

# Bondefangeri

**Danmarks bedste autohjælp**

**Dansk Autohjælp**  
- tryghed på vejen

Velkommen Bestil abonnement

**VELKOMMEN!**

Inden du lander i en situation som den uheldige bilist i TV-spottet, så bestil et abonnement hos Dansk Autohjælp. For kun 590 kr. årligt får du:

- Hjælp indenfor 1 time til:
  - hjulskift
  - starthjælp
  - nødreparation af bil
  - transport af bil og personer
  - døroplukning
  - brændstofudbringning
  - fritrækning/bjærgning.
- Leje af bil ved motorstop og uheld, hvor din egen bil ikke kan køre videre (150,00 kr. pr. døgn, excl. brændstof - i indtil tre døgn)
- Vejrhjælp i hele Europa

Dansk Autohjælps hjemmeside tirsdag den 11. september 2007.

## Uendelige telefonkøer

Hvad Dansk Autohjælp (DAH) her forsøger at sælge, bygger bevisligt på falsk varebetegnelse - firmaet kan ikke leve op til produktbeskrivelsen. For erfaringen viser, at det kan tage op til halvanden time overhovedet at komme igennem firmaets telefonkø.

Jeg har selv lige prøvet det. Min bil gik i stykker om morgenen ved halvottetiden. Jeg kom på stop og med taxa til det møde, jeg skulle nå. Prøvede i taxaen at kontakte DAH; var nummer ni i køen, og nåede ikke igennem, før det var tid at slukke mobilen. I den halve times kaffepause ved halvtitiden sad jeg med telefonen ved øret i samfulde 30 minutter. Jeg var nummer 22 i køen, da jeg begyndte, jeg nåede til en tredjeplads, inden jeg igen måtte slukke. Forbindelsen var for dårlig i toget og rutebilen på vej hjem, så først da jeg var hjemme ved ettid kunne jeg genoptage forsøget. Det lykkedes ved halvtotiden, og jeg fik lovning på, at bilen ville blive hentet i løbet af ca. en time. Klokkeren halvsvov om aftenen var den stadig ikke fremme hos mekanikeren, som bor ca. 25 km fra stedet, hvor den gik i stykker. Jeg ringede igen -

nummer eet i køen, men alligevel varede det fem minutter at komme igennem. I alt 12 minutter tog det at finde ud af, at bilen nu endelig var på vej.

## En almindelig mandag

Vi taler om en ganske almindelig mandag med lidt let regn ind imellem. I alt seks gange og i alt mere end 60 minutter sad jeg med telefonen den dag, blot for at bestille assistance. Nogle venner sad for nylig halvanden time i deres bil og ventede i DAHs telefonkø.

Dertil kommer ekspeditionstiden. Når man i telefonen lover mig ca. en time, hvorfor tager det så seks?

Det giver sig selv, at firmaet umuligt kan overholde at yde assistance indenfor en time, når det allerede kan tage så lang tid overhovedet at få dem i tale. Lur mig, om ikke det står i kontrakten, at garantien gælder fra det øjeblik, man får kontakt med dem. Og når kapaciteten så ikke er tilstrækkelig, behøver man blot skruet lidt på computeren, der styrer telefonen, sådan at ingen kan komme igennem. Eller sende

telefonpasserne på afspadsering. Det er snedigt, men det er også svindel.

### **Ingen behandlingsgaranti**

Hos Falck har man en tilsvarende ordning. Man betaler ekstra for at være sikret hurtig hjælp. Men når det kommer til stykket, kan hjælpen alligevel ikke ydes inden for den lovede tid. Og i det tilfælde får man så en rabat på sin abonnementspris. Det er bare helt uinteressant med den rabat! Man har købt 'behandlingsgaranti' - det er det, der er produktet. Hvad skal man bruge 100 kr. til, når hele dagen bliver slået i stykker? Angående udlejningsbiler, der påstås at være til rådighed. Sidste gang, jeg forsøgte at benytte mig af Falcks ordning hertil, måtte jeg vente 4 timer på at udlejningsfirmaet overhovedet kunne levere en bil. Den ville nemlig først være til rådighed, når en anden kunde havde leveret den tilbage. "Og hvis han nu ikke gør det?", spurgte jeg. "Jamen, hvorfor skulle han ikke det", var svaret. Ja, jeg kunne jo tænke mig mange årsager, men vente og håbe på mit held havde jeg altså simpelthen ikke tid til. Måtte i stedet med tog og taxa.

### **Smart markedsføring**

Disse produkter er intet andet end smart markedsføring. Bag løfterne står intet organisatorisk, der kan understøtte det, for man sælger en ydelse, der nogle gange kan lade sig gøre - de gange, der tilfældigvis er ledig kapacitet - andre gange lige så tilfældigvis ikke. Og når det sidste sker, tilbagebetaler man blot et mindre beløb, hvilket dog ikke opvejer indtjeningen på alle de abonnenter, der stadig er i god tro, fordi de heldigvis ikke har haft brug for ordningen. Det er en fin forretning - bare ikke for kunderne.

### **Til fordel for hvem?**

Gad vide, om man ikke yderligere supplerer økonomien med returkommission fra telefonselskaberne, som må tjene fint på al den ventetid. Eller fra Richard Clayderman, som lystigt underholder imens. Dette er simpelthen bondefangeri af værste skuffe. Som om det ikke var nok, at bilen går i stykker, så skal man også igennem en kamp med et foretagende, der på svingagtig vis påstår at ville assistere.

*Michael Møllgaard  
September 2007*