



Medienmitteilung

Vernier/Ostermundigen, 12. Oktober 2023

Die häufigsten Pannen im Haushalt passieren im Sanitär-Bereich, dicht gefolgt von Haushaltgeräten und der Heizung

Die vom TCS angebotene Pannenhilfe für zu Hause stösst bei der Bevölkerung auf immer regeres Interesse und erfreut sich einer hohen Kundenzufriedenheit. In den ersten neun Monaten dieses Jahres wurde die Pannenhilfe knapp 1000 Mal beansprucht. Zu den häufigsten Pannen zählen verstopfte Abflussrohre, defekte Geschirrspül- und Waschmaschinen sowie Ausfälle der Heizung. In fast 75 Prozent der Pannen konnte der aufgebotene Handwerker das Problem sofort beheben oder zumindest eine provisorische Lösung finden.

Der Touring Club Schweiz bietet seit 2022 eine Pannenhilfe für zu Hause an. Wurden im letzten Jahr ungefähr 800 Pannenfälle über die Hotline des TCS bearbeitet, kam es in den ersten neun Monaten des laufenden Jahres zu knapp 1000 Panneneinsätzen in Eigentümshäusern und -wohnungen. Der TCS arbeitet hierfür mit einem Netzwerk von derzeit 40 Partnerunternehmen zusammen, die bei Kundenmeldungen die Pannenhilfe vor Ort übernehmen.

Häufigste Pannen im Sanitär-Bereich

Zu den meisten Pannen in Schweizer Haushalten kommt es demnach im Sanitär-Bereich: Defekte WC-Spülungen und verstopfte Abflüsse gehören genauso zu den häufigsten Ursachen wie Wasserlecks an Leitungen oder Wasserhähnen. Die meisten Gerätepannen gab es mit Geschirrspülern und Waschmaschinen. Des Weiteren musste der TCS oft bei Heizungs- oder Stromausfällen einen Handwerker aufbieten. Panneneinsätze gab es zudem auch wegen blockierter Türschlösser.

Fast 75 Prozent der Pannen werden vor Ort behoben

Erfreulich aus Sicht des TCS ist insbesondere, dass in 60 Prozent der Fälle die Panne gleich vor Ort vom Handwerker behoben werden konnte. Bei weiteren 14 Prozent der Pannen konnte das Problem zumindest provisorisch gelöst werden. Entsprechend hoch ist denn auch die Kundenzufriedenheit, die bei 80 Prozent zufriedenen bis sehr zufriedenen Kunden liegt.

Rund um die Uhr erreichbar und kurze Wartezeiten

TCS Home ist rund um die Uhr erreichbar, um Hilfe in Notsituationen zu Hause zu organisieren. Die versicherten Mitglieder können über ein und dieselbe zentrale Telefonnummer eine Panne melden, um einen Handwerker nach Hause zu bestellen. Je nach Dringlichkeit des Pannenfalls wird ein sofortiger Einsatz ausgelöst. Bei der grossen Vielfalt an Pannen, die im Haushalt passieren können, ist es allerdings nicht immer einfach, sogleich den richtigen Spezialisten zu finden, der auch verfügbar ist. Dennoch sind 88% der Hilfesuchenden mit der Wartezeit zwischen der Meldung ihrer Panne, bis zur Kontaktaufnahme und dem Einsatz vor Ort zufrieden.

TCS Home – Die Pannenhilfe für Ihr zu Hause

Wie läuft die Pannenhilfe für zu Hause ab?

- Der Kunde wählt die rund um die Uhr erreichbare Telefonnummer der TCS Home Pannenhilfe.
- Der TCS organisiert den richtigen Handwerker, der verfügbar ist und sich in der Nähe befindet.
- Der beauftragte Partner löst die Panne vor Ort.
- TCS Home übernimmt die Kosten für die Soforthilfe von maximal zwei Einsätzen pro Jahr. Diese umfasst die Fahrkosten, 45 Minuten Arbeitszeit und das vom Handwerker mitgeführte Kleinmaterial. Die Kosten für zusätzliche Folge Reparaturen trägt das Mitglied selbst.
- Der Handwerker vor Ort erstellt auf Wunsch eine Offerte, falls für die vollständige Instandstellung des defekten Gerätes oder der Installation weitere Reparaturen erforderlich sein sollten.



Kontakt

Vanessa Flack, Mediensprecherin TCS

Tel. 058 827 34 41 | vanessa.flack@tcs.ch

pressetcs.ch | [flickr.com](https://www.flickr.com/photos/tcs/)

Touring Club Schweiz – immer an meiner Seite.

Seit seiner Gründung 1896 in Genf steht der Touring Club Schweiz im Dienst der Schweizer Bevölkerung. Er engagiert sich für Sicherheit, Nachhaltigkeit und Selbstbestimmung in der persönlichen Mobilität, politisch wie auch gesellschaftlich. Mit 1900 Mitarbeitenden und 23 regionalen Sektionen bietet der grösste Mobilitätsclub der Schweiz seinen rund 1,6 Millionen Mitgliedern eine breite Palette von Dienstleistungen rund um Mobilität, Gesundheit und Freizeitaktivitäten an. Alle 72 Sekunden erfolgt eine Hilfeleistung. 200 Patrouilleure sind jährlich mit etwa 355'000 Einsätzen auf Schweizer Strassen unterwegs und ermöglichen in mehr als 80 % der Fälle eine sofortige Weiterfahrt. Die ETI-Zentrale organisiert jährlich etwa 55'000 Hilfeleistungen, darunter 1800 medizinische Abklärungen und über 1000 Repatriierungen. Die TCS Swiss Ambulance Rescue ist der grösste private Akteur für Rettungsdienst und Krankentransport in der Schweiz mit 38 Fahrzeugen, 10 Logistikbasen und rund 29'000 Einsätzen pro Jahr. Die Rechtsschutz-Büros bearbeiten 40'000 Fälle und geben rund 9000 Rechtsauskünfte. Seit 1908 setzt sich der TCS für die Verkehrssicherheit in der Schweiz ein, indem er Lehrmittel, Sensibilisierungs- und Präventionskampagnen entwickelt, Mobilitätsinfrastrukturen testet und Behörden berät. Der TCS verteilt jedes Jahr rund 110'000 Leuchtgürtel und 84'000 Leuchtwesten an Kinder, damit auch ihre Mobilität sicher ist. 51'000 Teilnehmende zur Aus- und Weiterbildung zählen die Fahrzentren in allen Kategorien von Fahrzeugen jährlich. Mit 30 Plätzen und rund 900'000 Logiernächten ist der TCS der grösste Campinganbieter der Schweiz. Die Mobilitätsakademie des TCS beforscht und gestaltet die grossen Transformationen im Verkehrssektor, wie die vertikale Mobilität der Drohnen oder die geteilte Mobilität. Der TCS ist Mitunterzeichner der Roadmap Elektromobilität 2025.