

Wolf Hannes Kalden

## **Japan Automobile Federation – Pannenhilfe am Ende der Welt<sup>1</sup>**

Sie sind uns allen ein Begriff und fallen im Straßenverkehr sofort auf: die „Gelben Engel“ des ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobilclub) oder die rot-silbernen Pannenfahrzeuge des AvD (Automobilclub von Deutschland) bzw. des ACE (Auto Club Europa). Sie sind uns geläufig und vertraut – selbst jemandem, der in seinem Leben weder Autopanne noch Unfall gehabt hatte. Dies mag an der Medienpräsenz liegen oder da sie uns, dank moderner Marketingstrategien, schon im Kinderzimmer in Spielzeugformat begegnen. Wir sehen die Fahrzeuge der Gelben Engel und wissen, dass sie im Falle eines Unfalles oder einer Panne helfen – und im Umkehrschluss hoffen wir auf ihr baldiges Erscheinen, wenn wir selber eine Panne mit dem Auto haben. Vorausgesetzt einer aktiven Mitgliedschaft in diesen Vereinen und eines älteren, die Abwrackprämie überlebt habenden Fahrzeuges, wo ein Hoffen auf die Pannenhilfe über die Mobilitätsgarantie des Herstellers sinnlos wäre. Pannendienst ist ohne Frage rot-silbern oder gelb!

Aber kommt immer eines der Fahrzeuge des jeweiligen Automobilclubs? 2002 bleibt ein Ehepaar bei einer Städtereise nach Prag mit seinem Fahrzeug liegen, ruft den Automobilclub seines Vertrauens an und nach einigen anfänglichen Schwierigkeiten im deutsch-tschechischen Benennungswirrwarr von Stadtteil und Straße kann am Servicetelefon der genaue Pannenort lokalisiert werden. Pflichtbewusst schickt der Servicemitarbeiter einen Pannendienst zur angegebenen Stelle, welcher eine dreiviertel Stunde später eintreffen sollte. Anderthalb Stunden später ruft wieder das gleiche Mitglied in der Servicezentrale an und fragt etwas ungehaltener nach dem Verbleib des angekündigten Pannenhelfers. Die Rücksprache mit dem tschechischen Kooperationspartner ergibt, dass dieser sehr wohl einen Pannendienst rausgeschickt

---

<sup>1</sup> KALDEN, Wolf Hannes: *Japan Automobile Federation – Pannenhilfe am Ende der Welt*, Bad Soden-Salmünster, Kalden-Consulting, 2015. Basierend auf einem Vortrag, gehalten am 15.03.2009 bei der Deutsch-Japanischen Gesellschaft Wetter.

hatte, dieser auch das Ehepaar an seinem Fahrzeug antraf, aber sofort wieder weggeschickt wurde, denn man habe ja in Deutschland seinen Automobilclub angerufen und dieser würde gleich eintreffen. Der tschechische Mechaniker zog daraufhin wieder ab und das Pärchen wartete weiter. Letztendlich konnte die Situation geklärt werden und bei der zweiten Ausfahrt akzeptiert der Kunde auch den tschechischen Mechaniker. Das Auto wird repariert und die Fahrt kann fortgesetzt werden. Warum wurde wohl der Mechaniker beim ersten Mal weggeschickt? Nun, vielleicht lag es an der Kommunikation, denn er sprach kein Deutsch und das Pärchen kein Tschechisch, vielleicht lag es aber auch daran, dass sein Pannenhilfsfahrzeug weder gelb noch rot-silbern gewesen ist. Wir sind eben seit unserer Kindheit auf diese Farbgebung konditioniert.



JAF-Pannenfahrzeug (Quelle: JAF 2008)



JAF-Pannenfahrzeug (Quelle: JAF 2008)



JAF-Begleit- und Absicherungsfahrzeug (Quelle: JAF 2008)

Welche Verbindung hat aber diese tschechische Anekdote mit dem japanischen Automobilclub, der Japan Automobile Federation (JAF)? Nun, neben der Moral, dass Hilfe in einer anderen Form bzw. Farbgebung kommen kann, als sie erwartet wird, soll sie verdeutlichen, dass deutsche Automobilclubs zwar weltweit ihre Mitglieder betreuen, aber nicht selber vor Ort sind, wie es die Werbung bisweilen suggeriert. Im Ausland wird das Geschäft mit Kooperationspartnern abgewickelt. Falls Sie daher im japanischen Frühsommer, in dem die Temperaturen noch angenehm und nicht zu schwül sind, von der Hafenstadt Shimonoseki starten, sich dort im Akama-jingu die Gräber der bei Dannoura gefallenen Taira-Krieger und die Statue des ohrlosen Hoichi anschauen, dann die Straße 191 Richtung Nordwesten die Küste entlang zur alten Burgstadt Hagi nehmen und zufällig auf Höhe der wunderschönen Küstenfelsen Nagatos eine Panne haben, sollten sie nicht auf einen gelben Engel warten – zur Verfügung werden jedenfalls die blau-weißen Engel der JAF stehen.

Mit einer relativ stabilen Mitgliederzahl von ungefähr 17,2 Millionen in den Jahren 2003 bis 2008 zählt die JAF leicht mehr Mitglieder als der ADAC mit 14 bzw. 16 Millionen Mitgliedern im gleichen Zeitraum und gehört damit zu einem der größten Automobilclubs weltweit nach dem us-amerikanischen *triple-A*, der American Automobile Association (AAA) mit geschätzten 46 Millionen Mitgliedern. Bereits innerhalb des ersten Jahres nach Eröffnung der Tokyoter Zentrale am 24. Oktober 1962 in Shiba Takanawa fusionierte die JAF mit der Japan Automobile Association (JAA) und beantragte die Aufnahme im internationalen Automobilclub Federation Internationale de l'Automobil (FIA). Zudem übernahm die JAF die internationale Vertretung des japanischen Automobilsports und kooperiert weltweit mittlerweile mit über 60 Automobilclubs und Motorsportverbänden. Zeitgleich mit der ersten Ausrichtung des Autorennens von Suzuka 1964 konnte erstmals seitens der JAF auf Autobahnen Pannen- und Unfallhilfe angeboten werden. Im folgenden Jahr 1965 wurden die ersten Regionalcenter eröffnet, von denen landesweit die Hilfe koordiniert wird. Bis 2008 waren die neun, mittlerweile acht Regionalcenter in den Regionen Hokkaido, Tohoku, Kanto, Chubu, Shikoku und Kyushu angesiedelt. Zudem konnte die JAF 1965 den dritten Japan Grand Prix am Fuji-Speedway-Course ausrichten. Sieben Jahre später folgte als Großereignis das erste Treffen der FIA in Asien und 1992

das erste Solarfahrzeugrennen von Suzuka. 2002 folgte die Ausrichtung der Asia-Pacific Rally Championship der FIA erstmals in Japan im Rahmen der Rally Hokkaido 2002. Nach dem schweren Hanshin Erdbeben 1995 schickte die JAF neben finanzieller Hilfe viele Teams zu Räumungs- und Wiederaufbaumaßnahmen in die zerstörten Gebiete. Ähnlich zu früheren Aktionen wie der Bewerbung der Gurtpflicht Ende der 1970er Jahre setzt sich die JAF seit 2000 dafür ein, dass sich jeder Autofahrer vor jeder Abfahrt 10 Sekunden Zeit nimmt, sein Fahrzeug optisch auf Sicherheitsmängel zu überprüfen und seit 2001 fungieren die Regionalzentren zusätzlich als Ausbildungsstätten für Mitarbeiter der 60 ausländischen Kooperationsclubs, wie der Automobil Association Uganda, an den Systemen der JAF.



JAF Kyushu Call Center (Quelle: JAF 2008)

In den mittlerweile in jeder der 53 Präfekturen angesiedelten Filialen werden die außerhalb des Kerngeschäftes der Pannen- und Unfallhilfe angesiedelten, zahlreichen Serviceleistungen angeboten, wie amtlich zugelassene Übersetzungen von Fahrerlaubnissen, Fahrsicherheitstrainings, Kurse zur Erlangung von Motorsportli-

zenzen, Hilfe bei der Abwicklung von Zollformalitäten bei internationalen Reisen mit eigenen Autos. Daneben profitieren Mitglieder für ihren Jahresbeitrag von 2.000 Yen bis 4.000 Yen (2008 ca. 15 bis 30 Euro) bei der JAF von Vergünstigungen zwischen 10 % und 30 % bei Partnerunternehmen wie Vergnügungsparks, Mietwagenfirmen (Toyota Rent-a-car, Nissan Rent-a-car, X-Rent-a-car, Nippon Rent-a-car; Hertz, Mitsubishi Rent-a-car, Japaren, Orix Rent-a-car, Mazda Rent-a-car, Avis), Hotelgruppen (Bspw. Tokyu, Washington Group, Solare Hotels & Resorts, Hankyu Daiichi, Okura Hotels & Resorts, Sun Route, Mitsui Urban, Prince, ANA und Holiday Inn), Fähren (Tokyo Wan Ferry, Higashi-Nihon Ferry, Shosen Mitsui Ferry, Taiheiyo Ferry, Miyazaki Car Ferry, Kansai Kisen, Nankai-Shikoku-Line, Maru A Ferry) und Reisebüros. Zudem haben die Mitgliederausweise seit 2004 eine Kreditkartenfunktion.



JAF-Abschleppfahrzeug (Quelle: JAF 2008)

Im Geschäftsjahr April 2007 bis März 2008 leistete die JAF 2,7 Millionen Panneneinsätze, wobei in knapp 82 % der Fälle vor Ort das Problem behoben werden konnte und kein Abschleppen notwendig war. Jeder Einsatz setzt sich aus einer

Pauschale zusammen, die für Mitglieder kostenfrei ist, Nicht-Mitglieder aber bis 90 € zzgl. 1,50 € pro Fahrkilometer des Einsatzfahrzeuges ab Ausrückort kosten kann und der eigentlichen Pannenhilfe, welche bis zu einer halben Stunde kostenfrei ist sowie notfalls der Abschleppung zu einer Fachwerkstatt bis zu einer Entfernung von 15 km sowie ca. 4€ für jeden weiteren Kilometer. Abgesichert werden können Fahrzeuge mit einem Gesamtgewicht von bis zu 3 Tonnen.



JAF-Abschleppfahrzeug (Quelle: JAF 2008)

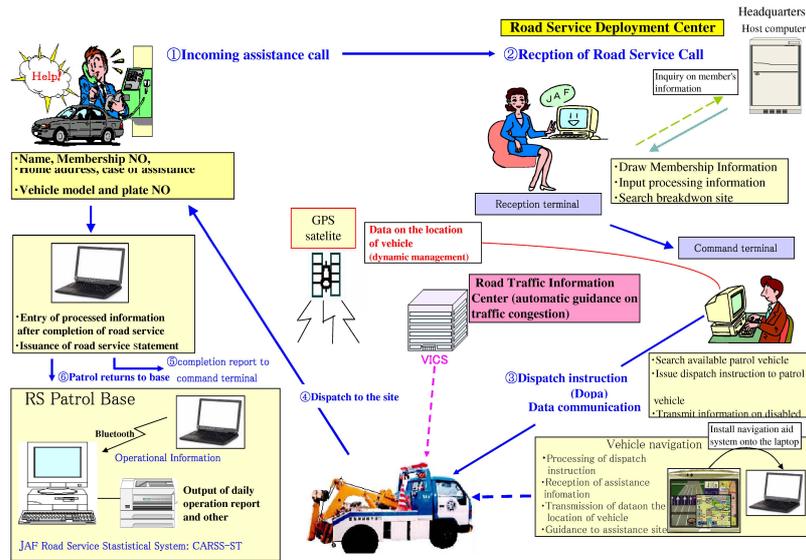
Wie auch seine deutschen Pendanten hilft der japanische Automobilclub sowohl seinen Mitgliedern als auch Nicht-Mitgliedern. In dem besagten Jahr lag die Verteilung dabei bei 86,6 % zu 13,4 %. Hinsichtlich der Pannursache war es in 34,7 % der Fälle eine defekte Batterie, gefolgt von 15,5 % Aussperrungen aus dem eigenen Fahrzeug und 10,7 % Reifenpannen. Einsätze aufgrund von Unfällen machten lediglich 6 % der Einsätze aus. Aufgrund der Gefahr, die von dem Verkehr auf Autobahnen ausgeht, wird, wie hier in Deutschland, nur in den wenigsten Fällen eine Pannenhilfe auf dem Seitenstreifen versucht – zur Sicherheit der Mitglieder wie auch

der Mitarbeiter werden liegengebliebene Fahrzeuge zuerst zum nächsten Parkplatz oder der nächsten Ausfahrt abgeschleppt. Zumeist ist es leider den Autofahrern nicht bewusst, wie gefährlich es ist, im eigenen Fahrzeug auf dem Standstreifen auf das Eintreffen des Pannendienstes zu warten. Gleich ob Schnee, Regen oder beißende Kälte, es gilt, sich hinter die Leitplanke in Sicherheit zu bringen. Im Schnitt ist der japanische JAF übrigens innerhalb von 25 Minuten vor Ort und zwar an 365 Tagen pro Jahr sowohl tagsüber wie auch nachts – weit schneller als dies ADAC oder auch AvD ihren Mitgliedern, insbesondere nachts, bieten können.



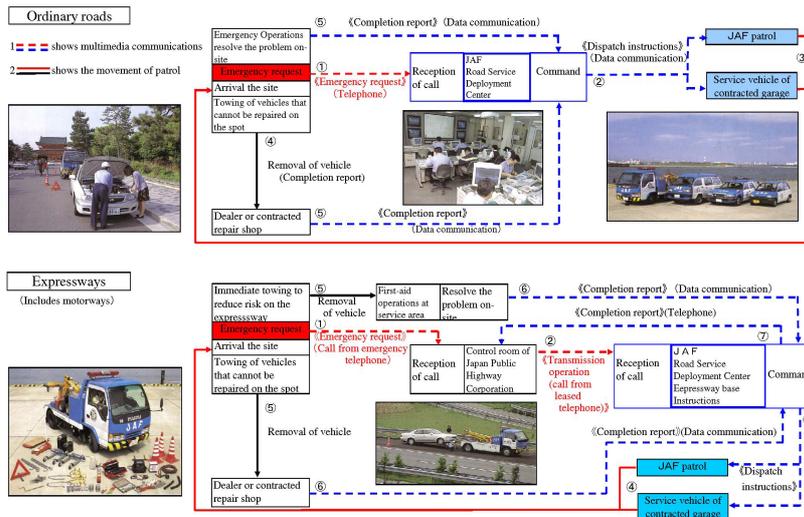
JAF-Abschleppfahrzeug (Quelle: JAF 2008)

### Outline of JAF's Road Service Operation System



JAF Bearbeitungsablauf Pannen- / Unfallmeldung (Quelle: JAF 2008)

### Workflow: Road Assistance service



JAF Bearbeitungsablauf Pannen- / Unfallmeldung (Quelle: JAF 2008)