



Algemene voorwaarden ANWB voor de Zaak

2014



Inhoudsopgave

1	Algemene voorwaarden ANWB voor de Zaak.....	3
2	Algemene voorwaarden Wegenwacht® Services.....	8
	Wegenwacht Service Binnenland.....	12
	Uitbreiding op Wegenwacht Service Binnenland.....	13
	Voertuighulp Buitenland.....	14
	Uitbreidingen op Voertuighulp Buitenland.....	17
3	Statutaire en bedrijfsgegevens.....	21

1 Algemene voorwaarden ANWB voor de Zaak

1 Wat houdt het bedrijfslidmaatschap in?

Het bedrijfslidmaatschap van ANWB voor de Zaak biedt u de volgende voordelen:

- exclusieve producten en diensten voor het MKB, zoals Wegenwacht Services, Mijn ANWB voor de Zaak en ANWB Tankpas;
- korting op diverse producten in ANWBwinkels, zoals kleding, reisartikelen en navigatiesystemen;
- gratis ANWB Routekaarten en Ledenwijzers;
- het blad Kampioen, de digitale iKampioen en het relatiemagazine Inzake;
- 24 uur per dag, 7 dagen per week recht op telefonisch juridisch advies bij problemen in binnen en buitenland op het gebied van vakantie, recreatie en mobiliteit. Juridisch advies ANWB voor de Zaak 088 269 22 69.

U kunt kiezen voor een lidmaatschap van ANWB voor de Zaak met of zonder hulpverleningsmodules. De specifieke voorwaarden per module staan verderop beschreven.

2 Wie kan lid worden van ANWB voor de Zaak?

- Elk bedrijf met een inschrijvingsnummer van de Kamer van Koophandel (dit geldt niet voor buitenlandse organisaties en overheidsinstanties).
- Per inschrijvingsnummer van de Kamer van Koophandel kan één lidmaatschap worden afgesloten.
- Inschrijving geschiedt door een tekenbevoegd persoon uit naam van het bedrijf.

3 Heeft een bedrijfslid stemrecht?

- Alle bedrijfsleden zijn buitengewoon lid volgens de statuten van de Koninklijke Nederlandse Toeristenbond ANWB. Buitengewone leden hebben geen stemrecht in de vereniging.
- De volledige statuten en het huishoudelijk reglement kunt u vinden op anwb.nl of opvragen via het Verenigingssecretariaat ANWB, Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag.

4 Van wanneer tot wanneer loopt het lidmaatschapsjaar?

- Het bedrijfslidmaatschap gaat in vanaf de registratiedatum. Na 2 werkdagen is er recht op hulpverlening.
- De looptijd is 1 jaar en het lidmaatschap wordt ieder jaar automatisch met 1 jaar verlengd.

5 Hoe betaalt u uw contributie en de premies voor de modules?

- U betaalt de contributie en de eventuele premies voor de hulpverleningsmodules per automatische incasso of jaarlijks vooruit onder vermelding van het factuurnummer op bankrekeningnummer IBAN NL46RABO0152573631 ten name van ANWB voor de Zaak.
- De premies voor modules die niet dezelfde startdatum hebben als de registratiedatum van het lidmaatschap, betaalt u de eerste keer op basis van de resterende dagen van het contractjaar.

6 Kunnen de voorwaarden of de kosten voor het bedrijfslidmaatschap of uw modules wijzigen?

De voorwaarden van het bedrijfslidmaatschap en de hoogte van de contributie en de premies kunnen jaarlijks wijzigen. Wijzigingen in de voorwaarden en/of aanpassingen van de contributie en de premies worden op anwb.nl/zakelijk en via de Inzake bekend gemaakt. De contributie en de premies kunnen tussentijds worden gewijzigd in verband met wijzigingen van belastingen en heffingen die ANWB krachtens wet of regelgeving verplicht of bevoegd is in rekening te brengen. Dit kan ANWB doen met onmiddellijke ingang van de inwerkingtreding van deze wet of regelgeving en zonder publicatie.

7 Voor welke voertuigen kunt u hulpverleningsmodules voor ANWB voor de Zaak afsluiten?

- Een voertuig dat uw eigendom is of in beheer van het bedrijf.
- Daarnaast kunt u modules afsluiten voor:
 - voertuigen die eigendom zijn van uw werknemers als deze voertuigen voornamelijk voor zakelijke doelen worden gebruikt;
 - voertuigen op naam van de samenlevingspartner van het bedrijfslid;
 - privévoertuigen op naam van het bedrijfslid.
- Voor de volgende type voertuigen kunt u modules afsluiten: Personenauto's, bestelauto's, vrachtauto's, autobussen, kampeerauto's en motorfietsen, inclusief een eventueel meegevoerde aanhangwagen en/of zijspan. Bij de Algemene voorwaarden van de Wegenwacht Services staan per module de nadere bepalingen beschreven.

8 Hoe gaat het aanmelden van nieuwe kentekens, nieuwe modules en het doorgeven van mutaties in zijn werk?

- Wegenwacht Services worden aan u verleend op basis van een geregistreerd kenteken. Zorg daarom altijd voor een actuele en juiste registratie van uw kentekens.
- Het aanmelden en wijzigen van kentekens en hulpverleningsmodules kan op verschillende manieren:
 - online (anwb.nl/zakelijk);
 - per email (anwbvoordezaak@anwb.nl);
 - schriftelijk (ANWB voor de Zaak, Customer Services, Postbus 93200, postzone H5M, 2509 BA Den Haag);

- telefonisch (088 269 73 73).
- U ontvangt van iedere mutatie een schriftelijke bevestiging.
- U heeft een week de tijd om deze bevestiging te controleren op juistheid en volledigheid. Als er niet gereageerd wordt, is de registratie bindend voor beide partijen.
- Aangemelde nieuwe kentekens en/of extra afgenomen modules tijdens het contractjaar geven recht op korting op de jaarpremie, rekening houdend met de resterende dagen van het contractjaar.
- Een kenteken bijschrijven langs de weg is mogelijk indien uw bedrijf al een lidmaatschap van ANWB voor de Zaak en Wegenwacht Service Binnenland heeft afgesloten voor één of meerdere voertuigen. De kosten voor bijschrijvingen langs de weg bedragen € 150, (inclusief btw) per kenteken, exclusief de kosten van de premie voor de Wegenwacht module(s) en eventuele kosten voor onderdelen en transport. Voor het bijgeschreven kenteken kunt u alléén de modules Wegenwacht Service Binnenland en Vervang Auto Binnenland afsluiten. U heeft vanaf dat moment volledig recht op hulp zoals beschreven bij de Algemene Voorwaarden Wegenwacht Service Binnenland en Vervang Auto Binnenland.

9 Hoe kunt u kentekens afmelden?

Hoe kunt u kentekens/modules afmelden?

- Het afmelden van kentekens/modules voor het einde van de contractdatum kan op verschillende manieren:
 - online (anwb.nl/zakelijk);
 - per email (anwbvoordezaak@anwb.nl);
 - schriftelijk (ANWB voor de Zaak, Customer Services, Postbus 93200, postzone H5M, 2509 BA Den Haag);
 - telefonisch (088 269 73 73).
- Tijdens een contractjaar kunt u een kenteken afmelden met behoud van de hulpverleningsmodules. Deze modules kunt u gedurende het lopende contractjaar koppelen aan een nieuw kenteken of aan het eind van het contractjaar laten aflopen.

10 Hoe vaak heeft u recht op pech?

Het aantal hulpverleningen waar u recht op heeft wordt uitgedrukt in een percentage. Afhankelijk van de grootte van het wagenpark bedraagt dit maximaal 25%. Bij overschrijding van het maximale percentage wordt het lidmaatschap met de afgesloten modules voor de resterende maanden van het contractjaar opgeschort. Na overschrijding kunnen wij u nog steeds hulpverlening bieden. U betaalt hiervoor per keer € 150, (exclusief BTW).

11 Hoe kunt u uw lidmaatschap opzeggen?

- Het lidmaatschap kunt u na 1 jaar dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van 4 weken.
- Heeft u openstaande facturen, dan kunt u niet direct, maar pas per einde contractjaar opzeggen.
- Het lidmaatschap dient schriftelijk te worden opgezegd. De opzeggingsbrief kunt u sturen aan ANWB voor de Zaak, Customer Services, Postbus 93200, postzone H5M, 2509 BA Den Haag.

12 Wat gebeurt er nadat u uw lidmaatschap heeft opgezegd?

- Als u het lidmaatschap per direct opzegt, ontvangt u op basis van de resterende dagen van het contractjaar restitutie van de basiscontributie en van de premie voor eventueel afgesloten modules als er in het lopende contractjaar geen hulpverlening heeft plaatsgevonden. U ontvangt geen restitutie als u in het eerste contractjaar opzegt.
- U ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging van opzegging.

13 Wat gebeurt er als u te laat betaalt, bijvoorbeeld uw contributie of andere bedragen die u verschuldigd bent?

- Bij te late betaling bent u direct in verzuim en hebben wij het recht wettelijke rente te berekenen.
- Wij zullen u aanmanen om te betalen.
- Als u binnen veertien dagen nadat u in verzuim bent nog niet heeft betaald, hebben wij het recht incassokosten in rekening te brengen.
- Er is geen recht op hulpverlening totdat alle openstaande bedragen zijn betaald.
- Als alle openstaande bedragen zijn betaald, dan kunt u het lidmaatschap en de daarbij behorende modules opzeggen.

Het is niet toegestaan een vordering te verrekenen met een openstaand bedrag.

14 Wat gebeurt er als wij uw lidmaatschap beëindigen?

- Wij brengen u schriftelijk op de hoogte van het beëindigen van uw lidmaatschap.
- U heeft geen recht meer op hulpverlening.
- Het restant van de betaalde contributie over het lopende lidmaatschapsjaar betalen wij niet terug.
- U blijft een eventueel openstaand bedrag verschuldigd aan de ANWB. Dit bedrag wordt geïnd door een incassobureau.

15 Wanneer kunnen wij uw lidmaatschap beëindigen?

De ANWB is gerechtigd het lidmaatschap met eventuele hulpverleningsmodules met onmiddellijke ingang te beëindigen wanneer:

- er een onvolledige of onjuiste opgave is gedaan over de oorzaak, aard of omvang van de schade of gebeurtenis;

- voortdurend van het lidmaatschap en/of modules in verband met misdrijvingen of om andere redenen in alle redelijkheid niet meer van de ANWB kan worden gevraagd;
- er een betalingsachterstand is van meer dan 3 maanden.

De ANWB is gerechtigd het lidmaatschap met eventuele hulpverleningsmodules op te schorten en daarna te beëindigen wanneer:

- het maximale pechrisico in een contractjaar of een gedeelte van het contractjaar wordt overschreden.

16 Hoe gaan wij met uw persoonlijke gegevens om?

Wij leggen in het kader van onze dienstverlening gegevens vast wanneer u een ANWB lidmaatschap afsluit, diensten en/of producten van de ANWB afneemt of op een andere manier met ons contact heeft.

Wij gebruiken deze gegevens:

- voor de uitvoering van uw rechten op grond van het ANWB lidmaatschap;
- voor de uitvoering van (verzekerings)overeenkomsten;
- voor de ontwikkeling van producten en diensten;
- om leden van nieuwe producten en diensten op de hoogte te houden.

Het is natuurlijk mogelijk dat u geen prijs (meer) stelt op informatie over producten of diensten of dat u uw toestemming voor het ontvangen van informatie per email wilt intrekken. U kunt dat schriftelijk aanvragen bij ANWB voor de Zaak, Customer Services, Postbus 93200, postzone H5M, 2509 BA Den Haag. U kunt de ontvangst van emails ook stopzetten met de afmeldings-optie in het bericht.

17 Hoe kunt u ons bereiken?

U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen voor antwoord op uw vragen:

- online (anwb.nl/zakelijk);
- per email (anwbvoordezaak@anwb.nl);
- schriftelijk (ANWB voor de Zaak, Customer Services, Postbus 93200, postzone H5M, 2509 BA Den Haag);
- telefonisch (088 269 73 73).

18 Bedrijfsovername / fusie / bedrijfsbeëindiging

In geval van een (voorgenomen) besluit tot fusie, bedrijfsovername of bedrijfsbeëindiging verzoeken we u ons hier direct schriftelijk van op de hoogte te stellen. Uw betalingsverplichtingen bij een fusie, bedrijfsovername of bedrijfsbeëindiging blijven bestaan.

2 Algemene voorwaarden Wegenwacht® Services

1 Wat doet u als u pech heeft?

Bij pech belt u altijd eerst met de ANWB Alarmcentrale.

- Bij pech in Nederland belt u 0900 9000 888 (5 cent per minuut).
- Bij pech in het buitenland belt u +31 88 269 14 64 (of +31 70 314 14 64)

De ANWB Alarmcentrale is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor hulp. Medewerkers van de Alarmcentrale nemen uw pechincident telefonisch aan en schakelen indien nodig de Wegenwacht Service in.

Bij pech in het buitenland heeft u altijd contact met een Nederlands sprekende hulpverlener van de ANWB Alarmcentrale. Zij schakelen, indien nodig zusterorganisaties of lokale hulpverleners in.

2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om u weer op weg te helpen. Dit doen wij door sleutelhulp te verrichten. Wij kunnen niet garanderen dat wij uw pech altijd ter plaatse kunnen oplossen. Lukt dat inderdaad niet, dan zorgen wij waar mogelijk voor transport of repatriëring.

3 Wie heeft recht op hulp?

De berijder van het voertuig waarvoor de desbetreffende hulpverleningsmodule is aangemeld.

4 Hoe kunt u aantonen dat u recht op hulp heeft?

De ANWB Alarmcentrale controleert bij de pechmelding altijd het kenteken. Zorg daarom voor een actuele en juiste registratie van uw kentekens.

5 Wanneer heeft u recht op hulp in Nederland?

Vanaf 2 werkdagen nadat voor het voertuig de hulpverleningsmodule Wegenwacht Service Binnenland is afgesloten. Er is ook recht op volledige hulp als het voertuig met pech als tijdelijke vervanging van het geregistreerde voertuig dient (maximaal 5 werkdagen).

Is een voertuig niet geregistreerd en aangemeld voor Wegenwacht Service Binnenland, dan kunt u nog steeds hulp krijgen wanneer u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- uw bedrijf een lidmaatschap ANWB voor de Zaak heeft afgesloten;
- uw bedrijf Wegenwacht Service Binnenland heeft afgesloten voor andere voertuigen;
- de berijder ter plekke met een kentekenbewijs aantoont dat het voertuig op naam staat van uw bedrijf;
- de berijder ter plekke het kenteken aanmeldt en direct de kosten betaalt van

deze eerste noodreparatie à € 150, (inclusief btw) exclusief de kosten van de premie voor de Wegenwacht module(s), contant of met een creditcard.

Is uw bedrijf geen lid van ANWB voor de Zaak of heeft uw bedrijf een lidmaatschap zonder pechhulpverleningsmodules, dan is uitsluitend noodreparatie mogelijk als de berijder zich ter plekke aanmeldt voor een persoonlijk ANWB-lidmaatschap inclusief Wegenwacht Nederland Service. De kosten hiervan bedragen € 150, (inclusief btw).

De kosten voor inschrijving plus de eventuele kosten voor onderdelen dienen door de berijder direct te worden betaald, contant of met een creditcard. Ook eventuele transportkosten zijn volledig voor rekening van de berijder.

6 Wanneer heeft u recht op hulp in het buitenland?

Vanaf 2 werkdagen nadat voor het kenteken de hulpverleningsmodule Voertuighulp Buitenland is afgesloten, staat u in het hulpverleningssysteem en heeft u recht op hulp in het buitenland. De hulp in het buitenland geldt gedurende maximaal 120 aaneengesloten dagen in het buitenland en maximaal 2 keer per kalenderjaar.

7 Waarmee helpen wij u?

Afhankelijk van de gekozen modules helpen we u met:

- **Sleutelhulp** – onze pechhulp begint altijd met sleutelhulp. Dit is het ter plekke verrichten van een (nood)reparatie om het voertuig weer aan het rijden te krijgen of ervoor te zorgen dat rijden weer verantwoord is. Voor vrachtwagens geldt een beperkt recht op sleutelhulp, zoals starthulp, laadklep problemen, verwisselen van banden (bij aanwezigheid reservewiel) en het verhelpen van stroomstoringen. Deze sleutelhulp is alleen geldig in Nederland.
- **Hulp bij verkeerd tanken** – het leegmaken van de tank en/of transporthulp voor het voertuig na het tanken van verkeerde brandstof.
- **Hulp bij verlies autosleutels** – het ter plekke openen van uw auto als de sleutels in de afgesloten auto liggen. Als de sleutels zijn verloren of gestolen, krijgt u transporthulp, reparatiebegeleiding of heeft u recht op het opsturen van een reservesleutel.

8 Wat gebeurt er als we uw auto met sleutelhulp niet direct weer aan het rijden krijgen?

Afhankelijk van de gekozen modules kunt u rekenen op de volgende services:

- **Transporthulp** – het vervoeren van uw auto en de inzittenden naar een garage.
- **Repatriëring** – het terugbrengen van uw auto en bagage vanuit het buitenland naar Nederland als uw auto niet binnen 48 uur (op een eiland 4 werkdagen) gerepareerd kan worden nadat u pech, ongeval of diefstal bij ons heeft gemeld en niet vóór uw terug- of doorreis.

- **Vervangend vervoer** – het bieden van vervangend vervoer vanaf het moment dat wij hebben vastgesteld dat we uw auto niet direct (Wegenwacht Service Nederland) of binnen 48 uur (Voertuighulp Buitenland) weer aan het rijden krijgen (geldt alleen als u voor deze aanvullende service heeft gekozen).
- **Vervangende chauffeur** – het inschakelen van een vervangende chauffeur als u niet meer in staat bent om verder te rijden en niemand anders dit van u kan overnemen.
- **Toezenden onderdelen** – het bestellen en verzenden van onderdelen naar het buitenland die nodig zijn om weer veilig te kunnen rijden en die ter plekke niet beschikbaar zijn.

Wanneer wij welke hulp bieden, kunt u verderop raadplegen bij de algemene voorwaarden voor de verschillende Wegenwacht Services.

9 Wat is de werkwijze en wat zijn de regels die daarbij horen?

- Alle noodzakelijke documenten dienen aanwezig te zijn, zoals een geldig kentekenbewijs, een geldige groene kaart en een geldig bewijs van APK-keuring.
- Het voertuig voldoet aan de wettelijke eisen.
- Wij hebben uw medewerking nodig, bijvoorbeeld als wij u vragen om snelle en juiste informatie.
- Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pech situaties. Het is daarom belangrijk dat u hun instructies en adviezen opvolgt. Zij beoordelen of er recht op hulp is.
- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een sleepbedrijf, garage of verhuurbedrijf.
- Wij kunnen u alleen helpen als wij uw auto veilig kunnen bereiken en wij veilig aan uw auto kunnen werken, zonder de regels of de wet te overtreden.
- Alle eventuele vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.

10 Hoe kunt u de door u gemaakte kosten declareren?

- Wij vergoeden de door u gemaakte kosten als deze binnen de voorwaarden vallen en als u deze uitgaven in overleg en na toestemming van ons heeft gedaan. De kosten voor vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.
- Stuur binnen 3 maanden na het maken van de kosten het declaratieformulier met originele nota's naar ons op. Dit formulier vindt u op anwb.nl/zakelijk. U kunt het formulier ook telefonisch bij ons opvragen via 088 269 73 73. Wilt u liever digitaal declareren, stuur dan het ingevulde declaratieformulier en de gescande nota's naar anwbvoordezaak@anwb.nl.

11 Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?

Wij helpen u niet als u:

- de pech had kunnen voorzien voordat u vertrok;
- onze hulp inroept terwijl u de wet overtreedt;
- deelneemt aan wedstrijden of georganiseerde (prestatie)tochten;
- pech krijgt op een circuit;
- in een auto met een handelaarskenteken rijdt;

- in een huurauto rijdt in het buitenland, tenzij deze is aangemeld bij ANWB voor de Zaak

Of als de pech ontstaan is:

- door opzettelijk handelen of nalaten;
- doordat u zich niet aan de wet of regels hield;
- bij de import of export van auto's;
- door aanpassingen aan het voertuig die niet zijn uitgevoerd volgens de voorschriften van de fabrikant/importeur.

12 Welke situaties kunnen voor ons reden zijn om u niet te helpen en/of uw Wegenwacht Services te beëindigen?

Wij helpen niet en kunnen daarnaast uw Wegenwacht Services beëindigen als u:

- zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren;
- ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie geeft;
- oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service;
- na ons verzoek uw verplichtingen niet nakomt, bijvoorbeeld als u ons niet betaalt, informatie niet geeft of documenten niet toestuur.

13 In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

Bij de verschillende Wegenwacht Services zijn wij alleen aansprakelijk bij een aantoonbaar toerekenbare tekortkoming door:

- schade die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening, behalve de hieronder beschreven situaties waarbij iedere aansprakelijkheid is uitgesloten;
- schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen of uit toezending van niet passende onderdelen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ontstaan in de volgende situaties:

- verkrijging van een vervangende auto (er komt een overeenkomst tot stand tussen u en het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing);
- reparatie van uw auto bij een garage of door een derde (deze reparatie geschiedt geheel in uw opdracht en komt voor uw eigen rekening en risico);
- stalling en transport van uw auto en bagage;
- diefstal van uw auto en bagage.

Wegenwacht Service Binnenland

Wegenwacht Service Binnenland geldt voor de volgende voertuigen die met een rijbewijs A of B(E) worden bestuurd: personenauto's, bestelauto's, autobussen, vrachtauto's (t/m C) kampeerauto's (t/m C) en motorfietsen, inclusief een eventueel meegevoerde aanhangwagen en/of zijspan.

Is het totale gewicht van een voertuig met aanhangwagen (inclusief lading) minder dan 3500 kg, dan gelden er geen beperkingen voor de hulpverlening. Is het totale gewicht meer dan 3500 kg, dan is de hulpverlening beperkt tot sleutelhulp.

Voor kampeerauto's gelden geen beperkingen tot een maximaal gewicht (inclusief aanhangwagen en lading) van 7500 kg. De hulpverlening voor kampeerauto's met een totaal gewicht meer dan 7500 kg (inclusief aanhangwagen en lading) beperkt zich tot sleutelhulp.

De beperking tot sleutelhulp geldt ook voor vrachtauto's en autobussen van meer dan 3500 kg die worden bestuurd met een rijbewijs C.

Sleutelhulp — Het ter plekke door een (nood)reparatie proberen uw voertuig weer aan het rijden te krijgen of ervoor zorgen dat rijden weer verantwoord is. Sleutelhulp geldt ook voor gekoppelde aanhangwagens en kampeerauto's. Wij geven sleutelhulp als de pech niet te voorzien was en als de plek goed bereikbaar is voor de auto van de Wegenwacht. Het betreft hulp die we ter plekke binnen 1 uur kunnen uitvoeren. De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening.

Transporthulp — Het vervoeren van uw voertuig en de inzittenden naar een garage. Wij geven transporthulp als sleutelhulp geen oplossing biedt. De transportkosten moeten wel lager zijn dan de restwaarde van uw voertuig na de pech. Per geregistreerd kenteken is maximaal 2 keer per jaar recht op transporthulp. Uw voertuig wordt naar de dichtstbijzijnde garage getransporteerd. Als uw voertuig niet dezelfde dag kan worden gerepareerd, wordt deze getransporteerd naar 1 bestemming in Nederland naar keuze. Voor het transport van een huurauto wordt de bestemming in overleg met het verhuurbedrijf vastgesteld. We transporteren een aanhangwagen als uw voertuig ook op transport gaat en het totaal samengesteld belast gewicht niet meer is dan 3500 kg.

Let op! Wij bieden geen transporthulp bij het vastzitten (sneeuw, modder etc.) van het voertuig. De kosten voor diagnose en eventuele vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.

Vervoer van inzittenden — Het vervoeren van de inzittenden van het voertuig met pech, in combinatie met transporthulp. Inzittenden (behalve lifters) kunnen met het transport meerijden of met openbaar vervoer 2e klas naar 1 bestemming in Nederland reizen. Als dit vervoer niet mogelijk is, maken wij de keuze tussen vervoer met een taxi naar 1 bestemming in Nederland of 1 overnachting in een hotel (bij een pechmelding 's nachts).

Let op! Voor declaratie van reiskosten dienen originele nota's overlegd te worden.

Vervangende chauffeur — Het inschakelen van een vervangende chauffeur als de enige berijder niet meer in staat is verder te rijden. Wij bieden deze hulp als de enige berijder volgens een arts niet meer in staat is verder te rijden en niemand anders dit kan overnemen. Het betreft situaties waarbij u in Nederland bent en de plek waar het voertuig naar toe wordt gereden in Nederland ligt.

Let op! Wij bieden geen vervangende chauffeur als u niet verder kunt rijden door alcohol-, drugs- of medicijngebruik. Ook niet als u had kunnen voorzien dat u niet (meer) zou kunnen rijden, zoals na een medische ingreep en/of bij ziekte. Evenmin als voor het besturen van het motorrijtuig, inclusief gekoppelde aanhangwagens, een ander rijbewijs of speciale vergunning nodig is dan een rijbewijs A of B(E).

Uitbreiding op Wegenwacht Service Binnenland

Wegenwacht Service Binnenland kunt u uitbreiden met de volgende service:

Vervang Auto Binnenland

Vervangend vervoer — Het bieden van vervangend vervoer op het moment dat wij hebben vastgesteld dat wij uw auto niet ter plekke weer aan het rijden krijgen.

U kunt 2 keer per contractjaar gebruikmaken van deze service. Wij kiezen welk vervangend vervoer wordt ingezet:

- een auto gedurende 4 werkdagen;
- kosten openbaar vervoer (maximaal 3 dagen, maximaal € 165, voor het hele reisgezelschap);
- een taxi naar 1 bestemming in Nederland.

De vervangende auto is een personenauto (maximaal categorie C) of, als het noodzakelijk en mogelijk is, een bestelauto of motorfiets. De auto heeft alleen een trekhaak en/of automatische versnellingsbak als dat noodzakelijk en mogelijk is. De noodzakelijke kosten om het werk of woonadres te bereiken vanaf het afhaal/inleverpunt van het vervangende vervoer worden vergoed. Als vervangend vervoer niet voorradig is, kunt u in overleg zelf vervangend vervoer regelen en de kosten daarvan declareren.

Let op! U sluit de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing. Wij vergoeden geen brandstofkosten, afkoop eigen risico, schade reparatiekosten aan het vervangende vervoer tijdens de huurperiode, de kosten van een extra inzittendenverzekering, extra kilometers boven 100 per dag en alle overige kosten die u normaal ook zou maken bij een huurauto.

Voertuighulp Buitenland

Voertuighulp Buitenland geldt voor de volgende voertuigen die met een rijbewijs A of B(E) worden bestuurd: personenauto's, bestelauto's, kampeerauto's (t/m C) en motorfietsen, inclusief een eventueel meegevoerde aanhangwagen en/of zijspan.

Is het totale gewicht van een voertuig met aanhangwagen (inclusief lading) meer dan 3500 kg, dan is er geen recht op hulpverlening. Voor kampeerauto's gelden geen beperkingen mits het maximale gewicht (inclusief aanhangwagen en lading) niet meer is dan 7500 kg.

Sleutelhulp — Het ter plekke door een (nood)reparatie proberen uw voertuig weer aan het rijden te krijgen of ervoor zorgen dat rijden weer verantwoord is. De kosten van sleutelhulp door een hulpverlener in het betreffende land worden door ons vergoed. Wij geven sleutelhulp als de pech niet te voorzien was, als de plek goed bereikbaar is voor de hulpverlener en deze de hulp ter plekke kan uitvoeren. De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening en u rekent deze direct af.

Let op! De kosten van diagnose en eventuele vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.

Transporthulp — Het vervoeren van uw voertuig en de inzittenden naar de dichtstbijzijnde garage. Wij geven transporthulp als sleutelhulp geen oplossing biedt. De kosten van transporthulp door een hulpverlener in het betreffende land worden door ons vergoed. Het transportbedrijf transporteert uw voertuig naar de dichtstbijzijnde garage. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen.

Let op! Wij bieden geen transporthulp bij het vastzitten (sneeuw, modder etc.) van het voertuig. U wordt de opdrachtgever van eventuele reparaties en de kosten voor deze en eventuele vervolgreparaties komen altijd voor uw rekening.

Repatriëring — Het terugbrengen van uw voertuig en/of bagage vanuit het buitenland naar Nederland als de noodzaak daartoe uit een technische diagnose blijkt. Wij bieden u deze hulp als u door pech, een ongeval of diefstal niet verder kunt rijden en wij dat niet kunnen laten oplossen binnen 48 uur (op een eiland 4 werkdagen) nadat u de pech bij ons heeft gemeld. Er wordt ook gerepatriëerd als de reparatie langer duurt dan 2 werkdagen en het reisgezelschap daarop niet kan wachten. De kosten voor een tijdelijke stalling, al dan niet in een garage, vergoeden wij gedurende maximaal 30 dagen. Als de kosten van repatriëring hoger zijn dan de waarde van uw voertuig na de pech, zullen wij in overleg met u uw voertuig invoeren in het land waar uw voertuig zich bevindt.

Daarnaast repatriëren wij als een gestolen voertuig binnen de geldigheidsperiode van Voertuighulp Buitenland wordt teruggevonden in een land binnen het dekkinggebied. Repatriëring vindt plaats als de reparatiekosten door u zijn betaald. De transportkosten moeten wel lager zijn dan de restwaarde van uw voertuig na de pech. Als u het voertuig toch wilt laten repatriëren, kan dat op eigen kosten. Wanneer het voertuig binnen 3 maanden aantoonbaar is gerepareerd, nemen we

alsnog de kosten van repatriëring voor onze rekening.

Wij betalen de kosten van invoer, eventuele vernietiging en/of verkoop van het voertuig. De kosten omvatten de stallingskosten en douanekosten die in redelijkheid zijn gemaakt. Er wordt ook gerepatriëerd in verschillende situaties waarbij de enige berijder niet in staat is verder te rijden.

Repatriëring van bagage — Wij zullen de normale van huis meegenomen reisbagage en kampeeruitrusting repatriëren. Net als de fietsen en surfplanken die op een aanhangwagen en/of auto zijn meegenomen. Wij mogen altijd weigeren om bagage te laten repatriëren of deze eerst door politie of douane laten controleren. Er is recht op het vervoer van monster collecties tot een waarde van € 4.500, naar Nederland of 1 plaats binnen Europa na uitvallen van het voertuig (tenzij dit in strijd is met douanebepalingen).

Let op! Bij repatriëring vervoeren wij geen kostbaarheden, handelswaren, verhuisgoederen en waren die kunnen bederven.

Repatriëring aanhangwagen — Als de aanhangwagen dient als tijdelijke verblijfplaats, is er recht op eenmalig transport naar bestemming binnen het dekkinggebied. Na afloop repatriëren we de aanhangwagen als dit nodig is. De repatriëring of invoer van een vaartuig dat op de aanhangwagen werd meegenomen, vindt tegelijk plaats met de repatriëring van de aanhangwagen.

Vervangende chauffeur — Het inschakelen van een vervangende chauffeur als u niet meer in staat bent om verder te rijden en naar Nederland terug wilt. Wij bieden u deze hulp als u volgens een arts niet meer in staat bent verder te rijden en niemand anders dit van u kan overnemen. Wij bepalen de route en de onderweg gemaakte reiskosten zijn voor uw rekening. Inzittenden kunnen indien mogelijk meerijsen.

Let op! Wij bieden geen vervangende chauffeur als u niet verder kunt rijden door alcohol, drugs of medicijngebruik. Ook niet als u had kunnen voorzien dat u niet (meer) zou kunnen rijden, zoals na een medische ingreep en/of bij ziekte.

Toezenden van onderdelen — Het bestellen en verzenden van de onderdelen naar landen in Europa (uitgezonderd het land waar het bedrijf is gevestigd en het kenteken is geregistreerd) die nodig zijn om weer veilig te kunnen rijden en die ter plekke niet beschikbaar zijn. Dit gebeurt na een technische diagnose van de garage. De garage geeft aan wat er aan uw voertuig mankeert en welke onderdelen besteld moeten worden voor reparatie. U bent als opdrachtgever van de bestelling ervoor verantwoordelijk.

Het verzenden van onderdelen vanuit het buitenland wordt vergoed tot maximaal € 200,. Toezending kan alleen als dit niet in strijd is met de geldende douanebepalingen. Vloeibare stoffen worden niet toegezonden.

Waar kunt u op deze service rekenen?

Ons dekkingsgebied voor sleutelhulp in Europa bestaat uit de volgende landen:

Albanië	Liechtenstein	Turkije tot de Bosporus
Algerije	Litouwen	Vaticaanstad
Andorra	Luxemburg	Verenigd Koninkrijk
België	Macedonië	Wit-Rusland
Bosnië-Herzegovina	Malta	Zweden
Bulgarije	Marokko	Zwitserland
Cyprus	Moldavië	
Denemarken	Monaco	
Duitsland	Montenegro	
Egypte	Noorwegen	
Estland	Oekraïne	
Finland	Oostenrijk	
Frankrijk	Polen	
Gibraltar	Portugal (m.u.v. de Azoren en Madeira)	
Griekenland	Roemenië	
Hongarije	Rusland tot de Oeral	
Ierland	San Marino	
Israël	Servië	
Italië	Slovenië	
IJsland	Slowakije	
Kosovo	Spanje (m.u.v. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla)	
Kroatië	Tsjechische Republiek	
Letland	Tunesië	

Let op! U heeft geen dekking in bovenstaande landen als er voor of na de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het ministerie van Buitenlandse Zaken. Of als er sprake is van een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer (met uitzondering van kleine rellen), atoomkernreacties of natuurrampen.

Uitbreidingen op Voertuighulp Buitenland

Voertuighulp Buitenland kunt u uitbreiden met de volgende services:

Vervang-Auto en Extra Vervang-Auto Buitenland

Deze service betreft de vergoeding van kosten van vervangend vervoer wanneer wij hebben vastgesteld dat we uw voertuig ter plekke niet binnen 48 uur (op een eiland 4 werkdagen) weer aan het rijden krijgen en uw voertuig zich bevindt in een van de gedekte landen.

De service geldt vanaf de dag van vertrek naar uw bestemming in het buitenland, de huurperiode is nooit langer dan de verblijfsduur in het buitenland.

Wij regelen, indien beschikbaar, een vergelijkbare vervangende auto (maximaal 2 x per jaar):

- voor de periode van maximaal 30 dagen;
- inclusief afkoop eigen risico;
- inclusief kosten openbaar vervoer 2e klas naar ophaalpunt vervangend voertuig; lukt dit niet, dan vergoeden wij de kosten van openbaar vervoer 2e klas naar de bestemming in het buitenland en/of terug naar huis.

De vervangende auto is een gelijkwaardige personenauto of een motorfiets en heeft alleen een trekhaak en/of automatische versnellingsbak als dat noodzakelijk en mogelijk is. Wij bepalen de duur van de vervanging op basis van uw oorspronkelijk geplande terugkeerdatum en waar en wanneer u de auto in moet leveren. Als u met uw vervangend vervoer buiten het dekkingsgebied komt, zijn de kosten van het vervangend vervoer voor u. U betaalt zelf de borgsom, waarvoor een creditcard nodig is.

Dekkingsgebied

Voor deze services geldt het dekkingsgebied zoals omschreven bij Voertuighulp Buitenland, met uitsluiting van de landen Algerije, Egypte, Israël, Marokko en Tunesië.

Let op! U sluit de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing. Wij vergoeden geen brandstofkosten en alle overige kosten die u normaal ook zou maken bij een huurauto. Vervangend vervoer geldt niet voor landen buiten het dekkingsgebied.

Voor het type voertuig kunt u, afhankelijk van uw eigen voertuig en de mogelijkheden, uit 2 uitvoeringen kiezen.

Vervang-Auto Buitenland — Dit is een standaarduitvoering auto of bestelauto met een cataloguswaarde van maximaal € 25.000,- (voor een motorfiets maximaal € 7.000,-). Kampeer-auto's worden niet geleverd als vervangend vervoer.

Extra Vervang-Auto Buitenland — Een grote personenauto of bestelbus met cataloguswaarde van maximaal € 40.000,- of 2 personenauto's met elk een maximale waarde van € 25.000,-. Kampeer-auto's worden niet geleverd als vervangend vervoer.

Let op! U heeft geen recht op vervangend vervoer als er verkeerde brandstof is getankt en gevolgschade is opgetreden. Ook bij verlies, diefstal en het achterlaten van autosleutels in de afgesloten auto heeft u geen recht op vervangend vervoer.

Personenhulp Buitenland

Deze service voor berijders en passagiers van voertuigen die bestuurd mogen worden met een rijbewijs A of B(E) geeft recht op vergoeding van onvoorziene uitgaven.

Vergoeding onvoorziene uitgaven

Onvoorziene vervoerskosten — Vergoeding op basis van het aantal kilometers dat zou zijn gereden als het ongeval of de gebeurtenis niet had plaatsgevonden, nadat we vooraf toestemming hebben gegeven om gebruik te maken van het voertuig. Voor elke minder gereden kilometer wordt € 0,07 afgetrokken van de vergoeding. Voor elke meer gereden kilometer geldt een vergoeding van € 0,16.

Openbaar vervoer — Vergoeding voor vervoer per trein, laagste klasse, inclusief couchette en de kosten van aanvullend openbaar vervoer. Voor overig vervoer de reiskosten tot een maximum van de kosten van een lijnvlucht, laagste klasse, en de kosten van aanvullend openbaar vervoer.

Bij ziekte of ongeval — Vergoeding noodzakelijke extra vervoerskosten naar uw woonplaats, nadat we vooraf toestemming hebben gegeven en als deze kosten moeten worden gemaakt op medisch advies. Eventuele vervoerskosten ambulance, geregeld door de ANWB Alarmcentrale, nadat we vooraf toestemming hebben gegeven.

Bij overlijden — Vergoeding van de kosten van het door de ANWB Alarmcentrale geregelde vervoer van het stoffelijk overschot naar de woonplaats. Is dat vervoer niet mogelijk, dan worden de kosten vergoed van een in overleg met ons geregelde begrafenis of crematie in de plaats van overlijden, tot een maximum van € 3.500,.

Bij ziekte/ongeval/overlijden van niet meereizende familieleden of huisgenoten — Vergoeding van de gemaakte noodzakelijke extra kosten van door de ANWB Alarmcentrale geregeld vervoer om de woonplaats te bereiken. Dit is alleen van toepassing bij overlijden, een levensbedreigende ziekte of een levensbedreigend ongeval van niet-meereizende huisgenoten en eerste- en tweedegraads bloed en aanverwanten.

Bij zaakschade — Vergoeding van de gemaakte noodzakelijke extra kosten van door de ANWB geregeld vervoer om de woonplaats te bereiken. Dit geldt alleen wanneer, door een voorval van buiten, de woning, de inboedel of het bedrijf ernstige schade heeft ondervonden, waar door uw aanwezigheid als eigenaar, huurder of feitelijk leider dringend noodzakelijk is.

Telefoon-/e-mail-/faxgebruik — Voor gedekte gebeurtenissen worden de gemaakte noodzakelijke kosten vergoed van telefoon, email en fax om contact te maken met de ANWB Alarmcentrale tot een maximum van € 140,.

Niet gedekt zijn — Onvoorziene uitgaven die zijn gemaakt zonder onze uitdrukkelijke toestemming, kosten voor (para)medische of tandheelkundige behandeling en onvoorziene uitgaven die zijn gemaakt als gevolg van gewapende onlusten die tot doel hebben het bestaande gezag omver te werpen.

3 Onze statutaire en bedrijfsgegevens

Bedrijfsgegevens

- De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ANWB B.V., statutair gevestigd te (2596 EC) Den Haag aan de Wassenaarseweg 220 (Postbus 93200, 2509 BA Den Haag).
- De naamloze vennootschap Reis- en Rechtshulp N.V., gevestigd te (2596 EC) Den Haag aan de Wassenaarseweg 220 (Postbus 93200, 2509 BA Den Haag).

Inschrijving Kamer van Koophandel

- ANWB B.V. is ingeschreven in het handelsregister onder dossiernummer 27157000.
- Reis- en Rechtshulp N.V. is ingeschreven in het handelsregister onder dossiernummer 27110640.

Aard van financiële dienstverlening

Een financieel dienstverlener kan op grond van de Wet op het financieel toezicht onder meer bemiddelen en aanbieden.

- ANWB B.V. treedt op als bemiddelaar in schadeverzekeringen. Een bemiddelaar is een tussenpersoon wiens werkzaamheden erop zijn gericht om een overeenkomst tot stand te brengen inzake financiële producten tussen consument en aanbieders.
- Reis- en Rechtshulp N.V. op als aanbieder van schadeverzekeringen in de zin van de Wet op het financieel toezicht. Voor deze dienstverlening ontvangt ANWB B.V. een vergoeding van Reis- en Rechtshulp N.V. De vergoeding is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.
- Bij Reis- en Rechtshulp N.V. zijn de volgende verzekeringen ondergebracht: Wegewacht Service Binnenland, VervangAuto Binnenland, Voertuighulp Buitenland, VervangAuto Buitenland, Extra VervangAuto Buitenland en Personenhulp Buitenland.

Interne klachtenprocedure en geschilleninstantie

ANWB B.V. en N.V. en Reis- en Rechtshulp N.V. beschikken over een interne klachtenprocedure. Bij klachten kunt u contact opnemen met uw aanspreekpunt of deze schriftelijk indienen bij ANWB Klantenservice, antwoordnummer 10, 2509 XA Den Haag. Tevens zijn ANWB B.V. en Reis- en Rechtshulp N.V. aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, postbus 93257, 2509 AG te Den Haag, 0900 355 22 48, kifid.nl.

Registratie bij de AFM

- ANWB B.V. is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in de hoedanigheid van bemiddelaar in schadeverzekeringen, onder vergunningnummer 12013649.
- Reis- en Rechtshulp N.V. is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in de hoedanigheid van aanbieder van schadeverzekeringen, onder vergunningnummer 12000578.

Zeggenschapsbelang

- Reis- en Rechtshulp N.V. is een 100% dochtervennootschap van ANWB B.V. •

Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten aangaan met ANWB B.V. en/of Reis- en Rechtshulp N.V. en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen is Nederlands Recht van toepassing.

**ANWB voor de Zaak
Customer Services/ H5M**



Postbus 93200 2509 BA Den Haag



088 269 73 73



088 269 78 42



anwbvoordezaak@anwb.nl



anwb.nl/zakelijk

