

FAQ zur ADFC Pannenhilfe

Wer kann die ADFC-Pannenhilfe in Anspruch nehmen?

Alle registrierten ADFC-Mitglieder können die ADFC-Pannenhilfe in Anspruch nehmen, also auch Menschen, die im Haushalt eines ADFC-Mitglieds leben, sofern sie als Mitglied angemeldet sind. Im Haushalt lebende Kinder, Ehe- oder Lebenspartner*innen oder auch WG-Mitglieder können jederzeit nachgemeldet werden.

Wer ist die Hotline der ADFC-Pannenhilfe?

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

Welche Fahrräder sind über die ADFC-Pannenhilfe versichert?

Generell sind alle Fahrradarten und -formen Grundlage der Pannenhilfe, sofern sie sich im Eigentum des Mitglieds befinden. Mietfahrräder fallen nicht darunter. Nicht leistungsberechtigt sind außerdem Fahrräder, die versicherungs- oder zulassungspflichtig sind wie S-Pedelecs oder Fahrräder, die für gewerbliche Zwecke genutzt werden.

Handelt es sich um eine Panne, wenn ich mit dem Aufpumpen des Rades nur über eine kurze Distanz komme und so zehn bis 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 selbstorganisierte Hilfeleistung, sodass die Roland-Versicherung sich hier mit bis zu 50 Euro an den Reparaturkosten beteiligt. Aber auch hier gilt, als erstes muss die Schadenmeldung bei der Roland-Versicherung erfolgen.

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

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

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

Hierzu können wir keine generelle Aussage treffen, dafür gibt es zu viele Variablen. Je nach Ort und Zeitpunkt (Wochentag, Uhrzeit, Begebenheit/Lage des Schadensortes, Verfügbarkeit von Pannenhelfer*innen, Öffnungszeiten der Werkstatt etc.) kann es auch möglich sein, dass die Pannenhilfe vor Ort schwer erreichbar ist und/oder nicht zeitnah eintreffen kann. In solchen Fällen wird alternativ geprüft, ob es sinnvoller ist, das Mitglied samt Fahrrad zur nächstgelegenen Werkstatt zu bringen.

Sind die Beiträge zur ADFC-Pannenhilfe pauschal abgegolten?

Da die Pannenhilfe im Mitgliedbeitrag enthalten ist, werden die Kosten für die Pannenhilfe zwischen der Roland-Versicherung und dem ADFC direkt abgerechnet.

Wie erfolgt die technische Auskunft?

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

Wie stehen die Chancen, am Samstag/Sonntag/Feiertag ein Ersatzfahrrad zu bekommen?

Gerade am Wochenende ist es aufgrund der Öffnungszeiten der Werkstätten manchmal sehr schwierig, Leihräder zu bekommen. Wir arbeiten daran, Leihräder auch unabhängig von den Pannenhelfer*innen zu organisieren und versuchen, Verleihbetriebe zu integrieren und hier ein entsprechendes Netz aufzubauen.

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

Die ADFC-Pannenhilfe enthält die telefonische Unterstützung in Form der Organisation von Hilfeleistungen, dazu gehören Auskünfte zu Werkstätten oder Beherbergungsbetrieben bei einer Panne sowie die mobile Pannenhilfe vor Ort. Ist eine mobile Hilfe vor Ort nicht machbar oder sinnvoll, erfolgt deutschlandweit der Transport des Fahrrades in die nächstgelegene Werkstatt. Die Reparatur vor Ort inklusive Kleinteile bis zu einem Betrag von 20 Euro 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) sind die Mitgliedsnummer sowie der Name und gegebenenfalls die eigene Postleitzahl anzugeben, damit eine eindeutige Zuordnung möglich ist. Bei Familien- und Haushaltsmitgliedschaften braucht die Versicherung zudem den Namen des eingetragenen ADFC-Mitglieds. Wichtig: Familien- und Haushaltsmitglieder müssen beim ADFC gemeldet sein! Aus Datenschutzgründen gibt der ADFC keine weiteren Daten weiter, daher müssen anrufende ADFC-Mitglieder weitere persönliche Daten wie Telefonnummern, Standort etc. der Versicherung nennen.

Wie erfolgt die mobile Pannenhilfe, und wie viele Pannenhelfer*innen gibt es eigentlich?

Für die mobile Pannenhilfe ist es sinnvoll, dass Anrufende den Defekt möglichst genau beschreiben können und Fahrradmodell/Hersteller und/oder defekte Komponenten wie Schaltung, Laufradgrößen etc. nennen können. So können mobile Pannenhelfer möglichst passende Ersatzteile und Werkzeuge mitbringen.

Die Pannenhilfe erfolgt durch ein Netzwerk von Fahrradwerkstätten sowie durch das Abschleppunternehmen Assistance Partner mit einem bundesweit flächendeckenden Netz. Das Netzwerk wird stetig erweitert. Wenn Sie Ihre guten Erfahrungen mit der ADFC-Pannenhilfe Ihrem Fachhandel vor Ort mitteilen und auf den Link www.adfc.de/pannenhelfer hinweisen, können auch Sie zur Ausweitung des Netzwerkes beitragen.

Ist es möglich, detaillierte Informationen zur Pannenhilfe/PannenhilfePLUS zu bekommen?

Selbstverständlich! Eine Übersicht der Leistungen haben wir Ihnen auf www.adfc.de/pannenhilfe zusammengestellt. In der blauen Medienbox können Sie sich die Produktinformationen zur Pannenhilfe und zur PannenhilfePLUS sowie einen erklärenden Flyer herunterladen.

Was ist die ADFC-PannenhilfePLUS?

Die ADFC-PannenhilfePLUS ist eine zusätzlich buchbare Versicherungsleistung. Sie bietet ähnliche Versicherungsleistungen wie die Pannenhilfe für EU-Länder an. Die ADFC-PannenhilfePLUS ist nicht im ADFC-Mitgliedsbeitrag enthalten, sondern kann zusätzlich für 11,90 Euro (Einzelmitgliedschaft) bzw. 19,90 Euro (Familienmitgliedschaft) pro Jahr abgeschlossen werden.

Ich bin kein ADFC-Mitglied, möchte aber die Pannenhilfe in Anspruch nehmen.

Die ADFC-Pannenhilfe ist ein exklusiver Service für ADFC-Mitglieder. Sie können die Pannenhilfe in Anspruch nehmen, sobald Sie Mitglied im ADFC geworden sind und Ihre Beitragszahlung eingegangen ist.