

Die Pannendienste der Lkw-Hersteller

© Transport

	DAF International Truck Service (ITS)	Iveco Assistance Non Stop (IANS)	MAN Service Mobile24	Renault Trucks 24/24	Scania Assistance	Service24h (Mercedes-Benz)	Volvo Action Service
Stationen in Deutschland in Europa	Ca. 200 Ca. 1.100	100 Ca. 3.000	360 1.335	103 1.227	143 Ca. 1.000	942 tagsüber (188 nachts) 1.979 tagsüber (779 nachts)	120 > 1.000
In wie vielen Ländern ist der Pannenservice aktiv?	35	31	Europaweit	14	49 (weltweit)	49	Alle europäischen Länder + Nord-/Süd Amerika, Australien
Ist der Pannenservice ausschließlich Teil eines größeren Servicepakets oder kann er auch separat gekauft werden?	Für DAF-Kunden kostenlos	IANS wird als separater Pannenservice in Anspruch genommen, kann aber Bestandteil eines Servicevertrages sein	Separat nutzbar	Kann separat in Anspruch genommen werden	Der Service ist an kein Servicepaket gebunden; die Vermittlung erfolgt kostenfrei	Abrechnung nach Aufwand (Zeit, km, ggf. Nacht- und Feiertagszuschläge) oder über einen Servicevertrag	Das Service Paket - beim Kauf eines Volvo immer dabei - kann nicht separat gekauft werden
Kann die Leistung auch ohne vorherige Anmeldung abgerufen werden?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Durch Anruf bei Volvo Action Service (VAS) rund um die Uhr
Welche Leistungen gehören zum Service? Gibt es verschiedene Leistungspakete?	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Maßnahmen und Leistungen, die erforderlich sind, um den unerwünschten Stillstand zu beheben. Das betrifft auch die gezogene Einheit bzw. den Aufbau • Es gibt keine unterschiedlichen Leistungspakete • ITS nutzt kein externes Call Center. Die ITS Zentrale sitzt in Eindhoven und hat direkte Verbindung zu den Abteilungen Service und Parts 	Es gibt keine Leistungspakete. Zur Serviceleistung (Roadside Assistance) gehören: <ul style="list-style-type: none"> • Hilfsvermittlung • Zahlungsgarantie • Werkstattaktivierung • Rechnungsabwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> • Komplette Pannenfallebetreuung bis zum Abschluss der Reparaturarbeiten • Anhänger/Trailer • Reifenservicevermittlung • Ersatzteilnotdienst • internationale Rechnungsabwicklung • Klärung der Zahlungsgarantie • Abwicklung über MAN Card und Tankkreditkarten möglich 	<ul style="list-style-type: none"> • An- und Abfahrt, Reparaturen, wenn möglich vor Ort • Schleppen bis zur nächsten RT Werkstatt • Ausfahrt an Sonn- und Feiertagen • Nachteinsatz • Verwendung von Original-Ersatzteilen • Es gibt verschiedene Leistungspakete nur in Bezug auf Wartungsverträge 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnose und Reparatur von Truck und/oder Trailer bis die Weiterfahrt sichergestellt ist • Auf Wunsch: Ersatzfahrzeug/Trailer, Abschleppen • Verschiedene Leistungspakete werden nur bei Reparatur- und/oder Wartungsverträgen unterschieden 	s.o.	<ul style="list-style-type: none"> • Pannenhilfe rund um die Uhr • Qualifizierte Volvo-Mechaniker • Preisgarantie für Volvo Original Teile • Finanzielle Unterstützung • Übersetzungsdienst • Reparaturen an Lkw und Anhänger • Lkw und Anhängervermietung • Fahrerheimtransport • Rechtsbeistand
Werden auch Reifenschäden oder Schäden am Trailer repariert?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, bei Trailern soweit die Teile verfügbar sind	Ja
Werden auch gemischte Fuhrparks bedient?	Ja	Ausschließlich bei Reparaturen außerhalb der Garantiezeit	Ja (im Einzelfall)	Ja	Ja	Ja, wenn möglich	Ja
Wie hoch liegt die Ausrückpauschale?	<ul style="list-style-type: none"> • keine Kosten für die eigentliche Pannenhilfe • Die ausführende DAF-Werkstatt schickt eine Rechnung nach ITS in Eindhoven, wo diese kontrolliert wird und an den zuständigen Vertragshändler weitergeleitet wird 	110 Euro Vermittlungsgebühr	69 Euro Vermittlungspauschale (innerhalb Sachmängelhaftung bzw. Wartungsvertrag „Comfort Super“ kostenlos) + Kosten für den Einsatz vor Ort (Lohn, Teile, evtl. Abschleppkosten)	74 Euro / Pannenfalle (Anruf)	70 Euro werktags, 125 Euro werktags nach Öffnungszeiten und an Sonn- und Feiertagen	Abrechnung nach Aufwand (Zeit, Kilometer, ggf. Nacht- und Feiertagszuschläge)	<ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitungskosten: Max. 100 Euro können berechnet werden (inkl. Gebühren, Telefon, Prämien) • Vermittlung und Koordination aller Parteien
Was wird von der Ausrückpauschale alles abgedeckt?	Die Ausrückpauschale ist abhängig von Entfernung und Uhrzeit	s.o.	Vermittlungspauschale deckt komplette Pannenfallebetreuung durch das Service Center bis zum Abschluss der Reparaturarbeiten	k.A.	Anfahrt (Kilometer und Zeit) zur Werkstatt, Einsatzpauschale des Mechanikers, Telefon	s.o.	s.o.
Rücken ausschließlich Mechaniker der eigenen Marke aus?	In der Regel ja, aber je nach Erfordernis können auch Reifen- oder Abschleppdienste direkt eingesetzt werden	In der Regel ja, in Ausnahmefällen (z.B. Abschleppen, Starthilfe) werden andere Partner beauftragt	Ja (bei spez. Dienstleistungen (z.B. Reifen) werden ggf. auch Partner beauftragt)	Ja	Nein	Ja	Ja