



Voorwaarden ANWB Fiets lease

Algemene voorwaarden ANWB Fiets Lease Overeenkomst	2
Artikel 1. Wat bedoelen wij met de volgende begrippen?	2
Artikel 2. Waarop is de leaseovereenkomst gebaseerd?	2
Artikel 3. Wat mag je wel en niet doen als je de fiets leaset?	2
Artikel 4. Wat is de looptijd van de leaseovereenkomst?	2
Artikel 5. Wanneer mag jij de leaseovereenkomst eerder beëindigen?	3
Artikel 6. Wanneer mogen wij de leaseovereenkomst eerder beëindigen?	3
Artikel 7. Wanneer moet je ons schadeloos stellen?	3
Artikel 8. Wanneer krijg je de fiets?	3
Artikel 9. Mag je zelf accessoires plaatsen op de fiets?	3
Artikel 10. Wat mag je van ons verwachten tijdens de looptijd?	4
Artikel 11. Wat mag je niet van ons verwachten tijdens de looptijd?	4
Artikel 12. Wat kun je van ons verwachten aan het einde van de looptijd?	4
Artikel 13. Hoe lever je de fiets in als de leaseovereenkomst eindigt?	4
Artikel 14. Waarvoor betaal je?	5
Artikel 15. Wanneer en hoe betaal je?	5
Artikel 16. Wanneer mogen wij het maandbedrag aanpassen?	5
Artikel 17. Hoe verwachten we dat jij met je fiets omgaat?	5
Artikel 18. Waarvoor zijn wij niet aansprakelijk?	6
Artikel 19. Wat moet je doen als iemand anders de fiets in beslag wil nemen?	6
Artikel 20. Hoe geef je wijzigingen aan ons door?	6
Artikel 21. Wat registreren wij bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR)?	6
Artikel 22. Welk recht is van toepassing?	6
Bijlage 1: De voorwaarden van de Wegenwacht® Fiets Service	7
Bijlage 2: De voorwaarden van de ANWB Fietsverzekering	10
Bijlage 3: Innameprotocol	13
Bijlage 4: Voorwaarden aanbod ANWB-lidmaatschap zonder extra kosten uitsluitend voor nieuwe leden bij ANWB Fiets Lease via de fietsdealer	15

Voorwaarden ANWB Fiets Lease

In deze voorwaarden lees je meer over de overeenkomst voor ANWB Fiets Lease. Deze voorwaarden zijn een deel van de leaseovereenkomst die je met ons hebt.

Deze voorwaarden bestaan uit:

- De algemene voorwaarden van ANWB Fiets Lease
- Bijlage 1: de voorwaarden van Wegenwacht Fiets Service
- Bijlage 2: de voorwaarden van de ANWB Fietsverzekering
- Bijlage 3: het innameprotocol
- Bijlage 4: Actievoorwaarden ANWB Lidmaatschap

Op je persoonlijke leaseovereenkomst zie je de voorwaarden die in jouw situatie van toepassing zijn.

Algemene voorwaarden ANWB Fiets Lease Overeenkomst

Artikel 1. Wat bedoelen wij met de volgende begrippen?

- 1. Je, jij, jouw**
Degene die het ANWB Fiets Lease contract heeft afgesloten.
- 2. Wij, ons, onze**
Volkswagen Pon Financial Services B.V. (KvK nummer 20073305)
- 3. Looptijd**
De periode die op de leaseovereenkomst staat. Dit is de periode dat je de fiets least van ons en dat je gebruik kunt maken van de diensten die op de leaseovereenkomst staan.
- 4. Maandbedrag**
Het bedrag dat je iedere maand aan ons betaalt om de fiets te leasen. Met dit bedrag betaal je voor het gebruik van de fiets, maar ook voor andere diensten en services, zoals pechhulp, de verzekering, reparaties en onderhoud.
- 5. Innameprotocol**
Dit zijn de regels waaraan wij ons houden als we je fiets beoordelen als je die weer bij ons inlevert. We kijken dan bijvoorbeeld voor welke schades je wel of niet zelf betaalt. Dit innameprotocol zit in de bijlage van deze voorwaarden.

Artikel 2. Waarop is de leaseovereenkomst gebaseerd?

1. Op de gegevens die je bij het afsluiten of het wijzigen van de leaseovereenkomst aan ons hebt doorgegeven.
2. Op de gegevens die op de leaseovereenkomst staan.
3. Op deze algemene en bijzondere voorwaarden.
4. Op de afspraken (aanvullende voorwaarden) die we met jou hebben gemaakt. Deze vind je op je leaseovereenkomst.

Artikel 3. Wat mag je wel en niet doen als je de fiets leaset?

1. Wij zijn de eigenaar van de fiets. Je krijgt de door jou gekozen fiets gedurende de leaseperiode tot jouw beschikking. Dat betekent dat de fiets van ons blijft, maar dat je die mag gebruiken zolang de leaseovereenkomst loopt.
2. Jij bent er verantwoordelijk voor dat je je houdt aan de leaseovereenkomst en deze voorwaarden. Je mag deze leaseovereenkomst dus niet overzetten op de naam van iemand anders. Of iemand anders laten opdraaien voor de rechten en plichten die bij de leaseovereenkomst horen.
3. Je mag geen onderdelen van de fiets aanpassen, eraf halen of verkopen. Hiervoor heb je onze toestemming nodig.

Artikel 4. Wat is de looptijd van de leaseovereenkomst?

De looptijd vind je op je persoonlijke leaseovereenkomst. Op dit moment is het alleen mogelijk om ANWB Fiets Lease af te sluiten voor een looptijd van 36 maanden. Hierbij rekenen we vanaf de datum dat de fiets bij je is afgeleverd. Na de 36 maanden lever je de fiets in en eindigt de overeenkomst.

Artikel 5. Wanneer mag jij de leaseovereenkomst eerder beëindigen?

Je mag de overeenkomst op ieder moment eerder beëindigen. Hierbij gelden wel drie voorwaarden.

1. Je meldt het ons schriftelijk als je de overeenkomst wilt beëindigen.
2. Je levert de fiets in volgens ons innameprotocol. Hierin staat hoe je de fiets inlevert en wat de voorwaarden daarbij zijn. Je vindt het innameprotocol verderop in deze voorwaarden.
3. Wil je de overeenkomst beëindigen na de 14 dagen bedenktijd, maar voordat de fiets is geleverd? Dan betaal je voor de kosten die wij hiervoor hebben gemaakt.
Houd bij het beëindigen van de overeenkomst wel rekening met de schadeloosstelling als omschreven in artikel 7.

Artikel 6. Wanneer mogen wij de leaseovereenkomst eerder beëindigen?

In een aantal situaties ontbinden wij de leaseovereenkomst meteen. Dat betekent dat de leaseovereenkomst niet meer geldig is. Dat doen wij in de volgende gevallen:

- Je betaalt onze facturen niet op tijd of niet volledig.
- Je zit in de schuldsanering (WSNP) of bent failliet verklaard.
- Je maakt te veel kosten voor onderhoud, reparaties, vervanging van banden, schades, enzovoort, doordat je de fiets onzorgvuldig of verkeerd gebruikt.
- De fiets wordt ingevorderd of in beslag genomen door overheid of een andere organisatie.
- Als er iets gebeurt waardoor het zeer waarschijnlijk is dat je op termijn niet meer kunt voldoen aan je (financiële) verplichtingen uit de overeenkomst.

Je geeft ons bij deze toestemming om de fiets bij jou terug te halen als wij de overeenkomst eerder beëindigen. Deze toestemming geldt ook voor mensen die wij inschakelen om de fiets terug te halen.

Artikel 7. Wanneer moet je ons schadeloos stellen?

Schadeloosstellen betekent dat je betaalt voor de inkomsten die wij missen doordat de overeenkomst eerder eindigt. Je betaalt dan 40% van de kosten die je nog zou betalen voor de rest van de looptijd. Dit doe je in de volgende 2 situaties:

1. Als jij de leaseovereenkomst zelf eerder beëindigt
2. Als wij de leaseovereenkomst eerder beëindigen. Naast de schadeloosstelling kunnen hier ook nog extra kosten bijkomen.
 - Je betaalt ons ook de waarde van de fiets op het moment van beëindigen als je deze niet op tijd inlevert. Deze waarde wordt tijdens de looptijd van 3 jaar geleidelijk afgeschreven.
 - Je betaalt de kosten:
 - o voor schade aan de fiets die niet eerder gemeld is;
 - o van wettelijke rente over de tijd die wij moeten wachten op de betaling van de schadeloosstelling.
 - o die wij maakten om de leaseovereenkomst te beëindigen, dit zijn incassokosten, en kosten van advocaten en andere hulp die we inschakelen.

In een aantal gevallen hoeft je ons niet schadeloos te stellen:

- Als je overlijdt. De fiets gaat dan terug naar ons.
- Als je plotseling minder inkomen hebt. Je kunt ons dan vragen om de overeenkomst te beëindigen. Stuur ons dan wel bewijs waaruit blijkt dat je de maandbedragen niet kan betalen, omdat:
 - o je ontslagen bent, en daar zelf niets aan kon doen;
 - o je voor tenminste 80% blijvend invalide bent geraakt;
 - o je bent gescheiden van je partner;
 - o je geregistreerd partnerschap is beëindigd.

Artikel 8. Wanneer krijg je de fiets?

Je krijgt van je gekozen fietswinkel een bericht als je de fiets kunt ophalen. Wij proberen de fiets natuurlijk af te leveren op het afgesproken tijdstip. Toch kan het voorkomen dat we jouw fiets later leveren dan gepland. Bijvoorbeeld door een vertraagde levering van de fabrikant. Je contract start pas op het moment dat je de fiets hebt ontvangen. Je kunt ons niet aansprakelijk stellen voor schade als gevolg een latere levering.

Artikel 9. Mag je zelf accessoires plaatsen op de fiets?

Ja, dat mag. Hierbij gelden wel de volgende regels:

- Je koopt de accessoires zelf.
- Je plaatst de accessoires zelf op de fiets.
- Je zorgt dat je de accessoires kunt verwijderen zonder de fiets te beschadigen.

- Je haalt de accessoires zelf van de fiets als de leaseovereenkomst eindigt.
- Je betaalt zelf voor schade, verlies of diefstal van deze accessoires. Of voor de kosten die je door schade, verlies of diefstal moet maken.

Artikel 10. Wat mag je van ons verwachten tijdens de looptijd?

1. Je krijgt de fiets:
 - zoals de leverancier van de fiets deze beschrijft;
 - met alle accessoires die in de leaseovereenkomst staan;
 - als het nodig is met een onderhoudsschema (serviceplan) en het instructieboekje.
2. Je fiets krijgt onderhoud. Dit gebeurt bij de fietsenwinkel die je tijdens je aanvraag hebt gekozen, of bij een andere deelnemende fietsenwinkel. Je vindt een overzicht van alle deelnemers op www.anwb.nl/fietslease/dealers. De fietsenwinkel waar je het onderhoud laat uitvoeren moet zijn verbonden aan het merk. Je ontvangt periodiek een e-mail om een afspraak te maken voor onderhoud bij de fietsenwinkel. Let bij onderhoud op het volgende:
 - Geef duidelijk aan bij de fietsenwinkel dat de fiets een leasefiets is van ANWB Fiets Lease.
 - Onder onderhoud verstaan wij het gebruikelijk onderhoud om schades te voorkomen. Dit is het onderhoud zoals de fabrikant het voorschrijft. Onderhoud aan je eigen accessoires valt hier niet onder.
3. Je fiets krijgt reparaties. Dit gebeurt ook bij de fietsenwinkel die je tijdens je aanvraag hebt gekozen, of bij een andere deelnemende fietsenwinkel die is verbonden aan het merk van de fiets. Let daarbij op het volgende:
 - Geef duidelijk aan bij de fietsenwinkel dat de fiets een leasefiets is van ANWB Fiets Lease.
 - De schade wordt vergoed als deze is verzekerd volgens de voorwaarden van de ANWB Fietsverzekering.
 - De reparatie wordt alleen vergoed als die nodig is door het normale gebruik van de fiets. Gebruik je de fiets niet zoals het hoort of is de fiets buitensporig versleten? Dan kan het zijn dat je zelf de kosten van de reparatie betaalt.
4. De banden van je fiets worden vervangen na normale slijtage. Gebruik je de fiets niet zoals het hoort? Of zijn de banden beschadigd door buitensporige slijtage? Dan betaal je de kosten van de vervanging zelf. Dat is bijvoorbeeld als je te lang fietst met een te lage bandenspanning.
5. Je krijgt pechhulp van de Wegenwacht Fiets Service van ANWB. Dit is een deel van de leaseovereenkomst. Tijdens de hele leaseovereenkomst krijg je pechhulp. Hiervoor word je klant van de ANWB zodra je de leaseovereenkomst tekent. Voor de pechhulp gelden de Algemene voorwaarden 2019 Wegenwacht® Fiets Service. Deze lees je in bijlage 1. Je betaalt zelf voor kosten die je niet vergoed krijgt volgens deze voorwaarden.
6. Je bent goed verzekerd tegen diefstal en vermissing van de fiets. Als je een speedpedelec least, ben je ook verzekerd voor [Wettelijke Aansprakelijkheid en Verhaalsrechtsbijstand](#). De ANWB Fietsverzekering is een deel van de leaseovereenkomst. Je leest de voorwaarden van de verzekering in bijlage 2. Hierin lees je ook wat je moet doen als je fiets schade heeft of is gestolen. Je betaalt zelf voor de kosten die je niet vergoed krijgt volgens de verzekering.

Artikel 11. Wat mag je niet van ons verwachten tijdens de looptijd?

Je betaalt zelf voor kosten die je niet vergoed krijgt volgens deze voorwaarden. Hieronder vallen:

- Vervangend vervoer. Bijvoorbeeld als je fiets bij de fietsenwinkel is voor onderhoud, reparaties en het vervangen van banden.
- Een vergoeding voor schade die ontstaat door onderhoud of reparaties. Wij zijn hier niet aansprakelijk voor. Je blijft dus betalen voor de maandelijkse kosten van de leaseovereenkomst als je je fiets tijdelijk niet kunt gebruiken.
- De kosten voor het schoonmaken van de fiets en de stallingskosten.
- Alle kosten die je moet maken doordat je de fiets onzorgvuldig wegzet of gebruikt.
- De kosten als je extra accessoires wilt op de fiets.
- De kosten voor het laten maken van nieuwe sleutels.
- Alle andere kosten die niet op het contract staan, maar die wel te maken hebben met het dagelijkse wegzetten en het gebruik van de fiets.
- Alle boetes en andere lasten, belastingen en heffingen die de overheid je oplegt voor de fiets.

Artikel 12. Wat kun je van ons verwachten aan het einde van de looptijd?

- Een aantal maanden voor het einde van de looptijd ontvang je van ons een voorstel. Je kunt de fiets dan van ons overkopen. Bevalt het leasen van een fiets je en wil je graag op een nieuwe fiets blijven fietsen? Dan kun je natuurlijk ook een nieuwe ANWB Fiets Lease overeenkomst afsluiten.

Artikel 13. Hoe lever je de fiets in als de leaseovereenkomst eindigt?

1. Je levert de fiets in met alle sleutels en accessoires die in de leaseovereenkomst staan. Wij geven aan waar je de fiets kunt inleveren.
2. Je verwijdert de accessoires die geen onderdeel zijn van de leaseovereenkomst alleen zelf als dat de fiets niet

beschadigt of in waarde vermindert.

3. Je levert de fiets in een goede staat in. Heb je een schade niet gemeld of ben je niet zorgvuldig omgegaan met de fiets? En maken wij hierdoor reparatiekosten of wordt de fiets hierdoor minder waard? Dan betaal je voor deze kosten als de schade niet acceptabel is. Hierover lees je meer in het Innameprotocol. Dat vind je in de bijlage 3 van deze algemene voorwaarden.
4. Als je de fiets inlevert, tekenen we allebei de 'Innamebevestiging'. Dit is het bewijs dat je de fiets hebt ingeleverd.
5. Als je weigert om de fiets in te leveren, nemen wij maatregelen om de fiets terug te krijgen. Ook kun je dan geen gebruik meer maken van de diensten die staan beschreven in deze overeenkomst. Jij betaalt dan voor alle kosten door schade en voor kosten die wij maken omdat je de fiets niet op tijd inlevert.

Artikel 14. Waarvoor betaal je?

Je betaalt iedere maand een vast bedrag voor de leasefiets. We noemen dit het maandbedrag of de leasetermijn. Met dit bedrag betaal je voor:

- het gebruiken van de fiets
- administratiekosten
- de verzekering voor diefstal en schade
- pechhulp
- onderhoud
- reparaties
- vervanging van de banden

Artikel 15. Wanneer en hoe betaal je?

1. Je betaalt het maandbedrag iedere maand vooruit. Je zorgt dus dat het bedrag op de eerste dag van de maand bij ons binnen is.
2. In de eerste maand van de looptijd betaal je alleen voor de periode vanaf de dag dat je de fiets krijgt tot het einde van de maand.
3. In de laatste maand van de looptijd betaal je alleen voor de periode vanaf de eerste dag van de maand tot de einddatum van de leaseovereenkomst.
4. Alle andere bedragen betaal je als je een factuur van ons krijgt. Je betaalt dan binnen 14 dagen na de datum op de factuur.
5. Je krijgt alle de facturen van ons via e-mail. Je zorgt er zelf voor dat wij een juist e-mailadres van je hebben. We sturen de facturen per post als dat om administratieve redenen nodig is, of als dat zo bepaald is in de wet.
6. Je betaalt altijd het volledige bedrag dat op de factuur staat. Krijg je nog een bedrag van ons? Dan mag je dat niet zelf inhouden op het bedrag op de factuur.
7. Betaal je niet of niet op tijd? Dan betaal je ook extra kosten.
 - Rente over het bedrag dat niet op tijd is. Hiervoor hoeven we je vooraf niet in te lichten. We rekenen dan de wettelijke rente per maand. Ben je een gedeelte van de maand te laat? Dan betaal je rente over de hele maand.
 - De kosten die wij maken om het bedrag van je te krijgen, zoals de kosten van een deurwaarder.
8. Je betaalt de maandelijkse kosten ook als je de fiets niet kunt gebruiken, om wat voor reden dan ook. Dat hoeft niet als je een brief of e-mail van ons hebt gehad waarin staat dat je tijdelijk niet hoeft te betalen.
9. Als we een geschil hebben over de betaling, dan gelden de gegevens uit onze administratie. Deze gegevens gelden niet als je schriftelijk bewijs hebt dat onze administratie niet klopt.

Artikel 16. Wanneer mogen wij het maandbedrag aanpassen?

1. Wij mogen het maandbedrag aanpassen in twee situaties:
 1. Als een overheidsheffing verandert tussen de datum dat wij het maandbedrag berekenden en de datum dat we de fiets bij de winkel afleveren. Bijvoorbeeld als de overheid de btw-tarieven verhoogt. Wij laten het je dan zo snel mogelijk weten.
 2. Als je meer kosten maakt dan gemiddeld doordat je de fiets verkeerd of niet zorgvuldig gebruikt. Het gaat dan om kosten voor onderhoud, reparaties, schades of vervanging van de banden.
2. Het nieuwe maandbedrag gaat in op het moment dat de situatie wijzigt.
3. Je mag deze aanpassing niet als reden gebruiken om de leaseovereenkomst eerder te beëindigen.

Artikel 17. Hoe verwachten we dat jij met je fiets omgaat?

We verwachten dat je zorgvuldig met de fiets omgaat. Jij bent verantwoordelijk voor de staat van de fiets tijdens de looptijd. Dat betekent dat je zorgt dat de fiets voldoende onderhoud krijgt en dat je voor zover mogelijk probeert om schades te voorkomen. Dat houdt ook in dat je de fiets alleen gebruikt waarvoor deze is bedoeld.

Artikel 18. Waarvoor zijn wij niet aansprakelijk?

1. Wij zijn niet aansprakelijk voor:
 - schade die jij of iemand anders heeft door het gebruik van de fiets;
 - kosten die jij of iemand anders maakt door het gebruik van de fiets.
2. Wij zijn wel aansprakelijk als de schade ontstaat door opzet of grove nalatigheid door ons.

Artikel 19. Wat moet je doen als iemand anders de fiets in beslag wil nemen?

Wij zijn eigenaar van de fiets. Daarom is het belangrijk onderstaande te doen als iemand de fiets in beslag wil nemen:

1. Je laat de persoon of organisatie die de fiets in beslag wil nemen, weten dat je niet de eigenaar bent van de fiets.
2. Je laat het ons meteen weten als iemand de fiets in beslag wil nemen.
3. Je geeft ons bij deze toestemming om maatregelen te nemen als iemand de fiets in beslag wil nemen. Wij nemen dan maatregelen die nodig zijn om te voorkomen dat dat gebeurt. Kon je voorkomen dat de fiets in beslag genomen werd? Dan betaal jij de kosten van de maatregelen voor zover die redelijk zijn.

Artikel 20. Hoe geef je wijzigingen aan ons door?

1. Je geeft tenminste tien werkdagen van tevoren aan ons door dat je adresgegevens of contactgegevens wijzigen.
2. Je geeft dat schriftelijk aan ons door, dus via een brief of e-mail.
3. Deze wijzigingen kunnen wij niet met terugwerkende kracht doorvoeren.

Artikel 21. Wat registreren wij bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR)?

Wij melden bij het BKR in Tiel dat je deze leaseovereenkomst bent aangegaan en dat je daarvoor iedere maand een vast bedrag betaalt. Ook geven wij het door als je een betaalachterstand hebt.

Artikel 22. Welk recht is van toepassing?

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Bij een geschil schakelen we een bevoegde rechter in Nederland in.

Bijlage 1: De voorwaarden van de Wegenwacht® Fiets Service

1. Wat bedoelen we met?

Wij/ANWB: Wij treden op als:

- de vereniging waarvan je lid kunt worden
- aanbieder, bemiddelaar en uitvoerder van diensten en services. Wij hebben Wegenwacht Fiets Service ondergebracht bij Reis-en Rechtshulp N.V. een 100% dochter van ANWB B.V.

Jij/je: Degene die het ANWB Fiets Lease contract heeft afgesloten.

Pech: Een (mechanisch) defect waardoor je niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Dit defect is plotseling ontstaan in Nederland of België en je kon niet voorzien dat dit zou gebeuren.

Pechhulp: Het totale pakket van hulp bij pech onderweg. De hulp kan bestaan uit sleutelhulp door de Wegenwacht of transporthulp als de pech niet ter plekke te verhelpen is.

Wegenwacht Service: Overkoepelende term voor Wegenwacht Fiets Service.

Sleutelhulp: Wij proberen op de plek waar je fiets staat deze door een (nood)reparatie weer aan het rijden te krijgen of zorgen ervoor dat rijden weer verantwoord is.

Transporthulp: Als sleutelhulp geen oplossing biedt, brengen wij je fiets naar huis, naar een reparateur of een (gewenste) bestemming in Nederland of België. Onze hulpverleners nemen uiteindelijk het besluit waar jij en je fiets naartoe worden gebracht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met jouw wensen.

Fiets: Onder fiets verstaan wij bijvoorbeeld (elektrische) fietsen, bakfietsen en sportfietsen.

2. Algemene voorwaarden Wegenwacht® Fiets Service

Hierna beschrijven wij bovenstaande diensten als Wegenwacht Service, tenzij anders aangegeven. Je hebt recht op de Wegenwacht Service omdat je een ANWB Fiets Lease contract hebt afgesloten. De kosten van deze Wegenwacht Service zijn opgenomen in de prijs van je leasecontract.

1. Wat doe je als je pech hebt?

Meld pech via de ANWB Wegenwacht app of bel, nadat je veilig staat, de ANWB Alarmcentrale. Het telefoonnummer in Nederland is 088 269 28 88. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Met pech in België bel je ons op +31 70 314 14 14.

2. Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om je weer op weg te helpen. Wij kunnen niet garanderen dat wij jouw pech altijd direct kunnen oplossen. Ook als wij je met een noodoplossing helpen, kunnen wij niet garanderen dat daarmee jouw probleem is opgelost of dat er geen andere storing of schade optreedt.

3. Wie heeft recht op hulp?

De persoon die het ANWB Fiets Lease contract heeft afgesloten heeft recht op hulp. Onze hulp is persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan anderen.

4. Hoe kun je aantonen dat je recht hebt op hulp?

Voor onze pechhulp is het nodig dat je je legitimeert of een geldige ANWB lidmaatschapskaart toont.

5. Welke fietsen helpen wij?

Wegenwacht Fiets Service: vervoermiddel zonder een kentekenplaat op minimaal 2 wielen dat in beweging wordt gezet door spierkracht en de Speed Pedelec.

6. Hoe helpen wij jou?

Wij helpen je bij pech in heel Nederland en België. Onze Wegenwacht Service begint altijd met telefonische hulp door de ANWB Alarmcentrale. Als wij via de telefoon de pech niet kunnen verhelpen, krijg je de hulpverlening met sleutelhulp.

7. Wat gebeurt er als we jouw fiets met sleutelhulp niet direct aan het rijden krijgen?

Wij streven er altijd naar om ter plekke een (nood)reparatie te verrichten om:

- jouw fiets weer aan het rijden te krijgen
- of ervoor te zorgen dat rijden weer verantwoord is.

Als wij jouw fiets niet ter plekke kunnen repareren, dan brengen wij jou en je fiets:

- in Nederland naar huis, naar een reparateur (aangesloten bij het dealernetwerk van ANWB Fiets Lease) of jouw bestemming in Nederland.
- in België naar de standplaats (daar waar de reis begonnen is), de lokale reparateur naar jouw bestemming binnen België. Onze hulpverleners nemen uiteindelijk het besluit waar jij en jouw fiets naartoe worden gebracht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met jouw wensen.

8. Wat is de werkwijze in geval van pech?

- Je bent bereid ons zo snel mogelijk te voorzien van de juiste informatie.
- Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pechsituaties. Het is daarom belangrijk dat je hun instructies en adviezen opvolgt. Zij beoordelen of er recht op hulp is.
- Wij kunnen je alleen helpen op plaatsen waar wij met onze auto's jouw fiets kunnen bereiken en wij veilig aan jouw fiets kunnen werken. En op plaatsen waar wij kunnen komen zonder de regels of de wet te overtreden. Dit is ter beoordeling aan de hulpverlener.
- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een taxi of transportbedrijf.
- Jij wordt opdrachtgever van het transportbedrijf als wij jouw voertuig op transport moeten zetten.

9. Hoe vaak heb je recht op hulp?

- Je hebt 7 keer per contractjaar recht op sleutelhulp. Vanaf de 4e keer vragen wij daarvoor een eigen bijdrage van € 50,-.
- Je hebt 2 keer per contractjaar recht op transporthulp.

10. Wanneer heb je recht op hulp in Nederland?

Je hebt recht op pechhulp zodra je jouw leasefiets hebt ontvangen.

11. Wat zijn situaties waarin wij jou niet helpen?

Wij helpen je niet als je:

- de fiets niet goed hebt onderhouden. Of als je fiets niet voldoet aan de wettelijke eisen;
- de pech had kunnen voorzien voordat je vertrok;
- onze hulp inroept terwijl je de wet overtreedt;
- door een verloren of gestolen sleutel jouw slot niet kunt openen. We helpen je wel als je kunt aantonen dat het ANWB Fiets Lease contract voor deze fiets op jouw naam staat.

Of als de pech is ontstaan:

- door opzettelijk handelen of nalaten;
- als gevolg van een ongeval, diefstal, een van buiten komend onheil of brand.

12. Welke situaties kunnen voor ons reden zijn om jou niet te helpen en/of jouw service te beëindigen?

Wij helpen je niet of zeggen je Wegenwacht Service op in deze situaties:

- Je gedraagt je onredelijk of agressief tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners. Of zij ervaren de situatie als dreigend.
- Je geeft ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie.
- Je wilt volgens ons oneigenlijk gebruik maken van onze service.
- Je komt onze verplichtingen niet na, bijvoorbeeld als je ons niet betaalt, informatie niet geeft of documenten niet opstuurt.

13. In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

Wij zijn alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming ten aanzien van:

- schade die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening, behalve de hieronder expliciet opgenomen situaties waarbij iedere aansprakelijkheid is uitgesloten;
- schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen.

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

- Jouw fiets wordt gerepareerd bij een reparateur of door een derde.
- Jouw fiets en bagage tijdelijk worden gestald.
- Jouw fiets en bagage worden gestolen.

14. Van wanneer tot wanneer loopt je Wegenwacht Service?

Je hebt recht op Wegenwacht Service zolang je ANWB Fiets Lease contract loopt.

15. Kunnen de voorwaarden wijzigen?

- Wij kunnen de voorwaarden van de Wegenwacht Service 1 keer per kalenderjaar wijzigen.
- Wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voor de wijzigingsdatum gepubliceerd in de Kampioen en op anwb.nl.
- De voorwaarden kunnen tussentijds worden aangepast als gevolg van wijzigingen van wet- of regelgeving. De ANWB kan dit op ieder moment doen. De aanpassingen gelden dan op het moment dat de wet- of regelgeving ingaat. Zij hoeft dit niet te publiceren.

3. Persoonlijke gegevens en klachtprocedure

17. Hoe gaat ANWB met persoonlijke gegevens om?

De ANWB verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van haar dienstverlening op basis van het afgesloten lidmaatschap/de Wegenwacht Service dan wel indien ANWB hiertoe een gerechtvaardigd belang heeft. De persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Meer informatie tref je aan op <https://www.anwb.nl/uw-privacy>.

18. Hoe kun je een klacht indienen over de behandeling van je hulpverlening?

Stuur je klacht, onder vermelding van je lidmaatschapsnummer, per post naar ANWB Klachtenservice, Antwoordnummer 10, 2509 VB Den Haag of per e-mail naar klacht@anwb.nl. Of maak gebruik van het klachtformulier op anwb.nl/klacht. Lossen wij je klacht niet naar wens op? Dan kun je deze voorleggen aan de bevoegde rechter of bij: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening/Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoon 070-333 8999 of kifid.nl.

19. Welk recht is van toepassing op deze voorwaarden?

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. De Algemene Voorwaarden vind je op anwb.nl/voorwaarden.

Bijlage 2: De voorwaarden van de ANWB Fietsverzekering

1. Wat verwachten wij van jou?

- Je geeft aan ons door:
 - adreswijzigingen
 - diefstal of totaal verlies van je fiets
- Je hebt een zorgplicht.
Je moet alle voorzorgen nemen om verlies of schade te voorkomen. Onder andere door de originele fietssleutels zorgvuldig te bewaren en niet onbeheerd achter te laten in kleding, tas, garderobe, etc.
- Je beheert slot en originele fietssleutels.
Je moet bij vervanging van het slot en/of verlies van de originele fietssleutels een kopie fietssleutel(s) laten bijmaken door de fabrikant van het slot.

2. Wat zijn je plichten bij een schadegebeurtenis?

- Je meldt diefstal of totaalverlies zo snel mogelijk bij ons.
- Bij diefstal van de fiets bewaar je de originele sleutels van het slot drie maanden. Minimaal één sleutel moet gebruikerssporen vertonen.
- Bij diefstal doe je aangifte bij de politie. Je stuurt ons een afschrift van deze aangifte. Hierin moeten alle gegevens van de fiets staan, zoals: merk, type en framenummer.
- Je stelt ons direct in kennis stellen zodra de gestolen fiets is teruggevonden.
- Je meldt schade aan de fiets zo snel mogelijk melden bij de rijwielhandelaar.
- Je toont de schade en schadeoorzaak aan of maakt deze aannemelijk.
- Je beperkt de schade zoveel mogelijk.
- Je volgt onze aanwijzingen op en die van de rijwielhandelaar en/of onze schade-expert.
- Je werkt volledig mee aan de schadebehandeling.
- Je geeft alle informatie op tijd door, zodat de verzekeraar de schade kan beoordelen.

3. Waarvoor ben je verzekerd?

Je verzekering kent 2 dekkingen:

- Diefstal. Hieronder valt ook schade aan de fiets:
 - Ontstaan bij een poging tot diefstal.
 - Die ontstaan is tijdens de periode van diefstal.
- Beschadiging:
 - Schade aan de fiets door een aanrijding, een val, of een andere van buitenkomende schadeoorzaak.

4. Betaal je een eigen risico bij een schadegebeurtenis?

In de tabel hieronder zie je of je een eigen risico betaalt en hoe hoog dat is.

Eigen risico	Totaal verlies	Diefstal fiets	Beschadiging en bij diefstal van onderdelen en accessoires
racefiets en ATB	20% van het verzekerd bedrag	10% van het verzekerd bedrag	€ 50,-
fiets, e-bike, e-bakfiets en speedpedelec	€ 0,-	€ 0,-	€ 25,-

5. Wanneer vergoedt de verzekeraar een schade niet?

Als jij, of de persoon die jij toestemming geeft om jouw fiets te gebruiken, onderstaand gedrag vertoont.

- De schade is ontstaan en/of verergerd:
 - door jouw toestemming;
 - door opzet of roekeloosheid, ook als deze niet bewust was;

- al dan niet bewuste merkelijke schuld.
- Je pleegt (een poging tot) fraude.

Onder fraude verstaan we het bewust benadelen van de verzekeraar. Bijvoorbeeld:

 - Je vertelt niet eerlijk wat er is gebeurd.
 - Je geeft onjuiste informatie of je verzwijgt informatie bij:
 - o een aanvraag van de verzekering;
 - o een wijziging van de verzekering;
 - o een schadeclaim.
 - o Je claimt ten onrechte schade of vergoedingen.
- De bestuurder van de fiets was zodanig onder invloed van alcohol dat hij de fiets niet mocht gebruiken volgens de wet.
- De bestuurder van de fiets was onder invloed van drugs of medicijnen.
- De bestuurder van de fiets heeft geweigerd om mee te werken aan een bloedonderzoek of een ander onderzoek dat het gehalte of gebruik van alcohol, drugs of medicijnen bepaalt.
- Je hebt de service-, onderhouds- en herstelvoorschriften van de leverancier niet gevolgd.
- De bestuurder deed mee aan wedstrijden of training daarvoor.
- Je verhuurt de fiets.
- Je gebruikt de fiets zakelijk. Dit is wel verzekerd als wij hier schriftelijk toestemming voor hebben gegeven.
- Je hebt de fiets opgevoerd.
- Bij diefstal stond de fiets niet op slot. Onder slot verstaan we een ART (categorie twee of hoger) goedgekeurd slot.
- Bij diefstal van een racefiets of ATB:
 - Je hebt deze zonder direct toezicht achtergelaten en niet met een ART-goedgekeurd slot (minimaal twee sterren) vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een (afgesloten) ruimte.
 - Je hebt deze zichtbaar achtergelaten in een motorvoertuig. En er zijn geen sporen van braak aan het motorvoertuig aangebracht.
 - Je hebt deze achtergelaten op een fiets- of dakdrager, zonder voldoende voorzorgsmaatregelen om diefstal te voorkomen.

6. Waarvoor ben je ook verzekerd met een speedpedelec?

Als je een speedpedelec leest, ben je ook automatisch verzekerd voor Verhaalsrechtsbijstand en Wettelijke Aansprakelijkheid. Verhaalsrechtsbijstand is hulp bij het verhalen van schade die je hebt geleden als gevolg van een verkeersongeval. De voorwaarden vind je op: <https://www.anwb.nl/binaries/content/assets/anwb/pdf/fiets/voorwaarden-anwb-fiets-lease-verhaalsrechtsbijstand.pdf>

Voor de dekking Wettelijke Aansprakelijkheid geldt:

Verzekerd is schade aan andere personen en/of zaken, veroorzaakt door of met je speedpedelec.

Niet verzekerd is schade:

- aan de verzekerde en de bezittingen van de verzekerde
- aan de niet gemachtigde gebruiker(s) van de speedpedelec
- door degene die de speedpedelec door diefstal of geweldpleging heeft gekregen
- terwijl de speedpedelec meer dan 6 maanden aaneengesloten buiten de EU bevindt.

Vergoedingen:

- Bij schade aan zaken tot maximaal € 2.500.000,-
- Bij ssschade aan personen tot maximaal € 6.100.000,-

7. Wanneer neemt de verzekeraar rechtstreeks contact met je op?

De verzekeraar kan in bepaalde gevallen rechtstreeks contact met je opnemen. De verzekeraar ontvangt dan jouw persoonsgegevens van ons. We geven alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor het contact. Dit contact vindt plaats als dat nodig is om jouw verzekeringsovereenkomst uit te voeren. Voorbeelden daarvan zijn:

- het wijzigen van jouw verplichtingen;
- als je hulp of informatie moet geven bij schadegevallen;
- als de verzekeraar fraude vermoedt;
- of als de verzekeraar wettelijke maatregelen moet doorvoeren.

8. Wat gebeurt er bij fraude?

Een verzekering is gebaseerd op vertrouwen. Soms wordt dit vertrouwen beschaamd en daar kan de verzekeraar de dupe van worden. De verzekeraar doet er daarom alles aan om fraude op te sporen en te onderzoeken. Pleeg je fraude, dan kan de verzekeraar en/of leasemaatschappij maatregelen nemen. Bijvoorbeeld:

- Een reeds uitgekeerde vergoeding verhalen.
- Extra gemaakte kosten in rekening brengen.
- De verzekeraar beëindigt de verzekering van de fiets bij de leasemaatschappij. De leasemaatschappij kan hierdoor je contract beëindigen en gemaakte kosten bij jou in rekening brengen.
- De verzekeraar doet aangifte bij de politie. Ook meldt zij de fraude aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (Stichting CIS). Hiermee waarschuwen verzekeraars elkaar voor fraudeurs.
- De verzekeraar meldt je persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.
- De verzekeraar neemt je persoonsgegevens op in het interne Incidentenregister. Dit register is alleen inzichtelijk voor de medewerkers van de afdeling Speciale Zaken van de verzekeraar.
- De verzekeraar verhaalt de interne onderzoekskosten via Service Organisatie Directe Aansprakelijkheid (SODA) rechtstreeks op jou. Hiervoor geldt een standaard schadevergoeding van € 532,-. Daarbovenop kunnen wij de ten onrechte gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen.

9. Hoe gaat de verzekeraar om met jouw persoonlijke gegevens?

Als de verzekeraar contact met je heeft, dan kan het zijn dat ze jouw persoonsgegevens verwerkt. De verzekeraar behandelt jouw persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorg. Hierbij houden zij zich aan de privacywetgeving. Wil je meer weten over jouw privacy? Dan vindt je meer informatie op unigarant.nl/verzekeringen/privacy. De verzekeraar houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Deze code staat op de website van het Verbond van Verzekeraars.

Bijlage 3: Innameprotocol

Als de leaseovereenkomst eindigt, lever je de fiets weer bij de rijwielhandelaar in. Kort daarna beoordelen wij of je de fiets in een goede staat hebt ingeleverd. We controleren de fiets dan op gebruikssporen en schade. In dit innameprotocol lees je hoe je de fiets moet inleveren, wat een goede staat is, en voor welke soorten schade je zelf betaalt.

Wat lever je in?

- De fiets in de originele staat. Dat betekent dat je alle onderdelen die erop zaten toen je hem kreeg, ook weer inlevert. Denk hierbij aan de accu, bagagedrager, verlichting, enzovoort.
- Alle sleutels (minimaal twee).
- Het onderhoudsboekje en garantiebewijs.
- Alle accessoires die ook in de leaseovereenkomst staan.

Lever je niet alle onderdelen in? Dan moet je dat alsnog binnen vijf werkdagen doen. Daarna vervangen we de ontbrekende onderdelen zelf. Jij betaalt hier dan de kosten van.

Waar lever je de fiets in?

Wij laten je van tevoren weten bij welke rijwielhandelaar je de fiets kunt inleveren. Na het inleveren tekenen jij en de rijwielhandelaar een innamebevestiging.

Waar letten we op als je de fiets inlevert?

We bekijken welke gebruikssporen en schades de fiets heeft. Normale gebruikssporen worden door ons geaccepteerd en hebben geen verdere gevolgen. Bij overmatige gebruikssporen en bij schade ligt dat anders. Daarbij zal worden beoordeeld of de verzekeraar van de fiets de kosten van herstel alsnog vergoedt. Is dat niet het geval dan brengen we de herstelkosten bij jou in rekening. Volkswagen Pon Financial Services bepaalt hoe hoog die herstelkosten zijn. Ontstaat er een discussie over gebruikssporen, schade en/of de hoogte van de herstelkosten? Dan laten wij een erkend reparateur van het betreffende fietsmerk een definitief oordeel vellen.

De fiets is gedurende de looptijd verzekerd voor schade met een (beperkt) eigen risico. Laat schade dus altijd direct repareren en voorkom herstelkosten bij het inleveren van de fiets.

Acceptabel

Normale gebruikssporen:

- de fiets is nog volledig functioneel;
- de fiets is goed onderhouden, volgens het onderhouds- en serviceschema van de fabrikant;
- de gebruikssporen een gevolg zijn van normaal gebruik van de fiets.

Schade:

- Schade die bij het inleveren van de fiets wordt geconstateerd, is acceptabel wanneer deze alsnog door de verzekeraar van de fiets wordt vergoed. Let op! Hiervoor wordt wel een eigen risico per schadegebeurtenis bij jou in rekening gebracht. Extra schade die het gevolg is van het niet direct laten repareren van een schade, wordt ook bij jou in rekening gebracht.

Onderdelen onder garantie:

- Reparatie van onderdelen die nog binnen de fabrieksgarantie vallen. Als een schade alsnog onder de fabrieksgarantie kan worden afgewikkeld, wordt deze schade uiteraard niet bij jou in rekening gebracht.

Niet acceptabel

De volgende overmatige gebruikssporen en/of schades zijn niet acceptabel:

- onderdelen van de fiets die ontbreken;
- onderdelen van de fiets die niet werken ten gevolge van verkeerd gebruik;
- onderdelen die zijn gebroken of ernstig vervormd of gedeukt;
- diepe krassen en schaafplekken die niet verdwijnen door polijsten;

- beschadiging of corrosie van de lak, bijvoorbeeld door stickers;
- onderdelen die onjuist zijn gerepareerd door een niet erkende reparateur;
- gaten, corrosie of beschadigingen door het onjuist verwijderen van accessoires;
- een kapot of gescheurd zadel;
- kapotte binnen- en buitenkabels, zoals rem- of versnellingskabels;
- andere, soortgelijke schades en gebruikssporen.

Hieronder zie je als voorbeeld een aantal foto's van schades en gebruikssporen die we niet accepteren.



Bijlage 4: voorwaarden aanbod ANWB-lidmaatschap zonder extra kosten uitsluitend voor nieuwe leden bij ANWB Fiets Lease via de fietsdealer

1. Wat bedoelen we met?

Wij/ANWB: ANWB B.V.

Jij/je: Degene die het ANWB Fiets lease contract heeft afgesloten en voordien nog niet lid was van de vereniging Koninklijke Nederlandse Toeristenbond ANWB (hierna: de Vereniging).

2. Wat en voor wie is het aanbod?

Voor een ieder die nog geen lid is van de Vereniging en die een ANWB Fiets lease contract via de dealer wenst te sluiten, biedt ANWB een ANWB-lidmaatschap van de Vereniging (hierna te noemen: het aanbod) aan voor de looptijd van het ANWB Fiets Leasecontract (maximaal 36 maanden).

3. Waarom dit aanbod?

Om een ANWB Fiets lease contract af te kunnen sluiten moet je lid zijn van de Vereniging.

4. Wanneer gaat het aanbod in?

Als je op de ingangsdatum van het ANWB Fiets lease contract nog geen lid van de Vereniging bent, word je per deze datum lid en ontvang je het ANWB-lidmaatschap zonder extra kosten voor de duur van 3 jaar.

5. Wat houdt het lidmaatschap van ANWB in?

Het ANWB-lidmaatschap is persoonsgebonden. Het geeft toegang tot ANWB-producten en -diensten, zoals informatie & advies en ledenvoordeel op ANWB-producten en producten van derden.

6. Wat gebeurt er als ik tijdens de looptijd van het aanbod ANWB-lidmaatschap andere producten bij ANWB afsluit?

Als je tijdens het driejarig ANWB Fiets lease contract een Wegenwacht Service of ANWB Private Lease afsluit, zit hier het ANWB-lidmaatschap automatisch bij inbegrepen. Dit aanbod geeft in dat geval geen recht op korting of restitutie van de lidmaatschapsbijdrage. Het lidmaatschap wordt automatisch omgezet in een betaald lidmaatschap en zal niet automatisch worden beëindigd met het aflopen van het ANWB Fiets Lease contract.

7. Wanneer eindigt het ANWB lidmaatschap?

Na drie jaar wordt het ANWB-lidmaatschap automatisch beëindigd. Als jouw ANWB Fiets lease contract eerder stopt, loopt het ANWB-lidmaatschap door tot het moment dat er drie jaar is verstreken of als je zelf eerder het ANWB-lidmaatschap opzegt.

8. Hoe gaat de ANWB met persoonlijke gegevens om?

Ten behoeve van haar dienstverlening legt de ANWB gegevens vast wanneer een lidmaatschap wordt afgesloten, diensten en/of producten worden afgenomen of anderszins contact is met de ANWB. De ANWB gebruikt deze gegevens voor de uitvoering van rechten op grond van het lidmaatschap, de uitvoering van (verzekerings-/reis-) overeenkomsten indien deze met het ANWB-lid zijn gesloten, voor de ontwikkeling van producten en diensten, voor interne analyse en marktonderzoek en om leden/bezoekers van haar (nieuwe) producten en diensten op de hoogte te houden. Wanneer het ANWB-lid de toestemming voor het ontvangen van commerciële informatie per e-mail wil intrekken, kan het ANWB-lid zich afmelden via de afmeldlink in het bericht. Indien het ANWB-lid in het geheel geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) producten of diensten, dan kan het ANWB-lid een verzoek indienen via de beveiligde omgeving van Mijn ANWB. Hierbij dient wel een identiteitsbewijs geüpload te worden waarbij het Burgerservicenummer (BSN) en foto onherkenbaar zijn gemaakt. Dit identiteitsbewijs wordt verwijderd nadat identificatie heeft plaats gevonden. Een verzoek kan ook per brief met een kopie van een geldig legitimatiebewijs (paspoort of rijbewijs, verberg identiteitsbewijs en foto) ingediend worden bij ANWB Leden Service Center, postbus 93200, 2509 BA Den Haag. 16

9. Reglement

De Algemene voorwaarden lidmaatschap vereniging ANWB is een reglement in de zin van artikel 25 van de statuten van de vereniging Koninklijke Nederlandse Toeristenbond ANWB.