



Bedingungen BMW Pannenhilfe

Leistungsansprüche/-ausschlüsse, Prämissen Blatt und Geltungsbereich

Vertrauen Sie im Notfall auf einen verlässlichen Partner.

Damit Sie sich auch im Falle einer Panne auf unseren hohen Standard verlassen können, steht Ihnen die BMW Pannenhilfe zur Seite: ein außergewöhnliches Paket aus Hilfe- und Mobilitätsleistungen. Grenzenlos in fast ganz Europa.

Wann sprechen wir von einer Panne?

Panne definieren wir im Rahmen der BMW Pannenhilfe als eine Störung am Fahrzeug, bei der eine Weiterfahrt nicht mehr möglich ist, die nicht vom Fahrer verschuldet und nicht durch äußere Einwirkung verursacht wurde.



Unterstützung, auf die Sie sich verlassen können.

Die Einsatzleitzentrale des BMW Mobilen Service ist rund um die Uhr für Sie aus dem In- und Ausland erreichbar. Von dort aus wird ein Servicemobil der BMW Group oder einer unserer Kooperationspartner beauftragt, Ihnen zu helfen. In vielen Fällen jedoch kommen unsere Experten Ihrer Pann ursache bereits am Telefon auf die Spur und beheben die Störung aus der Ferne*. Wenn dies nicht gelingt, besucht Sie das Servicemobil der BMW Group und bringt Ihren BMW in der Regel an Ort und Stelle schnell wieder in Fahrt. Die Servicemobile der BMW Group sind in Deutschland und Österreich täglich zwischen 7.00 Uhr und 22.00 Uhr einsatzbereit. Kontaktieren Sie uns über die myBMW App, das iDrive Menü* oder rufen Sie in unserer Einsatzleitzentrale an:

Gleich Nummer einspeichern:

BMW Hotline +49 89 14 379 479
BMW i Hotline bei Ladeproblemen +49 89 1250 16350

Oder die App herunterladen:



*Ausstattungsabhängig

Die Leistungen der BMW Pannenhilfe für in Deutschland zugelassene BMW Fahrzeuge im Überblick:

Leistungen der Pannenhilfe im Überblick	Für alle Kunden	Zusatzleistungen* für Fz. bis 15 Jahre nach Erstzulassung	
		Verbrenner	xEV
Pannenhilfe telefonisch oder vor Ort	✓		
Hilfe bei Reifenpannen	✓		
Hilfe bei kleinen Missgeschicken	✓		
Vermittlung Abschleppservice	✓		
Kostenfreier Abschleppservice		✓	✓
Weiterfahrt im Taxi		✓	✓
Hotelübernachtungen		✓	✓
Ersatzfahrzeug zur Weiterfahrt		✓	✓
Weiter- oder Heimfahrt (Zug/Flug)		✓	✓
Fahrzeugabholung/-rückführung		✓	✓
Fahrzeugunterstellung			✓
Schleppen zur nächsten Ladesäule			✓

*Anspruch besteht, wenn letztfällige Wartung Motoröl inkl. Filter; Bremsflüssigkeit; Mikrofilter oder Service Fahrzeug-Check bei einem dt. BMW/MINI Vertragspartner durchgeführt wurde

Geltungsbereich & Leistungsumfang BMW/BMWi – allgemein gültig:

Die Pannenhilfe ist ein Service, welchen Kunden mit **in Deutschland zugelassenen BMW Fahrzeugen** im Falle einer Panne nahezu europaweit nutzen können. Telefonische Unterstützung, Remote Hilfe und Betreuung durch das Service Mobil stehen allen BMW Kunden schon heute kostenfrei zur Verfügung!

✓ Pannenhilfe vor Ort.

In den meisten Fällen können Ihnen unsere Spezialisten schon am Telefon weiterhelfen. Benötigen Sie Hilfe vor Ort, vermitteln wir Ihnen umgehend ein Servicemobil der BMW Group. Die Servicemobile sind täglich zwischen 7.00 Uhr und 22.00 Uhr in Deutschland und Österreich einsatzbereit. Die An- & Abfahrt ist für Sie kostenlos, Kostenübernahme für die Arbeitsleistung²⁾ vor Ort oder weiterführende Mobilitätsleistungen besteht nur, wenn letztfällige Wartung bei einem autorisierten BMW Vertragspartner innerhalb Deutschlands durchgeführt wurde.¹⁾

✓ Hilfe bei Reifenpannen.

Im Falle einer Reifenpanne leisten wir Pannenhilfe vor Ort, sofern der Reifen bei BMW erworben wurde. Kosten für weiterführende Leistungen werden nur erstattet, sofern eine Ersatzbereifung nicht innerhalb von 4 Stunden verfügbar ist.³⁾

✓ Hilfe bei kleinen Missgeschicken.

Bei kleinen Missgeschicken, zum Beispiel einem eingeschlossenen oder verlorenen Fahrzeugschlüssel, falscher Kraftstoff Befüllung oder einem leeren Tank, unterstützen wir Sie gerne organisatorisch bei der Problembeseitigung. Ein Anspruch auf Kostenübernahme für die Pannenhilfe vor Ort oder weiterführende Mobilitätsleistungen besteht jedoch nicht.²⁾

✓ Vermittlung Abschleppservice zum nächsten BMW Service Partner.

Kann ein Schaden nicht vor Ort behoben werden, organisieren wir gerne einen Abschleppdienst der Sie bis zum nächstgelegenen BMW/ Service Partner schleppt.

1) Gültig für BMW, BMWi, mit letztfälliger Wartung Motoröl inkl. Filter; Bremsflüssigkeit; Mikrofilter oder Service Fahrzeug-Check bei einem dt. BMW Vertragspartner

2) Die Leistungen der Pannenhilfe vor Ort beschränken sich ausschließlich auf die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft Ihres BMW. Arbeitsleistung ohne Ersatzteile.

3) Die Kosten für eine Ersatzbereifung sind dabei nicht eingeschlossen.

Geltungsbereich und zusätzlicher Leistungsumfang BMW – Gültig für BMW, BMWi bis 5 Jahre mit letztfälliger Wartung¹⁾, sowie älter 5 Jahre mit letztfälliger Wartung¹⁾ ab 01.07.2022:

BMW Kunden erhalten zudem **Anspruch auf kostenfreies Abschleppen und Mobilstellung**, sofern sie die letztfällige **Wartung¹⁾ bei einem autorisierten BMW Vertragspartner innerhalb des deutschen Händlernetzes** durchgeführt haben. Dieser Anspruch **erneuert sich mit jeder durchgeführten Wartung** automatisch von Wartung zu Wartung, bzw. um **max. 24 Monate Laufzeit** – und das bis zu einem **Fahrzeugalter von 15 Jahren!** Wurden also frühere Wartungsumfänge am Fahrzeug außerhalb der BMW Service Vertragspartner durchgeführt und entscheiden Sie sich eine fällige Wartung wieder beim BMW Service Vertragspartner durchführen zu lassen, so werden mit Durchführung dieser wieder alle Leistungen aus der BMW Pannenhilfe bis zum nächstfälligen Wartungsumfang aktiviert. Ein echter Vorteil – vor allem auch bei Halterwechsel!

✓ **Pannenhilfe vor Ort.**

In den meisten Fällen können Ihnen unsere Spezialisten schon am Telefon weiterhelfen. Benötigen Sie Hilfe vor Ort, vermitteln wir Ihnen umgehend ein Servicemobil der BMW Group, um Ihnen die Weiterfahrt zu ermöglichen. Die Servicemobile sind täglich zwischen 7.00 Uhr und 22.00 Uhr in Deutschland und Österreich einsatzbereit. In Einzelfällen organisieren wir für Sie eine Pannenhilfe durch ausgewählte, von BMW geschulte Fachbetriebe und übernehmen hierfür die Kosten.²⁾



✓ **Abschleppservice zum nächsten BMW Service Partner.**

Kann ein Schaden nicht vor Ort behoben werden, übernehmen wir die Abschleppkosten bis zum nächstgelegenen BMW Service Partner.

✓ **Weiterfahrt im Taxi.**

Wir übernehmen im Pannenfall die Kosten für eine oder mehrere Taxifahrten bis zu einem Maximalbetrag von 65 Euro.

✓ **Hotelübernachtungen.**

Wenn der Pannenort über 50 km vom Wohnort entfernt ist, werden im Pannenfall die Hotelkosten für alle Mitfahrer bis zur Reparaturfertigstellung bzw. für max. 4 Nächte (Hotelkategorie bis zu 4 Sterne) erstattet.

✓ **Ersatzfahrzeug zur Weiterfahrt.**

Bis zum Abschluss der Reparatur werden die Kosten für ein gleichwertiges Ersatzfahrzeug^{4) 5)} übernommen: im Inland bis max.3 Werktage plus Wochenende, im Ausland bis max. 5 Werktage plus Wochenende.

Zusätzlich zu den bisher genannten Umfängen übernehmen wir für den nahtlosen Erhalt Ihrer Mobilität die Kosten für folgende Leistungen – einzeln oder kombiniert – bis zu einem Höchstbetrag von insgesamt 500 Euro pro Pannenfall:

✓ **Weiter- oder Heimfahrt mit Zug oder Flugzeug.**

Sofern es die Umstände erforderlich machen, übernehmen wir für Sie auch die Kosten für die Weiter- oder Heimreise per Zug oder Flugzeug – bis zum o. g. Maximalbetrag.

✓ **Fahrzeugabholung oder -rückführung.**

Sollten Ihnen durch die Fahrzeugabholung Kosten entstehen, übernehmen wir diese bis zum o. g. Maximalbetrag. Sofern notwendig, organisieren wir die Fahrzeugrückführung. Voraussetzung ist, dass die Reparaturdauer mehr als 3 Arbeitstage beträgt. Außerdem muss die Entfernung zwischen Wohn- und Pannenort größer als 100 km sein. Eine Fahrzeugrückführung aus dem Ausland kann ca. 10-25 Arbeitstage dauern (Sammeltransport).

Leistungen speziell für BMW xEV Fahrzeuge:

✓ **Kostenübernahme Fahrzeugunterstellung**

Die Kosten für die Fahrzeugunterstellung bei Abschleppdienstleistern übernehmen wir für maximal 14 Tage.

✓ **Schleppen zur nächsten Ladesäule**

Mit dem Ladeservice erhalten Sie schnelle Hilfe, wenn Sie wegen einer leeren Batterie nicht weiterkommen⁶⁾. Der Einsatz des BMW Mobile Rechargers sowie das Abschleppen zur nächsten Ladesäule sind für Sie bis zu 2x pro Jahr kostenlos.

1) Gültig für BMW, BMWi, mit letztfälliger Wartung Motoröl inkl. Filter; Bremsflüssigkeit; Mikrofilter oder Service Fahrzeug-Check bei einem dt. BMW Vertragspartner

2) Die Leistungen der Pannenhilfe vor Ort beschränken sich ausschließlich auf die Wiederherstellung der Fahrbereitschaft Ihres BMW. Arbeitsleistung ohne Ersatzteile.

3) Die Kosten für eine Ersatzbereifung sind dabei nicht eingeschlossen.

4) Wir bitten um Verständnis dafür, dass die Verfügbarkeit regional und situativ variieren kann.

5) Kraftstoffkosten gehen zu Ihren Lasten. Es gelten die Anmietbedingungen der jeweiligen Fahrzeugvermieter. Bitte beachten Sie, dass dafür i. d. R. die Vorlage einer Kreditkarte bei der Anmietung des Ersatzfahrzeugs notwendig ist.

6) Zusätzliche Mobilitätsleistungen sind ausgenommen.

Länderinformation und Leistungsausschluss:

Vertrauen Sie im Pannenfall auf BMW in:

Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Monaco, Montenegro, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbische Republik, Slowakei, Slowenien, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), Tschechien, Türkei, Ungarn und Zypern. Bitte haben sie Verständnis dafür, dass die Pannenhilfe auf Inseln etwas mehr Zeit in Anspruch nehmen kann.



Die Leistungen der BMW Pannenhilfe gelten nicht:

- wenn das Fahrzeug außerhalb von Deutschland zugelassen ist.
- bei regulärem Service und bei technischen Aktionen oder Rückrufaktionen.
- im Fall von Unfall, Diebstahl oder Vandalismus und möglichen Folgeschäden.
- für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurden.
- bei Fremdeinwirkung, z. B. Marderschaden, Falschbetankung, oder bei Bedienfehlern.
- für Schäden bei Fahrveranstaltungen und den dazugehörigen Übungsfahrten.
- 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.

Die Kostenerstattung:

Grundsätzlich gilt: Es werden nur die Kosten übernommen, die in Art und Umfang mit dem Mobilien Service abgestimmt wurden. Solange Sie sich in der Gewährleistungslaufzeit befinden, organisieren wir die Kostenerstattung in der Regel direkt mit den Leistungserbringern. Sollten Sie im Ausnahmefall Kosten auslegen, werden wir Ihnen diese umgehend erstatten. Hierfür benötigen wir die Originalrechnungen der in Anspruch genommenen Dienstleistungen (z. B. von Abschleppunternehmen).

Vom Erstattungsumfang ausgeschlossen sind:

- Ausgaben, die auch unter normalen Umständen angefallen wären, z. B. Treibstoffkosten, Mautgebühren.
- zusätzliche Hotelkosten, z. B. für Verpflegung und Minibar.
- alle Kosten oder Verluste, die direkt oder indirekt aus Folgen der Panne resultieren, wie z. B. Verdienstausschlag, Stornokosten, Ausfall von Veranstaltungen und Events (Ticketverfall), usw.
- Reparaturkosten und Aufwendungen für Ersatzteile sowie Hilfs- und Betriebsstoffe.

Für wen gilt die BMW Pannenhilfe?

Für in Deutschland zugelassene BMW/BMWi Fahrzeuge.

Kann ich die BMW Pannenhilfe auch nutzen, wenn ich die Wartung nicht bei BMW durchführen lasse?

Ja, jeder BMW Fahrer kann unabhängig vom Fahrzeugalter und Laufleistung die BMW Pannenhilfe kontaktieren und erhält telefonische Hilfe und Support durch das Service Mobil. Die An- & Abfahrt des Service Mobil ist für Sie kostenlos, Kostenübernahme für die Arbeitsleistung vor Ort oder weiterführende Mobilitätsleistungen besteht nicht.

Wie erhalte ich Anspruch auf die Zusatzleistungen der BMW Pannenhilfe und wie lange sind sie gültig?

Den Anspruch auf die zusätzlichen Leistungen erwerben Sie mit einem Ölwechsel bzw. jeder Fahrzeugwartung bei einem autorisierten BMW Service Partner innerhalb Deutschlands automatisch für bis zu 24 Monate (bis max. 15 Jahre nach Erstzulassung). Sie müssen keinen Antrag stellen und sich auch nirgends registrieren lassen. Sie frischen den Anspruch von Wartung zu Wartung wieder auf.

Was, wenn die Zusatzleistungen der BMW Pannenhilfe für mich nicht mehr gilt?

Wurden frühere Wartungsumfänge am Fahrzeug außerhalb der BMW Service Vertragspartner durchgeführt und Sie entscheiden sich eine fällige Wartung wieder beim BMW Vertragspartner durchführen zu lassen, werden hierdurch wieder alle Leistungen aus der BMW Pannenhilfe bis zum nächstfälligen Wartungsumfang aktiviert. Sie können den Leistungsanspruch also von Wartung zu Wartung wieder auffrischen.

Kann ich die BMW Pannenhilfe auch nutzen, wenn mein Fahrzeug älter als 15 Jahre ist?

Ja, die BMW Pannenhilfe steht jedem BMW Fahrer unabhängig vom Alter und Laufleistung seines Fahrzeugs zur Verfügung. Nur die Kostenübernahmen für etwaige Mobilitätsdienstleistungen sowie Abschleppen können wir in diesem Fall leider nicht übernehmen, und sind von Ihnen zu tragen.

Bitte beachten: Der Anspruch auf alle Zusatzleistungen der BMW Pannenhilfe sind ausgeschlossen, wenn der Mobilitätsverlust des Fahrzeugs darauf zurückzuführen ist, dass die vom Hersteller vorgegebenen Inspektions- und Wartungsintervalle nicht eingehalten wurden oder die letztfällige Inspektionen oder Wartungsarbeiten durch eine nicht autorisierte Werkstatt nicht entsprechend den Herstellervorgaben durchgeführt wurden.