



Algemene voorwaarden 2017

- ANWB Fietspas (inclusief Wegenwacht® Fiets Service)
- Wegenwacht® Bromfiets Service
- Wegenwacht® Scootmobiel Service



Inhoudsopgave

1.	Wat bedoelen we met?	3
2.	Algemene voorwaarden ANWB Fietspas, Wegenwacht Bromfiets en Scootmobiel Service	4
	• ANWB Fietspas, Wegenwacht Bromfiets en Scootmobiel Service voor uw partner	9
	• Wegenwacht Fiets of Bromfiets Service voor uw kind	10
3.	Statutaire en bedrijfsgegevens	11

1. Wat bedoelen we met?

Wij/ANWB

Wij treden op als:

- de vereniging waarvan u lid kan worden
- aanbieder, bemiddelaar en uitvoerder van diensten en services. Wij hebben de volgende services ondergebracht bij Reis- en Rechtshulp N.V. een 100% dochter van ANWB B.V.:
 - Wegenwacht Fiets Service (als onderdeel van de ANWB Fietspas)
 - Wegenwacht Bromfiets Service
 - Wegenwacht Scootmobiel Service

U

Degene die de service afsluit.

Partner

Degene met wie u een duurzame relatie heeft en die volgens het bevolkings-register op hetzelfde adres samenwoont (geen familie).

Pech

Een (mechanisch) defect waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Dit mankement is plotseling ontstaan in Nederland of België en u 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, Wegenwacht Bromfiets Service en Wegenwacht Scootmobiel Service.

Sleutelhulp

Wij proberen op de plek waar uw voertuig 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 uw voertuig naar huis, naar een reparateur of uw (gewenste) bestemming in Nederland of België. Onze hulpverleners nemen uiteindelijk het besluit waar u en uw voertuig naar toe worden gebracht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen.

Voertuig

Onder voertuig verstaan wij bijvoorbeeld (elektrische) fietsen, bakfietsen, sportfietsen, bromfietsen, snorfietsen, (elektrische) scooters en scootmobielen.

2. Algemene voorwaarden

ANWB Fietspas, Wegenwacht® Bromfiets Service en Scootmobiel Service

Hierna beschrijven wij bovenstaande producten als Wegenwacht Service, tenzij anders aangegeven. Om Wegenwacht Service te kunnen afsluiten is het lidmaatschap van de vereniging ANWB vereist. Daar waar Wegenwacht Fiets Service staat kunt u ook ANWB Fietspas lezen.

1 Wie kan deze Wegenwacht Service afsluiten?

- Ieder lid van de ANWB van 18 jaar en ouder kan deze Wegenwacht Service afsluiten.
- Bent u nog geen lid van de ANWB, dan wordt u dit automatisch bij het afsluiten van Wegenwacht Service.

2 Wat doet u als u pech heeft?

U belt, nadat u uzelf in veiligheid heeft gebracht, 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 belt u ons op +31 70 314 14 14.

3 Wat mag u van ons verwachten?

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

4 Wie heeft recht op hulp?

De persoon die de Wegenwacht Service heeft afgesloten heeft recht op hulp. Onze hulp is persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan anderen.

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

Voor onze pechhulp is het nodig dat u zich legitimeert, een geldige ANWB-lidmaatschapskaart en een geldig kentekenbewijs toont indien dit wettelijk vereist is.

6 Welke voertuigen helpen wij?

- Wegenwacht Fiets Service (onderdeel van de ANWB Fietspas): niet gemotoriseerd vervoermiddel op minimaal twee wielen wat in beweging wordt gezet door spierkracht. (inclusief E bikes).

- Wegewacht Bromfiets Service: gemotoriseerd vervoermiddel op minimaal 2 wielen met een maximale snelheid tot 45 km per uur.¹
- Wegewacht Scootmobiel Service: gemotoriseerd vervoermiddel op minimaal 2 wielen met een maximale snelheid tot 25 km per uur en alleen ingericht voor gehandicaptenvervoer (met uitzondering van brommobielen)²

7 Waarmee helpen wij u?

Wij streven er altijd naar om ter plekke een (nood)reparatie te verrichten om uw voertuig weer aan het rijden te krijgen of ervoor te zorgen dat rijden weer verantwoord is. Als wij uw voertuig niet ter plekke kunnen repareren, dan brengen wij u en uw voertuig naar huis, naar een reparateur of uw bestemming in Nederland. In België brengen wij u en uw voertuig naar de standplaats (daar waar de reis begonnen is), de lokale reparateur of naar uw bestemming binnen België. Onze hulpverleners nemen uiteindelijk het besluit waar u en uw voertuig naar toe worden gebracht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen. De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie zijn voor eigen rekening.

8 Hoe helpen wij u?

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

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

- Uw voertuig is goed onderhouden en voldoet aan de wettelijke eisen.
- Wij hebben uw medewerking nodig, bijvoorbeeld als wij vragen om snelle en juiste informatie.
- Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pechsituaties. Het is daarom belangrijk dat u hun instructies en adviezen opvolgt. Zij beoordelen of er recht op hulp is.
- Wij kunnen u alleen helpen op plaatsen waar wij met onze auto's uw voertuig kunnen bereiken en wij veilig aan uw voertuig kunnen werken, 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.
- U wordt opdrachtgever van het transportbedrijf als wij uw voertuig op transport moeten zetten.

¹Met Wegewacht Bromfiets Service helpen wij u ook met voertuigen die vallen onder Wegewacht Fiets Service.

²Met Wegewacht Scootmobiel Service helpen wij u ook u met voertuigen die behoren bij de Wegewacht Fiets Service en Wegewacht Bromfiets Service.

10 Hoe vaak heeft u recht op hulp?

U heeft 7 keer per contractjaar recht op sleutelhulp. Vanaf de 5e keer vragen wij daarvoor een eigen bijdrage van € 50,-.

11 Wanneer heeft u recht op hulp in Nederland?

- U heeft 2 werkdagen na het afsluiten van de Wegenwacht Service en nadat wij uw premie hebben ontvangen recht op volledige hulp. Het afsluiten moet wel hebben plaatsgevonden voordat de pech ontstaat. Dit geldt ook voor uitbreidingen van uw Wegenwacht Service.
- Als u binnen 2 werkdagen na het afsluiten van de Wegenwacht Service onze hulp inroept, heeft u tegen betaling van € 50,- recht op hulp. Dit geldt ook voor uitbreidingen van uw Wegenwacht Service.
- Wanneer u nog geen Wegenwacht Service heeft afgesloten op het moment van pech, schrijven wij u ter plekke in voor de betreffende Wegenwacht Service inclusief het tarief voor directe pechhulp van €50,-. Het is niet mogelijk om in België op het moment van pech Wegenwacht Service af te sluiten.

12 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;
- door een verloren of gestolen sleutel uw slot niet kunt openen, tenzij u kunt aantonen dat u de eigenaar bent van het voertuig.

Of als de pech is ontstaan:

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

13 Wat als u recht heeft op hulp of vergoeding op basis van een andere verzekering?

In dat geval mogen wij die kosten verhalen bij de andere verzekeringsmaatschappij. Schade die op basis van een wet of een andere verzekering al wordt vergoed, vergoeden wij niet. Wel vergoeden wij de schade boven dat elders verzekerde bedrag waarvoor op basis van onze service dekking wordt verleend.

14 Welke situaties kunnen voor ons reden zijn om u niet te helpen en/of uw service te beëindigen?

Wij helpen u niet en kunnen daarnaast uw Wegenwacht Service opzeggen 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;
- volgens ons 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.

15 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:

- Uw voertuig wordt gerepareerd bij een reparateur of door een derde; deze reparatie geschiedt geheel in uw opdracht en komt voor uw eigen rekening en risico.
- Uw voertuig en bagage tijdelijk worden gestald.
- Uw voertuig en bagage worden gestolen.

16 Van wanneer tot wanneer loopt uw Wegenwacht Service?

- Het contractjaar van uw Wegenwacht Service loopt van 1 januari tot en met 31 december, tenzij uw Wegenwacht Service is ingegaan vanaf 1 januari 2016, in dat geval loopt de Wegenwacht Service vanaf de ingangsdatum tot precies één jaar later.
- Indien u tijdens het contractjaar een Wegenwacht Service (binnen ANWB Fietspas, Bromfiets of Scootmobiel Service) afsluit die duurder is dan de Wegenwacht Service die u eerder had afgesloten, wordt uw volledige Wegenwacht Service vanaf dat moment verlengd tot precies één jaar later.
- De eerste contractperiode is langer dan een jaar indien u gebruik maakt van een actie met een langere looptijd.
- De Wegenwacht Service wordt na afloop van een contractjaar automatisch met één jaar verlengd.

17 Wanneer kunt een duurdere of goedkopere Wegenwacht Service afsluiten?

- U kunt op ieder moment een aanvullende (duurdere) Wegenwacht Service afsluiten. Deze duurdere Wegenwacht Service gaat dan na twee werkdagen in.
- U kunt ook op ieder moment een minder uitgebreide (goedkopere) Wegenwacht Service afsluiten. Deze goedkopere Wegenwacht Service gaat dan een maand later in tenzij:
 - uw eerste contractjaar nog niet is geëindigd; een goedkopere Wegenwacht Service afsluiten is dan mogelijk na afloop van uw eerste contractjaar;
 - uw contractperiode is verlengd met een jaar omdat u tussentijds een duurdere Wegenwacht Service heeft afgesloten; een goedkopere Wegenwacht Service afsluiten is dan mogelijk na afloop van deze verlengde contractperiode.

18 Wanneer kunt u de Wegenwacht Service opzeggen?

U kunt uw Wegenwacht Service opzeggen met een opzegtermijn van een maand, tenzij sprake is van een van de volgende situaties:

- Uw eerste contractjaar is nog niet geëindigd; opzeggen met een opzegtermijn

van een maand is mogelijk tegen het einde van de eerste contractperiode.

- Uw contractperiode is verlengd met een jaar omdat u tussentijds een aanvullende (duurdere) Wegenwacht Service heeft afgesloten; opzeggen met een opzegtermijn van een maand is mogelijk tegen het einde van deze verlengde contractperiode.
- Uw eerste contractperiode van langer dan één jaar (in het kader van een actie) is nog niet geëindigd; opzeggen met een opzegtermijn van een maand is mogelijk tegen het einde van deze eerste contractperiode.

19 Wat gebeurt er nadat u de Wegenwacht Service heeft opgezegd?

- Bij opzegging van uw Wegenwacht Service vindt restitutie van betaalde premie pro rata plaats, tenzij sprake is van een van de situaties zoals beschreven in artikel 18 (hierboven). In deze situaties blijft de premie over het gehele contractjaar verschuldigd.
- U ontvangt een schriftelijke bevestiging van uw opzegging.
- Eventuele kortingen op Wegenwacht Service voor uw partner en overige gezinsleden komen door uw opzegging te vervallen.

20 Hoe kunt u de Wegenwacht Service opzeggen?

U doet dit bij voorkeur telefonisch via 088 269 22 22. Of stuur uw opzegging, onder vermelding van uw lidmaatschapsnummer per post naar ANWB Leden Service Center, Postbus 93200, 2509 BA Den Haag.

21 Kunnen de tarieven en/of de voorwaarden wijzigen?

- Wijzigingen worden uiterlijk 2 maanden voor de wijzigingsdatum gepubliceerd op anwb.nl.
- De tarieven kunnen tussentijds worden aangepast als gevolg van wijzigingen van belastingen en heffingen die ANWB krachtens wet- of regelgeving verplicht of bevoegd is in rekening te brengen. De ANWB kan dit doen met onmiddellijke ingang, op het moment dat de betreffende wet- of regelgeving van kracht wordt; dit kan zonder publicatie.

22 Wat gebeurt er als u te laat betaalt, bijvoorbeeld uw abonnementsgeld of andere bedragen die u schuldig bent aan de ANWB of aan een andere met de ANWB verbonden onderneming?

- 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. Indien u binnen veertien dagen nadat u in verzuim bent nog niet heeft betaald, hebben wij het recht om incassokosten in rekening te brengen.
- Wij stellen de hulpverlening uit totdat u alles heeft betaald. Als u op het moment van pech uw openstaande vordering betaalt, heeft u alleen recht op sleutelhulp.
- Als het lid meer dan 3 maanden achterloopt met betalingen, behoudt de ANWB

het recht om uw Wegenwacht Service en uw ANWB-lidmaatschap te beëindigen. Het lid blijft verplicht alle openstaande bedragen te voldoen. Indien nodig geeft de ANWB de vordering uit handen aan een incassobureau.

23 Wat gebeurt er als wij uw Wegenwacht Service beëindigen?

- Wij brengen u schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van uw Wegenwacht Service.
- Het restant van de betaalde premie over de lopende contractperiode betalen wij niet terug.
- U blijft het openstaande bedrag verschuldigd aan de ANWB. Dit bedrag zal worden geïnd door een incassobureau.
- Wij kunnen ook andere producten beëindigen. Ook hiervoor reeds betaalde bedragen betalen wij niet terug.
- Eventuele kortingen op Wegenwacht Service voor uw partner en overige gezinsleden komen hiermee te vervallen.

24 Zijn de genoemde bedragen inclusief of exclusief btw?

Alle genoemde bedragen zijn inclusief btw of assurantiebelasting (voor zover van toepassing).

Kortingen op Wegenwacht Service

Voor uw partner en/of kinderen kunt u met korting dezelfde Wegenwacht Service als uzelf afsluiten.

ANWB Fietspas, Wegenwacht Bromfiets of Scootmobiel voor uw partner

Wat is de ANWB Fietspas, Wegenwacht Bromfiets of Scootmobiel Service met Partnervoordeel?

Met Wegenwacht Fiets, Bromfiets of Scootmobiel Service met Partnervoordeel kan uw partner tegen gereduceerd tarief gebruik maken van dezelfde service als u. Daarvoor is een ANWB Partnerlidmaatschap of ANWB Partnerpas vereist.

Waar heeft uw partner recht op?

Uw partner heeft recht op dezelfde Wegenwacht Service als u. Dat kunnen zijn:

- ANWB Fietspas (inclusief Wegenwacht Fiets Service),
- Wegenwacht Bromfiets Service,
- of Wegenwacht Scootmobiel Service.

De Algemene Voorwaarden voor de ANWB Fietspas, Wegenwacht Bromfiets en Scootmobiel Service staan op pag. 5 t/m 9

Wegenwacht Fiets of Bromfiets Service voor uw kind

Wat is Wegenwacht Fiets of Bromfiets Service voor kinderen?

Met Wegenwacht Fiets, Bromfiets of Scootmobiel Service voor kinderen kunt u voor uw thuiswonende kinderen t/m 25 jaar tegen gereduceerd tarief gebruik maken van dezelfde Wegenwacht Service als u.

Hoe kunt u Wegenwacht Fiets of Bromfiets Service voor uw kind afsluiten?

U koop via de ANWB (web)winkel een apart pasje (inclusief sleutelhanger) voor uw kind. Op dit pasje staat een unieke code waarmee u uw kind dient te registreren op anwb.nl/registratie. Daar registreert u ook de contactpersonen bij pech.

Hoe helpen wij uw kind?

Voor kinderen hebben wij een speciaal telefoonnummer ingericht: 088 269 26 26. Op het moment van pech moet hij of zij het pasje of de sleutelhanger bij zich hebben. Als uw kind belt met de ANWB Alarmcentrale heeft hij of zij de unieke code nodig die op de pas vermeld staat.

Kunnen wij de fiets niet ter plekke repareren dan nemen wij, voordat we overgaan tot het vervoeren van uw kind en zijn of haar fiets, eerst contact op met u of met de door u opgegeven contactpersoon. Krijgen wij u of uw contactpersoon niet te pakken, brengen wij het kind naar het door u opgegeven thuisadres.

Hoe lang loopt het abonnement van uw kind?

Voor uw kind loopt het abonnement na het kalenderjaar af en kunt u nieuw pasje aanschaffen in de ANWB (web)winkel voor het lopende jaar.

Waar heeft uw kind recht op?

Uw kind heeft recht op hulp nadat de gegevens door u zijn geregistreerd via anwb.nl/registratie. Uw kind heeft recht op dezelfde Wegenwacht Service als u. Dat kan zijn:

- Wegenwacht Fiets Service;
- Wegenwacht Bromfiets Service;
- Wegenwacht Scootmobiel Service.

De Algemene Voorwaarden voor Wegenwacht Fiets of Bromfiets Service staan op pag. 5 t/m 9.

Wegenwacht Fiets Service vormt voor kinderen onder de 18 geen onderdeel van ANWB Fietspas, maar is een losse service.

3. Onze statutaire en bedrijfsgegevens

Bedrijfsgegevens

ANWB B.V.

Statutair gevestigd:

Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag

Postbus 93200, 2509 BA Den Haag

ANWB is een wettelijk gedeponeerd merk.

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 27157000

Autoriteit Financiële Markten (AFM): Bemiddelaar in schadeverzekeringen

Vergunningnummer: 12013649

Kifidnummer: 300.009361

Reis- en Rechtshulp N.V.

Statutair gevestigd:

Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag

Postbus 93200, 2509 BA Den Haag

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 27110640

Autoriteit Financiële Markten (AFM): Aanbieder van schadeverzekeringen

Vergunningnummer: 12000578

Kifidnummer: 200.000197

Hoe kunt u een klacht indienen over de behandeling van uw hulpverlening?

Stuur uw klacht, onder vermelding van uw lidmaatschapsnummer, per post naar

ANWB Team Klacht, Antwoordnummer 10, 2509 XA Den Haag of per e-mail naar

teamklacht@anwb.nl. Of maak gebruik van het contactformulier op anwb.nl.

Lossen wij uw klacht niet naar wens op, dan kunt u 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.

Welk recht is van toepassing op deze voorwaarden?

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

