe bei einem Unfall bundesweit – 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche
- Tipps und Hinweise zum Verhalten am Unfallort
- Organisation Abschleppen/Bergen zum nächsten Renault oder Dacia Partner
- Organisation eines Renault oder Dacia Ersatzfahrzeuges
- Vermittlung eines Hotels
- Vermittlung von Schadengutachten – auf Wunsch
- Unterstützung bei der weiteren Schadenbearbeitung

Die Leistungen der Unfall Assistance sind für den Kunden teilweise kostenfrei und teilweise kostenpflichtig. Näheres hierzu ist den nachfolgenden Regelungen zu entnehmen. Ist eine Kostenübernahme durch die Unfall Assistance nicht ausdrücklich zugesagt, so sind die Kosten im Zweifel durch den Kunden zu tragen.

§ 2 Geltungsbereich der Unfall Assistance

(1) Unfälle

Leistungen werden nur bei Fahrzeugunfällen erbracht, die im geographischen Bereich der Bundesrepublik Deutschland eintreten. Als Unfall im Sinne der Unfall Assistance gilt ein Ereignis, bei dem plötzlich mit mechanischer Gewalt ein Fahrzeug von außen her beschädigt wird. In sonstigen Schadensfällen mit Kraftfahrzeugen können hingegen Leistungen der Unfall Assistance nicht in Anspruch genommen werden, so z. B. nicht bei Entwendungen eines Kraftfahrzeugs, bei Reifenschäden (Platten) infolge langsamen Entweichens der Luft oder einer Fahrzeughaltere ohne Einwirkung von außen.

(2) Geographischer Geltungsbereich

Die Unfall Assistance kann in vollem Umfang nur bei Unfällen auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland in Anspruch genommen werden. Bei Unfällen im Ausland gibt es nur einen reduzierten Service durch die Unfall Assistance. Die Unfall Assistance wird dem Kunden lediglich die Rufnummer des nächstgelegenen Renault bzw. Dacia Partners im Ausland und die Rufnummer des Zentralrufes der deutschen Versicherer nennen (0049 - [0] 180-25 0 26). Dort kann der Kunde sich den Beauftragten der jeweils im Ausland zuständigen Versicherung nennen lassen, um den Schaden später zu regulieren.

§ 3 Berechtigte Fahrzeuge und Kunden

Die Leistungen der Unfall Assistance gelten nur für den nachfolgenden Kreis der berechtigten Fahrzeuge (1) und Kunden (2).

(1) Berechtigte **Fahrzeuge** sind alle PKW, unabhängig von ihrem Fabrikat. Die Fahrzeuge müssen zum Unfallzeitpunkt in der Bundesrepublik Deutschland zum Straßenverkehr zugelassen sein und dürfen maximal 9 Sitzplätze haben. Abweichend hiervon können für den 16-sitzigen Renault Master Bus Personentransporter Leistungen der Unfall Assistance in Anspruch genommen werden, wenn das Fahrzeug laut Schlüsselnummer in den Zulassungsdokumenten als PKW zugelassen ist. Bei Unfällen mit Mietwagen (Selbstfahrermietfahrzeuge) ist es empfehlenswert, sich vor Einschaltung der Unfall Assistance zunächst an den Vermieter des Fahrzeugs zu wenden.

(2) Berechtigte **Kunden** für Leistungen der Unfall Assistance sind die Insassen des verunfallten Fahrzeugs einschließlich des Fahrers. Pro Fahrzeug können allerdings Leistungen für maximal 9 Insassen in Anspruch genommen werden. Für Anhalter sowie Insassen, die über eine Mitfahrzentrale vermittelt und mitbefördert werden, können keine Leistungen beansprucht werden.

(3) Bei Unfällen in Deutschland mit nicht berechtigten Fahrzeugen oder bei Leistungen für nicht berechtigte Kunden bietet die Renault Unfall Assistance einen reduzierten Service an:

a) Ein **berechtigter Kunde** mit einem **nicht berechtigten Fahrzeug** hat einen Unfall:

Die Unfall Assistance wird dem Kunden lediglich die Rufnummer des nächstgelegenen Renault- oder Dacia-Partners in Deutschland nennen und empfehlen, sich zur Schadenregulierung ggf. an den Zentralruf der Versicherer des jeweiligen Herkunftslandes zu wenden.

b) Ein **nicht berechtigter Kunde** oder/und ein **nicht berechtigtes Fahrzeug** hat einen Unfall:

Auch hier wird die Unfall Assistance dem Kunden lediglich die Rufnummer des nächstgelegenen Renault- oder Dacia-Partners in Deutschland nennen und empfehlen, sich zur Schadenregulierung ggf. an den Zentralruf der Versicherer des jeweiligen Herkunftslandes zu wenden.

§ 4 Rufnummern und Ansprechpartner

a) Rufnummern der Renault und Dacia Unfall Assistance

Die Renault und Dacia Assistance ist bei einem Unfall rund um die Uhr an allen Wochentagen unter den folgenden kostenpflichtigen Rufnummern in Deutschland zu erreichen: 0 18 02-36 53 65 oder 0 18 02-03 22 42 (jeweils 0,06 Euro pro Minute bei einem Anruf aus dem Festnetz der Deutschen Telekom).

b) Bei Fragen zu Schadengutachten (TÜV), die im Rahmen der Unfall Assistance vermittelt wurden

Das Zentrale Service- und Qualitätscenter der TÜV Schaden- und Wertgutachten GmbH mit Sitz in Köln erreichen Sie Mo. bis Do. von 8 bis 18 Uhr und Fr. von 8 bis 16 Uhr wie folgt:

- per E-Mail an: tsw@de.tuv.com
- per Telefon über: 02 21/806-18 16
- per Fax über: 02 21/806-27 59

§ 5 Einzelne Leistungen der Renault und Dacia Unfall Assistance

(1) Schadenaufnahme und erste persönliche Hilfe

Nach der Meldung eines Unfalles wird die Renault bzw. Dacia Unfall Assistance zunächst versuchen, telefonisch die Situation mit Hilfe des Kunden vor Ort zu erfassen. Entsteht der Anschein, dass Gefahr für Leib und Leben besteht, so informiert die Unfall Assistance umgehend den Notruf 112 und gibt die gewonnenen Informationen weiter, so dass über den Notruf alle erforderlichen Maßnahmen eingeleitet werden können. Hieraus eventuell entstehende Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

Besteht erkennbar keine Gefahr für Leib und Leben, so legt die Unfall Assistance eine Schadenmeldung an und prüft die Berechtigung (vgl. § 3). Die Unfall Assistance ist zur schnellst- und bestmöglichen Hilfe auf folgende Angaben angewiesen:

- Schadensort, -datum und -zeit
- Versicherungsscheinnummer eines eventuell vorhandenen Renault Versicherungsschutzbriefes AutoPlus („RVS AutoPlus“) des Renault Versicherungs-Service (nähere Informationen zu „RVS AutoPlus“ im Internet unter www.renault.de in der Rubrik „Renault Bank und Service“)
- Name des Fahrers und dessen Telefonnummer
- Name des Fahrzeughalters
- Angaben zum Unfallfahrzeug: Fabrikat, Modell, Fahrzeug-Ident.-Nr., Kilometerstand, Erstzulassungsdatum, amtl. Kennzeichen, Verkehrssicherheit, Schadensbild (Anstoßbereiche)
- sonstige Angaben zum Unfall: Kaskoversicherung, Haftpflichtversicherung, Selbstzahler, Ersatzfahrzeugwunsch, Hotelwunsch, Gutachtenwunsch

Sofern der Kunde gegenüber der Unfall Assistance wissentlich oder absichtlich unrichtige Angaben macht oder nicht willens ist, wesentliche für die Fallbearbeitung und Berechtigungsprüfung notwendige Angaben zu machen, behält sich die Renault Nissan Deutschland AG das Recht vor, jederzeit die Erbringung von Leistungen einzustellen.

(2) Tipps und Hinweise/Unterstützung zur Schadenbearbeitung

Sofern eine Berechtigung zur Inanspruchnahme der Unfall Assistance Leistungen vorliegt, erhält der Kunde durch die Unfall Assistance unter den benannten Rufnummern rund um die Uhr folgenden kostenfreien Service gewährt:

- Tipps und Hinweise zum Verhalten am Unfallort
- Serviceerläuterung der Unfall Assistance
- allgemeine Rechte und Pflichten des Geschädigten bzw. Schädigers

Dieser Service stellt eine reine Hilfestellung für den Kunden dar. Es erfolgt keine Rechtsberatung im Sinne des Rechtsberatungsgesetzes. Diese ist den im Rechtsberatungsgesetz genannten Personen vorbehalten, entsprechend können die Leistungen der Unfall Assistance keinen eventuell notwendigen Rechtsbeistand ersetzen.

Die Beratungstätigkeit seitens der Unfall Assistance endet im jeweiligen Fall sofort, wenn durch den Kunden kein Auftrag zur Reparatur des Unfallfahrzeugs durch einen Renault oder Dacia Vertragspartner zu erwarten ist oder der Kauf eines PKW-Neuwagens der Marke Renault oder Dacia oder der Kauf eines Gebrauchtwagens über einen zum Neuwagenvertrieb autorisierten Renault oder Dacia Partner zu erwarten ist. In jedem Fall können die Leistungen der Unfall Assistance nicht mehr in Anspruch genommen werden, wenn das verunfallte Fahrzeug repariert worden ist.

(3) Vermittlung von Schadengutachten

Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden vermittelt die Unfall Assistance einen Wunsch zur Erstellung eines Unfallschadengutachtens an die TÜV Schaden- und Wertgutachten GmbH mit Sitz in Köln. Diese zusätzliche Vermittlungsleistung ist für den berechtigten Kunden mit einem berechtigten Fahrzeug nicht mit zusätzlichen Kosten verbunden.

Die Unfall Assistance gibt hierzu die erforderlichen Schadensdaten an die TÜV Schaden- und Wertgutachten GmbH weiter. Die TÜV Schaden- und Wertgutachten GmbH bietet dem Kunden folgende Leistungen:

- Innerhalb von 24 Stunden (ohne Sonn- und Feiertage) setzt sich das Service- oder Qualitätscenter oder ein beauftragter TÜV-Sachverständiger mit dem Kunden zur Abstimmung eines Besichtigungstermins in Verbindung.
- Erstellung eines für den Kunden kostenpflichtigen Schadengutachtens nach entsprechender Beauftragung durch den Kunden.
- Gutachtenerstellung innerhalb von 48 Stunden (ohne Sonn- und Feiertage) nach Besichtigung des Fahrzeugs

(4) Vermittlung von Renault und/oder Dacia Werkstätten und/oder Organisation der Bergung und des Abschleppens zum nächsten Renault oder Dacia Partner

Hierbei werden folgende Serviceleistungen unterschieden:

a) Das verunfallte Fahrzeug ist verkehrssicher, der Kunde ist in der Lage, weiterzufahren

Die Beurteilung der Verkehrssicherheit obliegt letztlich dem Kunden selbst, jedoch empfiehlt die Unfall Assistance im Zweifelsfall aus Sicherheitsgründen, immer abzuschleppen bzw. zu bergen. Die Unfall Assistance vermittelt den Kunden immer zunächst an den nächstgelegenen teilnehmenden Renault oder Dacia Partner (im Umkreis von 50 km um den Unfallort; in Ausnahmefällen bis max. 100 km einfache Wegstrecke) zur Schadensbehebung. Bergung, Abschleppen und Schadensbehebung selbst sind nicht Bestandteil der kostenlosen Vermittlungsleistung der Unfall Assistance.

b) Das verunfallte Fahrzeug ist nicht verkehrssicher/fahrbereit und/oder der Kunde ist nicht fahrtüchtig

Die Unfall Assistance vermittelt ein Abschleppen/Bergen des Fahrzeuges, wenn

- der Kunde sich unmittelbar nach dem Unfall, mindestens noch am gleichen Tag meldet,
- der Kunde merklich nicht mehr in der Lage ist, ein Fahrzeug zu führen (verletzt, Schock etc.),
- das Fahrzeug nicht mehr verkehrssicher und/oder fahrbereit ist, also auch eine Gefährdung für andere Verkehrsteilnehmer vorliegt,
- der Kunde einwilligt, das Fahrzeug in eine Renault oder Dacia Werkstatt schleppen zu lassen.

Verfügt der Kunde über einen Kfz-Schutzbrief „RVS AutoPlus“ des Renault Versicherungs-Service, so wird der Schutzbriefpartner namens und im Auftrag des Kunden von der Unfall Assistance mit dem Bergen und Schleppen des Fahrzeuges zum Renault bzw. Dacia Partner beauftragt. Die Kostenregulierung für das Abschleppen bzw. Bergen obliegt in diesem Fall dem Kunden und dem Schutzbriefpartner.

Die Vermittlung erfolgt an den nächsten an der Unfall Assistance teilnehmenden Renault oder Dacia Partner im Umkreis von 50 km um den Unfallort (bis max. 100 km einfache Wegstrecke in Ausnahmefällen), es sei denn, der Kunde möchte das Fahrzeug zu seinem bevorzugten Renault oder Dacia Vertragspartner verbracht wissen. Hierzu muss dieser vom Kunden bevorzugte Partner bereits teilnehmender Unfall Assistance Partner sein oder anderenfalls die Bedingungen der Unfall Assistance anerkennen.

Existiert kein RVS AutoPlus-Schutzbrief, wird auf Wunsch des Kunden direkt der nächstgelegene teilnehmende Renault bzw. Dacia Partner im Umkreis von 50 km (max. 100 km einfache Wegstrecke in Ausnahmefällen) mit dem Abschleppen bzw. Bergen beauftragt. Kann dieser das Bergen und Abschleppen des Unfallfahrzeugs nicht übernehmen, so wird nach Rücksprache mit dem Kunden ein nicht dem Renault oder Dacia Vertriebsnetz angehörendes Unternehmen durch die Unfall Assistance beauftragt.

Gepäck und Ladung werden zusammen mit dem Fahrzeug transportiert. In Fällen, in denen durch den Transport der Ladung höhere Kosten entstehen (wie z. B. für Tiertransporte und verderbliche Waren), können dem Kunden neben den Kosten für Bergung und Abschleppen weitere Kosten für den Transport der Ladung entstehen.

Ergibt sich für einen von der Unfall Assistance beauftragten Renault oder Dacia Partner ein **Folgeauftrag** des Kunden aus dem Unfallschaden (Reparatur des Unfallschadens oder Verkauf eines neuen oder gebrauchten Fahrzeugs), so übernimmt der jeweils beauftragte Renault oder Dacia Partner die Kosten für das Abschleppen/Bergen bis zu einer Höhe von max. 85 Euro (Abschleppen) bzw. 200 Euro (Bergen). Handelt es sich um einen KH-Schaden (Haftplicht), so werden diese Kosten in der Regel durch die Haftplicht-Versicherung des Unfallgegners getragen/erstattet.

Ergibt sich **kein Folgeauftrag** des Kunden für den beauftragten Renault oder Dacia Partner, so kann der Kunde nicht die Übernahme der Kosten für Bergung bzw. Abschleppen bzw. Abschleppen vom Renault bzw. Dacia Partner verlangen und hat diese, sofern Leistungen (Abschleppen/Bergen) durch den Renault bzw. Dacia Partner erbracht wurden, umgehend an diesen zu erstatten. Dies gilt gleichermaßen für die Kosten (Abschleppen/Bergen), die durch ein nicht dem Dacia oder Renault Vertriebsnetz angehörendes Abschleppunternehmen entstehen.

c) Hotelvermittlung

Wenn das Fahrzeug aufgrund eines Unfalles nicht am gleichen Tag instand gesetzt werden kann und der Wohnort des Fahrers (oder der nachweislich geplante Zielort) mehr als 50 km vom Unfallort entfernt liegt, vermittelt die Unfall Assistance auf Kundenwunsch die Telefonnummer und Adresse einer Übernachtungsmöglichkeit in der Nähe des reparierenden Renault oder Dacia Partners. Die Vermittlung einer Unterkunft umfasst nicht die Übernahme der Kosten für die Unterbringung oder sonstiger Leistungen, die über die reine Vermittlung einer Übernachtungsadresse hinausgehen.

d) Ersatzwagen

Wird ein Unfallfahrzeug vom Unfallort durch Vermittlung der Unfall Assistance zu einem Renault oder Dacia Partner verbracht, so organisiert die Unfall Assistance auf Kundenwunsch ein Ersatzfahrzeug (Renault oder Dacia) über den jeweiligen Renault oder Dacia Partner. Die Anmietung des Ersatzfahrzeugs selbst hat der Kunde nach Absprache mit dem Überlasser des Ersatzfahrzeugs auf eigene Kosten vorzunehmen.

Kann der jeweilige Renault oder Dacia Partner kein Ersatzfahrzeug zur Verfügung stellen, so kann die Unfall Assistance auf Kundenwunsch ein Ersatzfahrzeug (Renault oder Dacia) über einen externen Autovermieter zu dessen Konditionen vermitteln. Auch hier ist die reine Vermittlung für den Kunden kostenfrei; die Anmietung sowie das Ersatzfahrzeug an sich sind jedoch kostenpflichtig und vom Kunden selbst zu organisieren.

Es besteht kein Anspruch auf die Vermittlung eines bestimmten Ersatzfahrzeugtyps.

§ 6 Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit der Unfall Assistance ist der Sitz der Renault Nissan Deutschland AG, Renault Nissan Straße 6–10, 50321 Brühl.