



Notdienst für Gehörlose – Hilfe über Direktkontakt

Volkswagen bietet ab Oktober einzigartigen Service per SMS und Fax

Frankfurt/Wolfsburg, 14. September 2004 – Volkswagen bietet gehörlosen Menschen einen in der Automobilbranche beispiellosen Service. Ab Oktober können sich diese und andere hör- und sprachgeschädigte Kunden per SMS oder Fax jederzeit direkt und selbstständig an die Notdienstzentrale von Volkswagen wenden und deren Leistungen wahrnehmen. Das gab das Unternehmen am Dienstag auf der Automechanika 2004 in Frankfurt/Main bekannt. Bei der Nutzung herkömmlicher Notdienste sind Gehörlose in Pannen- und Unfallsituationen noch auf die Hilfe Dritter angewiesen. Rund 200.000 Menschen sind in Deutschland gehörlos, ertaubt oder so stark schwerhörig, dass sie nicht telefonieren können.

Knut Schüttemeyer, Leiter Vertrieb Kundendienst im Volkswagen-Konzern, betonte, dass der neue Service in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Gehörlosen-Bund e. V. konzipiert wurde. „365 Tage im Jahr, rund um die Uhr stehen wir gehörlosen Menschen nun noch besser, schneller und direkter mit unseren Leistungen zur Verfügung.“ Die Hilfe sei im Rahmen der LongLife Mobilitätsgarantie kostenlos.

Gerlinde Gerkens, Präsidentin des Deutschen Gehörlosen-Bundes, sagte: „Über das Engagement des Volkswagen Service sind wir sehr glücklich. Hör- und Sprachgeschädigte sind bei Notsituationen im Straßenverkehr bisher auf die Hilfe anderer angewiesen und können herkömmliche Hilfsangebote wie Notrufsäulen oder Notdienstzentralen aufgrund ihrer Behinderung nicht nutzen.“ Mit dem neuen SMS- und Fax-Service könnten sie sich nun selbstständig und unkompliziert in der Volkswagen Notdienstzentrale melden und deren Leistungen wahrnehmen. Das erhöhe das Gefühl der Sicherheit im Straßenverkehr ganz erheblich, so Gerkens.

Und so funktioniert das Volkswagen-Konzept für Gehörlose: Bei Panne oder Unfall nehmen die Autofahrer direkt über SMS oder Fax Kontakt zur Notdienstzentrale auf. In der Nachricht sollten Name, Autokennzeichen, Typ und Baujahr des Autos, Angaben zum Standort sowie zur Notsituation enthalten sein. Die Zentrale nimmt den Fall auf und leitet ihn unverzüglich an den nächstgelegenen Volkswagen-Partner weiter. Der Betroffene erhält parallel eine Antwort, dass Hilfe unterwegs ist. Auch die gesamte weitere Kommunikation zwischen Autofahrer und Service-Zentrale erfolgt per SMS und Fax.

Für die SMS-Kontaktaufnahme wird gehörlosen Autofahrern empfohlen, bereits feststehende Angaben als SMS-Vorlage im Handy abzuspeichern. Für Fax-Meldungen bietet Volkswagen ein Formular an, das Gehörlose in

Kürze unter www.vw-service.de oder bei jedem VW-Partner erhalten können. Um vor Ort noch schneller und sicherer zu helfen, können sich gehörlose Autofahrer vorab per Fax oder über die genannte Internetadresse oder auch beim VW-Partner registrieren lassen. Außerdem besteht hier die Möglichkeit, eine Kontaktperson zu benennen, die bei Bedarf benachrichtigt wird.

Die Notdienstzentrale von Volkswagen ist für Gehörlose per SMS aus den Netzen D1/D2 über 99 +0800-1234107, E-Plus: 1551 +0800-1234107, O2: 329 +0800-1234107 sowie per Fax über 0800-1234107 erreichbar.

Volkswagen ist auf der Automechanika, der wichtigsten internationalen Fachmesse für Handel und Service, mit einem umfangreichen Programm vertreten. Im Mittelpunkt steht der Dialog mit den Handelspartnern. Das Unternehmen stellt insbesondere in Halle 3 eine Fülle an Produktneuerungen sowie aktuellen Entwicklungen zu Dienstleistungen und Systemen für den Service und Teiledienst sowie im Bereich Werkstattausrüstung vor. Insgesamt präsentiert Volkswagen auf der Automechanika über 40 Themen auf einer Ausstellungsfläche von 1.600 Quadratmetern.

(Weitere Informationen in Text und Bild zum Volkswagen Service und seinen Themen auf der Automechanika finden Sie in unserer Presse-datenbank unter www.volkswagen-media-services.com, Benutzerkennung: sept01, Passwort: vw189, gültig bis zum 19. September 2004.)

Volkswagen Service®

Der Volkswagen Service stellt weltweit die Mobilität der Volkswagen-Kunden sicher. Zu seinem Angebot zählen unter anderem die Schulung und Information der 200.000 Service-Mitarbeiter im Handel, die kostenfreie Service-Hotline 0800-VOLKSWAGEN und die LongLife Mobilitätsgarantie. Auch für die umweltgerechte Entsorgung von Altfahrzeugen hat Volkswagen Konzepte entwickelt. Der Volkswagen Service hat weltweit über 11.000 Partnerbetriebe, in Deutschland verfügt er mit rund 2.500 Partnern über das dichteste Service-Netz aller Automobilhersteller.

Volkswagen Konzernkommunikation

Unternehmenskommunikation

Kontakt: Fred Bärbock

Telefon: +49 (0) 53 61 / 92 23 25

Telefax: +49 (0) 53 61 / 92 53 66

E-Mail: fred.baerbock@volkswagen.de

www.volkswagen-media-services.com