

Ein Samstag im Juli 2016, 17:06 Uhr Das ADFC Mitglied ruft bei der Hotline an und meldet einen mechanischen Defekt an seinem Liegerad. Ein Scharnier sei lose - das Rad so nicht mehr fahrbereit. Es folgt die Schadenanlage durch Roland Assistance, die Deckungsprüfung und die Bestimmung des Schadenorts - gemäß Angaben des Mitglieds. Er ist in Island unterwegs, auf der N85, Richtung Küste, hinter „Lonsion“.

17:40 Uhr Der Schadenort ist ungenau, es erfolgt ein Rückruf beim Mitglied zur genauen Lokalisierung. Im Gespräch erwähnt das Mitglied das „Live-Tracking“ seiner Tour und gibt seine Homepage bekannt, wo die Tracking Daten eingesehen werden können. Die Hotline ruft seine Homepage auf und kann über eine interaktive Map seinen Standort sehen. GPS Daten seines Standorts liegen nun vor.

18:22 Uhr Nach eingehender Suche einer Pannenhilfe beauftragt die Hotline den Astrum-Partners SOS Dansk mit dem Abschleppen zu einer Fahrradwerkstatt.

18:36 Uhr Der Partner SOS Dansk bestätigt die Übernahme des Falles mit folgenden Leistungen:
.. Organisation Abschlepp-Partner mit einem großem Fahrzeug, da Liegefahrrad
.. Organisation Fahrradwerkstatt, die sich das Rad noch anschauen kann
.. Organisation Hotel für eine Übernachtung

18:38 Uhr Die Hotline informiert das Mitglied per SMS über das Einschalten des Korrespondenten SOS Dansk, die mit ihm Kontakt aufnehmen werden.

18:53 Uhr Die Hotline erhält eine Info von SOS Dansk: Die Anfahrt zum Schadenort dauert mindestens 1 Stunde.

19:35 Uhr Die Hotline ruft das Mitglied erneut an, um den Stand nachzufragen. Er ist noch am Schadenort und das Abschleppfahrzeug ist noch nicht eingetroffen.

19:38 Uhr Die Hotline gibt eine Infoanforderung an SOS Dansk. Bitte bis 20Uhr Bericht an ROLAND über Stand der Bearbeitung, da das Mitglied bereits sehr lange wartet.

20:19 Uhr SOS Dansk informiert den Kunden, dass ein Fahrzeug zu ihm unterwegs ist und ihn mit seinem Rad nach Husavik zu einer Werkstatt bringen wird.

20:30 Uhr Die Hotline telefoniert mit dem Kunden und informiert ihn, dass Hilfe unterwegs ist, eine Fahrradwerkstatt gefunden wurde, die sein Rad heute noch annimmt und checkt sowie ein Hotel zur Übernachtung organisiert wird.

21:06 Uhr Abstimmung der Hotline mit SOS Dansk - wie ist der Bearbeitungsstand?

21:54 Uhr Telefonat der Hotline mit dem Mitglied, ob alles ok ist oder er noch weitere Hilfe benötigt?

22:35 Uhr Information von SOS Dansk: Im Husavik Guesthouse wurde für das Mitglied ein Zimmer reserviert. Er wird dorthin gebracht. In Absprache mit dem Mitglied wird dieser die Hotelrechnung zahlen und uns einreichen, daher ist keine Kostenübernahmeerklärung für das Hotel nötig.

Montag, 04.Juli 2016, 13:40 Uhr Das Mitglied ist nicht erreichbar - Telefon scheint ausgeschaltet.

13:42 Uhr Nachfrage durch die Hotline beim Astrum Partner SOS Dansk, ob das Rad repariert werden konnte und das Mitglied wieder mobil ist.

16:25 Uhr Info von SOS Dansk an die Hotline: das Rad konnte repariert werden, das Mitglied ist glücklich und bereits wieder unterwegs.

Auszug aus einem späteren Schreiben des Mitglieds: Ich möchte mich für die Unterstützung auf Island ganz besonders bei Ihrer Kollegin ... bedanken, die mir zu keinem Zeitpunkt das Gefühl vermittelte, mit meinem Problem am Straßenrand allein gelassen zu sein - trotz 3 Stunden Wartezeit, frischem Wind und zeitweise Nieselregen. Sollte ich mich persönlich mit einer Einladung auf ein Eis oder Kaffee revanchieren können, wäre es mir ein Vergnügen, erneut von ihr zu hören oder zu lesen.