

Michael Møllgaard  
Grønskovvej 11 A, Vilholt  
8660 Skanderborg  
tlf. 8615 8206

Klageskrivelse til Falcks Redningskorps  
(som dog aldrig blev sendt, for hvad kan man forvente af nytte?)

Vilholt, den 5. september, 2007

### **Assistance eller absurd teater?**

Klokken ca. halv-to i går eftermiddags, da jeg var på vej til noget vigtigt, brød min bil sammen på motorvejen. Noget med gearkassen. Jeg ringer til Falck, som det tager en rum tid at komme igennem til. Man mødes af en stemme, der befinder sig guderne må vide hvor i Danmark. I hvert fald er det sandsynligt, at vedkommende intet lokalkendskab har. Man lover mig assistance inden for ca. 1 time. Men jeg kan ikke sidde på motorvejen i en time, så jeg efterlader bil med nøglen på et aftalt sted, og tager den på stop til byen (tak til de flinke mennesker, som selv for nylig havde siddet i samme situation, og ventet halvanden time på overhovedet at komme igennem til Dansk Autohjælp).

På vejen ind kommer jeg i tanker om, at mit abonnement indebærer muligheden for en udlejningsbil til favorabel pris. Det går jeg i gang med at organisere, således at jeg kan komme hurtigt hjem til noget andet vigtigt, som er aftalt der senere på eftermiddagen. En flink pige skal bruge kørekortdetaljer og vil vide, hvornår jeg skal bruge bilen, og hun vil så foretage det fornødne. Jeg må slukke for mobilen indtil kl. 16, og så jeg være hos Avis kl 16:15, fortæller jeg hende. Da min aftale er ovre, og da jeg tænder mobilen igen, får jeg besked om, at en bil er klar hos Avis kl. 17. Jeg forsøger at ringe til Avis, medens jeg er på vej til deres kontor, for at bede dem om at gøre den klar med det samme, så jeg kan komme videre. Avis svarer imidlertid ikke – jeg får endnu et callcenter et sted på Sjælland, der ikke kan andet end fortælle mig, at der ikke bliver svaret. Fremme ved Avis' kontor tæller jeg ikke mindre end seks ansatte personer, og der er ingen kunder udover mig. Jeg spørger, hvorfor de ikke svarer telefonen, og får svaret: Travlhed!

Den lovede bil kan imidlertid ikke køres hurtigere frem, for den ankommer først kl. 17, da en anden kunde skal aflevere den. Jeg spørger, hvilken garanti, man har for, at den kommer til tiden, men en sådan garanti kan ikke gives. Så der kan jeg stå og blomstre i tre kvarter, og eventuelt længe efter, indtil kunden dukker op, bilen er besigtiget ved modtagelse osv. Jeg ringer til Falck for at få tilbudt et alternativ. En flink dame lover, at den pige, jeg tidligere har talt med, vil ringe tilbage. Det gør hun imidlertid aldrig. Jeg tager i stedet en taxa ned i byen, til Europcar, hvor man dog har flere biler at leje ud af. Det viser sig at koste kr. 700 om dagen, selv for den billigste potte. Det kan jeg køre i taxa for, så det gør jeg: Tager toget til Skanderborg, en taxa hjem derfra formedelst k. 230. Nu er vi oppe på i alt kr. 383 i transportomkostninger.

Vel hjemme modtager jeg kl. 18:06 en kryptisk SMS fra tlfnr. 777 (heldigvis ikke 666!) (stavfejl inklusive): *"Du har bestilt autohjælp hos Falck. Falcks samarbejdspartner vil kontakte dig for oplysning om ankomsttidspunkt. Der kan ikke svares via SMS."* Jeg forstår ikke, hvad det går ud på, og ingen kontakter mig for noget som helst. Næste morgen bekræfter bilværkstedet, at bilen i hvert fald ikke var ankommet hos dem kl. 16:30, hvor de lukker værkstedet. Jeg må antage, at den således har stået på motorvejen indtil mindst kl. 18.

Men jeg er kontraktligt lovet assistance inden for en time. Jeg er også kontraktligt lovet, at der kan bringes en udlejningsbil ud til mig, hvor jeg holder havareret. Men det har jeg prøvet en gang tidligere, og det fungerer overhovedet ikke.

Det korte af det lange er, at Falck sælger et produkt, der ikke findes. Det kalder man bedrageri, og det overvejer jeg at retsforfølge.

Det undrer mig også, hvorfor hele systemet er gearret til alt andet end lige netop at yde assistance. Man har brug for hjælp i sådanne situationer – ikke seje kampe med anonymt telefonpersonale, der ikke forstår, hvad der skal gøres for at få tingene til at glide. Ikke heller et biludlejningsfirma uden biler, eller lovnings på tilbageringninger, der aldrig kommer, og mystiske SMSer flere timer efter, at hjælpeaktionen forlængst skulle være overstået.

Mon Falck har noget konstruktivt at svare på denne kritik?

**Anekdotisk efterskrift.** Kl. 16:30. Til overflod kan man ikke få en vogn fra Århus Taxa. Jeg beder om, at den skal hente mig på hjørnet af Paludan Müllers vej og Gustav Wiedes vej. Det kan ikke lade sig gøre, siger telefonpigen, for de to gader er jo lange! Jeg siger, at det sted, hvor de to gader krydser hinanden dog er veldefineret i geografien, men hun er ubøjelig. Jeg vandrer med telefonen for øret til det nærmeste hus, hvor jeg kan aflæse et husnummer. Dertil kan jeg så godt få sendt en vogn – men der er en halv times ventetid! Glem det!, siger jeg, begynder at gå, og prajer 5 minutter efter en taxa, der kommer forbi. Ned igennem byens myldretid må jeg selv dirigere chaufføren uden om alle trafikpropperne, og er hurtigt fremme ved bestemmelsesstedet. Efter prischokket hos Europcar, løber jeg op på banegården, klokken er 16:54, togafgang mod syd er 16:54, jeg får febrilsk en billet printet og betalt, løber ned på perronen, og ser – for denne gangs skyld med taknemmelighed – at DSB er forsinket, og toget stadig holder der. Jeg synker om på et sæde, åbner min avis, spiser en pære. Sidder med pæreskroget i hånden, og kan ikke rigtigt komme af med det. En flink ung mand rækker den autoriserede DSB-affaldspose over til mig. Åh, det var vel nok dejligt! Det eneste imødekommende menneske i hele dagens forløb.