BMW Unfall- und Pannenhilfe Markt Deutschland

Leistungsumfang ab 10.2026

Die BMW Unfall- und Pannenhilfe ist rund um die Uhr erreichbar und bietet die unten beschriebene Unterstützung zeitnah 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, auch an Wochenenden und Feiertagen, an.

Das BMW Unfall- und Pannenhilfe Programm gilt nur im Fall einer Panne oder eines Unfalls des Fahrzeugs, wie unten beschrieben, und sobald der jeweilige Vorfall der BMW Unfall- und Pannenhilfe Hotline gemeldet wurde und die entsprechenden Leistungen durch die BMW Unfall- und Pannenhilfe Hotline organisiert wurden.

1. BMW Pannenhilfe

1.1. Definition: Was ist eine Panne?

Eine Panne liegt vor, wenn eine Störung am Fahrzeug auftritt, die eine Weiterfahrt unmöglich macht oder die Fahrtauglichkeit einschränkt, und diese Störung nicht durch den Fahrer oder durch äußere Einflüsse verursacht wurde.

1.2. Anspruchsvoraussetzung und Gültigkeit der BMW Pannenhilfe

Die BMW Pannenhilfe ist ein Service, der von BMW Deutschland angeboten wird. Er gilt für Fahrzeuge, die von BMW Deutschland oder einem autorisierten BMW Vertragshändler als Neufahrzeuge erworben wurden und in Deutschland zugelassen sind. Die BMW Pannenhilfe wird innerhalb von drei Jahren ab dem Kauf des Neufahrzeugs angeboten.

Nach dem oben genannten Zeitraum gilt Folgendes: sofern der letztfällige Service (Service Motoröl, Service Fahrzeug Check, Service Bremsflüssigkeit, Service Mikrofilter und weitere hier nicht aufgezählte Serviceumfänge) von einem BMW Vertragshändler bzw. von einem BMW Servicepartner durchgeführt wird, wird die BMW Pannenhilfe entsprechend den zu diesem Zeitpunkt geltenden Leistungsumfang der BMW Pannen- und Unfallhilfe bis zum nächsten fälligen Service jeweils neu abgeschlossen. Fällige Services werden unter anderem auf dem Bordcomputer des Fahrzeugs angezeigt. Die Überprüfung der Anspruchsberechtigung eines Fahrzeugs zur Nutzung des BMW Pannendienstes erfolgt auf Basis der Servicedaten und kann auf dem Kontrolldisplay des Fahrzeuges angezeigt werden. Weitere Details siehe Bedienungsanleitung.

1.3. BMW Pannenhilfe Leistungsumfang

BMW Deutschland bietet die nachfolgenden Leistungen der BMW Pannenhilfe bis zu einem Höchstbetrag von **EUR 1.500,00** (netto, zzgl. MwSt.) pro Panne gesamthaft für alle Passagiere an:

1.3.1. Hotline (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche)

Die Hotline steht Ihnen telefonisch zur Verfügung, um Sie hinsichtlich der ordnungsgemäßen Bedienung Ihres Fahrzeugs zu beraten oder Ihnen aus der Ferne zu helfen, damit Sie Ihre Fahrt mit Ihrem Fahrzeug fortsetzen können.

1.3.2. Hilfe vor Ort

Sollte die Hotline das Problem nicht aus der Ferne beheben können, organisiert die Hotline eine Hilfe vor Ort durch ein BMW Servicemobil (verfügbar täglich zwischen 07-22 Uhr) oder ein Pannenhilfefahrzeug eines unserer Partner.

Diese Pannenhilfe Leistungen beschränken sich ausschließlich auf die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft des Fahrzeugs. Erforderliche Ersatzteile oder Flüssigkeiten sind nicht in den Pannenhilfe Leistungen enthalten.

1.3.3. Abschleppen

Sollte weder die Hotline noch Hilfe vor Ort das Problem beheben können, wird Ihr Fahrzeug von einem unserer Partner zum nächstgelegenen BMW Servicepartner oder – sofern die Abschleppdistanz weniger als 40 km beträgt – zu Ihrem bevorzugten BMW Servicepartner abgeschleppt.

Für BMW Elektrofahrzeuge im Falle einer leeren Batterie: Wir schleppen Ihr Fahrzeug zur nächstgelegenen Ladestation oder zu einem Ort Ihrer Wahl, sofern die Abschleppdistanz weniger als 40 km beträgt. Alle weiteren Mobilitätsleistungen, wie nachstehend beschrieben, sind für BMW Elektrofahrzeuge im Falle einer leeren Hochvoltbatterie ausgeschlossen.

1.3.4. Mobilitätsleistungen

Sollte das Fahrzeug im Falle einer Panne nicht innerhalb von vier Stunden repariert werden können, suchen wir nach alternativen Mobilitätslösungen, damit Sie Ihre Reise fortsetzen können. Vorbehaltlich der unter Punkt 1.3.4.1. genannten Einschränkungen kann die angebotene Leistung aus öffentlichen Verkehrsmitteln, Taxi, Ersatzfahrzeug, Zug oder Hotel bestehen.

1.3.4.1. Einschränkungen

- **Taxi oder öffentliches Verkehrsmittel**: Diese werden für eine Strecke von bis zu 50 Kilometern ab dem Pannenort erstattet.

- **Ersatzfahrzeug**: Die Kosten für ein Ersatzfahrzeug werden im Inland bis maximal drei Werktage plus Wochenende erstattet. Für Reparaturen im Ausland werden die Kosten für ein Ersatzfahrzeug bis maximal fünf Werktage plus Wochenende erstattet. Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit von Ersatzfahrzeugen variieren kann. Darüber hinaus können die Geschäftsbedingungen der gewerblichen Autovermietungen gegebenenfalls Einschränkungen der Reisedestination beinhalten.

Bei **Reifenschäden** besteht kein Anspruch auf eine kostenfreie Ersatzmobilität durch die BMW Pannenhilfe.

- **Hotel**: Befindet sich Ihr Pannenort mehr als 50km entfernt von Ihrem Aufenthaltsort, werden Hotelkosten (Hotelkategorie bis maximal vier Sterne) für alle Fahrzeuginsassen bis zur Reparaturfertigstellung oder maximal im Ausmaß von vier Nächten übernommen. Sie können wählen, ob Sie in einem Hotel übernachten, oder stattdessen weiterreisen möchten. Diese Wahl wird gleichermaßen für alle Passagiere des Fahrzeugs getroffen.

- **Flug / Bahn / Fahrzeugrücktransport oder Leihfahrzeugrückgabe:** Wenn der Pannenort mehr als 100 km von Ihrem Wohnort entfernt ist, werden die oben genannten Leistungen in Absprache mit dem Kunden festgelegt.

1.4. Leistungsausschluss

1.4.1. Die Leistungen der BMW Pannenhilfe gelten nicht

- sofern die vom Hersteller empfohlenen Service- und Instandhaltungsintervalle, lt. Anzeige im Fahrzeug, nicht eingehalten wurden oder wenn die Service- und Reparaturarbeiten nicht gemäß den Herstellerangaben durchgeführt wurden
- bei einem regulären Servicetermin, bei einer geplanten Reparatur und bei technischen Aktionen oder Rückrufaktionen
- im Fall von Diebstahl, Vandalismus und Folgeschäden, Unfällen sowie Reifenschäden aufgrund Unfällen oder Wartungsfehlern
- für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurden
- bei Fremdeinwirkung, z. B. Marderschaden, Falschbetankung, oder bei Bedienfehlern
- für Schäden, die bei Fahrveranstaltungen und den dazugehörenden Übungs-/Trainingsfahrten entstehen, bei denen sehr hohe Geschwindigkeiten angestrebt werden
- für Schäden, die auf den Einbau von Fahrzeugteilen zurückzuführen sind, deren Verwendung der Hersteller nicht genehmigt hat, bzw. wenn das Fahrzeug in einer vom Hersteller nicht genehmigten Weise verändert wurde
- bei einer rechtsmissbräuchlichen Inanspruchnahme der Leistungen der BMW Pannenhilfe

1.4.2. Nicht von der BMW Pannenhilfe umfasste Kosten

Ausgaben, die auch unter normalen Umständen angefallen wären, z.B.

- Treibstoffkosten, Mautgebühren;
- Zusätzliche Hotelkosten, z.B. für Verpflegung und Minibar;
- sämtliche Kosten oder Verluste, die direkt oder indirekt aus Folgen der Panne resultieren, wie z.B. Verdienstausfall, Stornokosten, Ausfall von Veranstaltungen und Events (Ticketverfall) usw;
- Reparaturkosten und Aufwendungen für Ersatzteile, Öl sowie Hilfs- und Betriebsstoffe;

Leistungen, **die nicht** von der BMW Pannenhilfe Hotline **organisiert und freigegeben** wurden, sind grundsätzlich nicht von der BMW Pannenhilfe umfasst.

1.5. Geltungsbereich

Die Leistungen der BMW Pannenhilfe gelten für Pannen in den folgenden Ländern:

Länder:

Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (Metropolregion), Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Norwegen, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien inkl. Kanarische Inseln, Tschechische Republik, Ungarn und Zypern.

Albanien*, Andorra*, Bosnien-Herzegowina*, Mazedonien*, Monaco*, Liechtenstein*, Serbien/Montenegro*, Türkei*.

*Bitte beachten Sie, dass für diese Länder nur die Leistungen Flug / Bahn / Fahrzeugrücktransport inkludiert sind. Ungeachtet dessen bemüht sich die BMW Pannenhilfe immer um eine fallindividuell bestmögliche Lösung.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die BMW Pannenhilfe nur auf europäischen Inseln verfügbar ist, auf denen auch eine offizielle BMW Vertretung ansässig ist.

2. BMW Unfallhilfe

2.1. Definition: Was ist ein Unfall?

Unfälle sind unerwartete Ereignisse, die Schäden an Karosserie, Felgen und Fahrwerk umfassen, die durch den Fahrer, einen oder mehrere Dritte (z. B. Fahrer, Fußgänger) oder Tiere verursacht wurden.

2.2. Anspruchsvoraussetzung und Gültigkeit der BMW Unfallhilfe

Die BMW Unfallhilfe gilt für alle BMW Fahrzeuge, sofern sie in Deutschland zugelassen sind.

2.3. BMW Unfallhilfe Leistungsumfang

BMW Deutschland bietet die nachfolgenden Leistungen der BMW Unfallhilfe pro Unfall an:

2.3.1. Hotline (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche)

Die Hotline steht Ihnen mit folgender Hilfe telefonisch zur Verfügung:

- Falls erforderlich Organisation von Notdiensten wie Rettung, Feuerwehr oder Polizei;
- Erteilung von Hinweisen und Ratschlägen wie Unfallortabsicherung ect.;
- Bei kleineren Schäden und falls Sie sich entscheiden, die Fahrt fortzusetzen, erhalten Sie die Adresse des nächstgelegenen BMW Servicepartners oder eines anderen bevorzugten Händlers;

- Organisation eines Abschleppdienstes, falls das Fahrzeug nicht fahrbereit ist;
- Organisation von Mobilitätsleistungen (Taxi, Ersatzfahrzeug, Hotel, Flug oder Zug);

2.3.2. Abschleppservice (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche)

Ist das Fahrzeug nicht fahrbereit oder nicht verkehrstauglich, wird Ihr Fahrzeug von einem unserer Partner zum nächstgelegenen BMW Servicepartner bis zu einer maximalen Entfernung von 150km oder – sofern die zu Abschleppdistanz weniger als 40km beträgt – zu Ihrem bevorzugten BMW Servicepartner abgeschleppt. Grenzüberschreitendes Schleppen ist ausgeschlossen.

2.4. Leistungsausschluss

Die Leistungen der BMW Unfallhilfe gelten nicht:

- Für Folgekosten, wie zum Beispiel die Instandsetzung selbst.
- Ersatzfahrzeug- Taxi- Flug- Hotel- oder Zugkosten werden nicht übernommen.
- Anrufe über SOS-Taste, die vom Fahrer oder vom Fahrzeug ausgelöst werden, sind von den Unfallhilfeleistungen ausgeschlossen.
- Grundsätzlich gilt: Es sind nur jene Leistungen abgedeckt, die von der BMW Unfallhilfe Hotline organisiert und freigegeben wurden.
- Grenzüberschreitendes Abschleppen.

2.5. Geltungsbereich

Die Leistungen der BMW Unfallhilfe gelten für Unfälle in den folgenden Ländern:

<u>Länder:</u>

Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (Metropolregion), Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Norwegen, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien inkl. Kanarische Inseln, Tschechische Republik, Ungarn und Zypern.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die BMW Unfallhilfe nur auf europäischen Inseln verfügbar ist, auf denen auch eine offizielle BMW Vertretung ansässig ist.

VERTRAULICH