

Fragen und Antworten zur ADFC-Pannenhilfe

- Wer ist die Hotline der ADFC-Pannenhilfe?

Die Hotline der ADFC-Pannenhilfe wird durch die Roland-Schutzbrieff Versicherung AG in Köln zur Verfügung gestellt.

- Welche Räder sind über die ADFC-Pannenhilfe versichert?

Generell sind alle Fahrradarten und Formen Grundlage der Pannenhilfe, sofern sie sich im Eigentum des Mitglieds befinden. Mietfahräder fallen nicht darunter. Ebenfalls nicht leistungsberechtigt sind Fahrräder, die versicherungs- oder zulassungspflichtig sind und sobald sie zu einem gewerblichen Zweck genutzt werden.

- Handelt es sich um eine Panne, wenn ich mit dem Aufpumpen des Rades nur über eine kurze Distanz komme und so 10-15 Mal aufpumpen müsste, um die nächste Werkstatt zu erreichen?

Ja, wenn es ohne erheblichen Aufwand nicht möglich ist, die nächstgelegene Werkstatt zu erreichen ist auch der platte Reifen eine Panne. Wenn es möglich ist, durch mehrfaches aufpumpen die Werkstatt mit eigener Kraft zu erreichen gilt das als selbst organisierte Hilfeleistung, so dass der Roland sich bis zu € 50,00 an den Reparaturkosten beteiligt.

- Ist das Aufbrechen eines Schlosses bei verlorenem oder defektem Schlüssel eine Leistung der Pannenhilfe?

Ja, allerdings muss das Mitglied sich vor Ort ausweisen und legitimieren, ansonsten wird keine Hilfe beim Aufbruch eines Schlosses erfolgen und eventuelle Kosten für die Anfahrt eines Schlossdienstes gehen dann zu Lasten des Mitglieds.

- Was ist, wenn bei einem Pedelec der E-Motor ausfällt, das Rad aber erschwert ohne Tretunterstützung noch fahrbar ist?

Grundsätzlich gilt der Ausfall des Elektro-Antriebs als Panne. Im Einzelfall wird aber geprüft, ob die Weiterfahrt in dem speziellen Fall dem Mitglied eine Weiterfahrt ohne Tretunterstützung zugemutet werden kann. Grundlagen für die Entscheidung sind Entfernung der Werkstatt, Alter und Gesundheitszustand des Mitglieds etc.

- Wann kann bei einer Panne auch der Rücktransport nach Hause gewählt werden?

Grundsätzlich wird das Rad in die nächstgelegene Werkstatt gebracht. Wenn diese aber in ähnlicher Entfernung wie der Wohnort liegt, hat das Mitglied die Wahl, wohin das Rad gebracht werden soll. Ist der Wohnort näher als die Werkstatt, erfolgt ein Rücktransport immer zum Wohnort des Mitglieds.

- Erfolgt die Pannenhilfe auch am Wochenende und muss ein Pannenhelfer dazu bereit sein?

Generell erfolgt die Pannenhilfe 24-Stunden und 365 Tage im Jahr. Pannenhelfer geben bei der Anmeldung an, wann sie zur Pannenhilfe generell bereit sind. Auch nur in dieser Zeit werden Anfragen zur Pannenhilfe erfolgen. Sollte bei einer Anfrage ein Einsatz nicht möglich sein, entsteht keine Verpflichtung zur Übernahme des Auftrages.

Fragen und Antworten zur ADFC-Pannenhilfe

- Bekommen die Pannenhelfer eine Bestätigung, nachdem sie sich angemeldet haben und wann erfolgt diese?

Ja, nach Anmeldung über die Seite www.adfc.de/pannenhelfer bekommt das angemeldete Unternehmen eine Bestätigung und alle notwendigen Unterlagen für den Pannenfall und die Abrechnung vom Roland zugeschickt. Der Versand erfolgt monatlich, so dass zwischen Anmeldung und Bestätigung 6-8 Wochen liegen können.

- Sind die Beiträge zur ADFC-Pannenhilfe pauschal abgegolten?

Da die Pannenhilfe im Mitgliedbeitrag enthalten ist, werden die Kosten für die Pannenhilfe zwischen dem Roland und dem ADFC Bundesverband anhand der Mitgliedschaften abgerechnet.

- Wie sind die Leistungen bei gewerblicher Nutzung des Fahrrades?

Eine gewerbliche Nutzung fällt nicht in den Bereich der ADFC-Pannenhilfe

- Sind auch Anhänger über die ADFC-Pannenhilfe mitversichert?

Anhänger sind bei der Nutzung zusammen mit einem versicherten Fahrrad ebenfalls abgesichert.

- Welche Leistungen beinhaltet die ADFC-Pannenhilfe und sind auch Reparaturen abgesichert?

Die ADFC-Pannenhilfe beinhaltet die telefonische Unterstützung in Form der Organisation von Hilfeleistungen, dazu gehören Auskünfte zu Werkstätten oder Beherbergungsbetriebe bei einer Panne sowie die mobile Pannenhilfe vor Ort. Ist diese nicht dazustellen, erfolgt deutschlandweit das Verbringen des Fahrrades in die nächstgelegene Werkstatt. Die Reparatur vor Ort inkl. Kleinteile ist ebenfalls enthalten. Weitere Reparaturkosten sowie Ersatzteile in der Werkstatt werden nicht erstattet.

- Wie erfolgt im Schadensfall die Prüfung der Mitgliedschaft?

Bei der telefonischen Meldung (Anruf bei der Hotline) ist die Mitgliedsnummer sowie der Name und ggfls. die Postleitzahl anzugeben. Damit sollte eine Zuordnung erfolgen können. Bei Familienmitgliedschaften wird der Name des eingetragenen Mitgliedes ebenfalls benötigt.

- Wie erfolgt die mobile Pannenhilfe und wie viele Pannenhelfer gibt es?

Die Pannenhilfe wird durch ein Netzwerk von derzeit mehr als 400 Fahrradwerkstätten sowie auch durch das Abschleppunternehmen Assistance Partner mit bundesweit flächendeckendem Netz vorgenommen. Das Netzwerk wird stetig erweitert. Sofern im Einzelfall eine detaillierte Liste für die Gewinnung neuer Pannenhelfer benötigt wird, ist diese beim Bundesverband oder besser gleich direkt bei P&P in Hamburg anzufordern. So ist die Aktualität gewährleistet.

Fragen und Antworten zur ADFC-Pannenhilfe

- Wie lange dauert es in der Regel, bis Hilfe vor Ort ist?

Eine generelle Aussage ist nicht möglich. Je nach Ort und Zeitpunkt (Wochentag, Uhrzeit, Begebenheit d. Schadenorts, Verfügbarkeit, Öffnungszeiten der Werkstatt etc.) kann es auch möglich sein, dass eine Pannenhilfe vor Ort schwer oder nicht zeitnah eintreffen kann. Dann wird die Alternative geprüft, ob es nicht sinnvoller ist, das Mitglied mit Fahrrad zur nächstgelegenen Werkstatt zu bringen.

- Gibt es eine Statistik über die Dauer der Schadenshilfe?

Derartige Statistiken liegen nach dem ersten Jahr noch nicht vor, da sie auch noch keine Aussagekraft hätten. Generell wird versucht, eine mobile Pannenhilfe in kürzester Zeit zu organisieren. Wenn es nicht zeitnah darstellbar ist, wird mit dem Mitglied im Einzelfall besprochen, ob es weiter warten möchte oder es wird versucht, eine alternative Lösung zu finden.

- Wie erfolgt die technische Auskunft?

Die technische Auskunft erfolgt ebenfalls über die Pannenhelfer. Die Hotline informiert eine passende Werkstatt und diese setzt sich dann direkt mit dem Mitglied in Verbindung.

- Wie stehen die Chancen Samstag/Sonntag ein Ersatzfahrrad zu bekommen?

Gerade am Wochenende ist es manchmal sehr schwierig, aufgrund der Öffnungszeiten der Werkstätten auch Leihräder zu bekommen. Es wird versucht, Leihräder auch unabhängig von den Pannenhelfern zu bekommen, d.h. reine Verleihbetriebe zu integrieren.

- Ist es möglich detaillierte Informationen zur Pannenhilfe/Pannenhilfe Plus zu bekommen?

Eine Übersicht der Leistungen ist auf der ADFC Homepage zu finden. Dort können auch beider Produktinformationen zur Pannenhilfe und PannenhilfePLUS herunter geladen werden.

- Ist es möglich sich am ADAC Modell zu orientieren? (Kunde wird abgeschleppt und wird automatisch ADFC Mitglied)

Derzeit ist eine Beantragung der Mitgliedschaft bei Inanspruchnahme der Leistung nicht vorgesehen. Auch beim ADAC ist dieses geändert worden und man hat mittlerweile eine 24-Stunden Frist bei Inanspruchnahme der Pannenhilfe eingeführt.