

Algemene voorwaarden 2027

ANWB-Bedrijfslidmaatschap
Wegenwacht® Service

Inhoudsopgave

Algemene voorwaarden ANWB-bedrijfslidmaatschap 3

Definities Wegenwacht® Service 8

Algemene voorwaarden Wegenwacht® Service 13

Wegenwacht® Nederland
Instap
Standaard 26

Wegenwacht® Europa
Standaard
Compleet 31

Statutaire en bedrijfsgegevens 37





1. Algemene voorwaarden ANWB-Bedrijfslidmaatschap

1. Wat houdt het ANWB-bedrijfslidmaatschap in?

Het ANWB-bedrijfslidmaatschap geeft toegang tot bepaalde ANWB-producten en diensten, zoals informatie & advies. Ook profiteert u van ledenvoordeel op ANWB-producten en producten van derden. Als u bedrijfslid bent van ANWB, dan kunt u daarbij een Wegenwacht Service afsluiten.

2. Wie kan een ANWB-bedrijfslidmaatschap afsluiten?

- Elk bedrijf met een inschrijvingsnummer van de Kamer van Koophandel. Dit is niet benodigd voor buitenlandse organisaties, zoals bijvoorbeeld ambassades en overheidsinstanties, gezien deze geen inschrijvingsnummer hebben.
- Per inschrijvingsnummer van de Kamer van Koophandel kan één lidmaatschap worden afgesloten.
- Inschrijving geschiedt door een tekenbevoegd persoon uit naam van het bedrijf.

3. Van wanneer tot wanneer loopt het bedrijfslidmaatschapsjaar?

Het contractjaar van uw ANWB-bedrijfslidmaatschap loopt vanaf de ingangsdatum (twee werkdagen na de registratiedatum) tot precies één jaar later.

- Als u direct bij het aangaan van het bedrijfslidmaatschap een Wegenwacht Service afsluit, dan heeft uw bedrijfslidmaatschap dezelfde looptijd als de Wegenwacht Service.
- Als u tijdens het contractjaar een (aanvullende) Wegenwacht Service afneemt of extra

kentekens in dekking neemt dan blijft het bedrijfslidmaatschap aflopen op de originele ingangsdatum.
- Uw ANWB-bedrijfslidmaatschap en/of uw Wegenwacht Service wordt na afloop van het contractjaar automatisch met 12 maanden verlengd, tenzij anders in de actievoorwaarden is aangegeven.

4. Betaling contributie

- U bent de jaarlijkse contributie bij vooruitbetaling verschuldigd.
- U kunt per automatische incasso of handmatig via internetbankieren betalen.
- Het is niet mogelijk om de contributie van het ANWB-bedrijfslidmaatschap per maand te betalen.

5. Hoogte contributie en wijzigingen voorwaarden

De hoogte van de contributie maken we bekend via **anwb.nl/zakelijk/tarieven** en tevens persoonlijk, digitaal dan wel schriftelijk, vóór het aangaan van het lidmaatschap.
De voorwaarden maken we bekend via **anwb.nl/zakelijk/voorwaarden** en tevens persoonlijk, digitaal dan wel schriftelijk, vóór het aangaan van het lidmaatschap.

ANWB kan de bedrijfslidmaatschapscontributie voor het nieuwe lidmaatschapsjaar wijzigen wegens de stijging van verschillende kosten, zoals loon-, energie- en materiaalkosten.
Ook de voorwaarden van het ANWB-bedrijfslidmaatschap kunnen we voor het nieuwe lidmaatschapsjaar wijzigen. Deze wijzigingen van de lidmaatschapscontributie en/of voorwaarden maken we vóór het ingaan van het nieuwe lidmaatschapsjaar persoonlijk, digitaal dan wel schriftelijk, bekend en publiceren we uiterlijk één maand voor de wijzigingsdatum op **anwb.nl/zakelijk/tarieven en anwb.nl/zakelijk/voorwaarden**.

De contributie kan gedurende het lidmaatschapsjaar alleen tussentijds worden gewijzigd in verband met wijzigingen van belastingen en heffingen die ANWB van overheidswege krachtens wet- of regelgeving verplicht is in rekening te brengen. Hierbij moet u bijvoorbeeld denken aan de uitzonderlijke situatie dat de overheid gedurende het lidmaatschapsjaar tussentijds het tarief van de btw verhoogt. Een dergelijke tussentijdse wijziging in verband met wijzigingen van belastingen en heffingen maken we vóór de ingangsdatum persoonlijk, digitaal dan wel schriftelijk, bekend en publiceren we vóór de wijzigingsdatum op **anwb.nl/zakelijk/tarieven**. Wij verhogen de contributie dus niet gedurende het lidmaatschapsjaar tussentijds in verband met gestegen kosten.

Bij wijziging van de tarieven of voorwaarden heeft u een opzegmogelijkheid. Zie daarvoor **artikel 7**, de laatste bepaling.

6. Hoe zeg ik mijn bedrijfslidmaatschap op?

Zeg uw bedrijfslidmaatschap bij voorkeur telefonisch op via 088 269 7373. Bereikbaar van maandag t/m vrijdag: 09.00 - 17.00 uur. Een opzegging kan ook, onder vermelding van het lidmaatschapsnummer per post of per email (**anwbvoordezaak@anwb.nl**). Een opzegging kunt u ook, onder vermelding van het lid-/relatienummer, per post sturen naar ANWB voor de Zaak (LSC), Postbus 93200, 2509 BA Den Haag.

7. Wanneer kan ik het bedrijfslidmaatschap opzeggen?

U kunt dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van 4 weken tenzij er sprake is van een van de onderstaande situaties:

- het eerste lidmaatschapsjaar is nog niet geëindigd; er kan opgezegd worden met een opzegtermijn van vier weken tegen het einde van dit eerste lidmaatschapsjaar;
- wanneer er sprake is van een onbetaalde factuur kunt u niet direct, maar pas per vervaldatum van het lidmaatschapsjaar opzeggen met een opzegtermijn van 4 weken;
- wanneer u in het lidmaatschapsjaar gebruik heeft gemaakt van onze Wegenwacht Services, dan kunt u niet direct, maar pas per vervaldatum van het lidmaatschapsjaar opzeggen met een opzegtermijn van 4 weken;
- de tarieven of voorwaarden zijn gewijzigd conform **artikel 5**; er kan worden opgezegd tegen de dag waarop de wijziging ingaat en in ieder geval gedurende één maand nadat de wijziging aan u bekend is gemaakt.

8. Wat gebeurt er nadat ik het bedrijfslidmaatschap heb opgezegd?

- ANWB stuurt u een schriftelijke/digitale bevestiging van de opzegging.
- Bij opzegging van het lidmaatschap rekenen we uit hoeveel u te veel heeft betaald, dit bedrag krijgt u terug indien geen andere bedragen meer open staan. Is er sprake van een van de situaties zoals genoemd in de eerste drie bepalingen van **artikel 7**, dan bent u de contributie over het gehele lidmaatschapsjaar verschuldigd en krijgt u dus niets terug.
- ANWB-producten en -diensten die afhankelijk zijn van uw ANWB-bedrijfs-lidmaatschap kunnen komen te vervallen en het ledenvoordeel wordt stopgezet.

9. Wat gebeurt er als ik de lidmaatschapscontributie niet of te laat betaal?

U heeft 28 dagen vanaf factuurdatum de tijd om uw contributie te betalen. Bij het uitblijven van (volledige) betaling of als de automatische incasso mislukt, hebben we het recht om onze dienstverlening op te schorten totdat de door u verschuldigde betaling is ontvangen. Als u meer dan drie maanden achterloopt met betalen van de contributie, hebben we het recht om uw lidmaatschap te beëindigen. In dat geval blijft u wel de contributie over het gehele lidmaatschapsjaar verschuldigd. Het uitblijven van tijdige en volledige betaling kan bovendien leiden tot incassomaatregelen en het in rekening brengen van incassokosten. Het is niet toegestaan een vordering te verrekenen met een openstaand bedrag.

10. Wanneer kan ANWB mijn bedrijfslidmaatschap beëindigen?

- Na een betalingsachterstand, zoals in artikel 9 is beschreven.
- Indien voortduring van het lidmaatschap redelijkerwijze niet van ANWB kan worden gevergd.
- Als u in strijd handelt met de statuten, een reglement of een besluit van ANWB of wanneer u ANWB op onredelijke wijze benadeelt.
- Indien u voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst of op grond van de Sanctiewet 1977.
- Indien u structureel aanspraak maakt op uw maximale aantal hulpverleningen per jaar (zoals beschreven op **pagina 15**) op basis van de algemene voorwaarden Wegenwacht services.
- In het geval van uw faillissement of surseance van betaling.

11. Wat gebeurt er als ANWB mijn bedrijfslidmaatschap beëindigt?

- ANWB brengt u digitaal of schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van het bedrijfslidmaatschap. We lichten toe waarom we het bedrijfslidmaatschap beëindigen en vermelden de datum van beëindiging.
- Het restant van de betaalde contributie over het lopende lidmaatschapsjaar betaalt ANWB niet terug.
- U moet nog steeds het openstaande bedrag aan ANWB betalen. Dit bedrag kan worden geïnd door een incassobureau.
- ANWB-producten en -diensten die afhankelijk zijn van uw ANWB-bedrijfslidmaatschap kunnen komen te vervallen.

12. Hoe gaat ANWB met persoonlijke gegevens om?

Dit leggen we uitgebreid uit in ons privacy statement. Voor meer informatie daarover verwijzen wij u naar **anwb.nl/jouw-privacy**.

ANWB legt in de volgende gevallen bepaalde gegevens van u vast:

- wanneer u een lidmaatschap afsluit;
- wanneer u diensten en/of producten van ANWB afneemt;
- wanneer u op een andere manier contact heeft met ANWB.

ANWB gebruikt deze gegevens voor:

- de uitvoering van rechten op grond van het lidmaatschap;
- de uitvoering van (verzekerings-/reis-)overeenkomsten indien deze met u als lid zijn gesloten;
- de ontwikkeling van producten en diensten;
- interne analyse en marktonderzoek;

- het op de hoogte houden van leden/bezoekers van (nieuwe) producten en diensten;
- het voorkomen van misbruik van onze producten en diensten en bescherming van onze medewerkers;
- het kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wilt u geen commerciële informatie per e-mail ontvangen, dan kunt u zich daarvoor in veel gevallen afmelden via de afmeldlink in het bericht. Ook via de beveiligde omgeving van Mijn ANWB voor de Zaak kunt u aangeven dat u geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) producten of diensten.

13. Regelement

De algemene voorwaarden lidmaatschap vereniging ANWB zijn een reglement in de zin van **artikel 25 van de statuten** van de vereniging Koninklijke Nederlandse Toeristenbond ANWB.

14. Heeft u een klacht over uw ANWB-bedrijfslidmaatschap?

Stuur uw klacht onder vermelding van uw lidmaatschapsnummer per e-mail naar **klachtenzakelijkemarkt@anwb.nl** Of maak gebruik van het klachtformulier op **anwb.nl/klacht**.

U kunt een klacht ook per post sturen naar:
ANWB Klachtenservice
Antwoordnummer 10
2509 VB Den Haag

15. Welk recht is van toepassing op deze voorwaarden?

Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
De algemene voorwaarden vindt u op **anwb.nl/voorwaarden**.



2. Definities Wegenwacht® Service

Wij/ANWB

- De vereniging Koninklijke Nederlandse Toeristenbond ANWB, waarvan u lid bent/kunt worden.
- ANWB B.V. is aanbieder, bemiddelaar en uitvoerder van diensten en services.

Bepaalde diensten hebben wij ondergebracht bij verzekeringsmaatschappij Reis- en Rechtshulp N.V. en UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., beide een 100% dochter van ANWB B.V.

Reis- en Rechtshulp N.V. is aanbieder van:

- Vervang Auto Binnenland
- Voertuighulp Buitenland
- Vervang Auto Buitenland
- Extra Vervang Auto Buitenland
- Personenhulp Buitenland

En, van de volgende pakketten:

- Wegenwacht Nederland Standaard
- Wegenwacht Europa Standaard
- Wegenwacht Europa Compleet

Behoudens de onderdelen die betrekking hebben op Wegenwacht Nederland Instap.

ANWB B.V. is aanbieder van:
- Wegenwacht Service
- Wegenwacht Nederland Instap

Het bedrijfslid/U

Het bedrijf dat een Wegenwacht Service afsluit.

Bestuurder/Berijder

De bestuurder/berijder van een bij ons geregistreerd voertuig.

Partner

Degene met wie de berijder een duurzame relatie heeft en die volgens de Basisregistratie Personen (BRP) op hetzelfde adres woont als de berijder (zonder dat zij via de bloedlijn aan elkaar zijn verbonden).

Voertuig

Een auto, bedrijfsbus, motor of brommobiel die op kenteken aangemeld is voor onze Wegenwacht Services.

Binnenland

Hiermee bedoelen we altijd Nederland.

Buitenland

Hiermee bedoelen we alle landen in het dekkingsgebied (zie **pagina 31**) behalve Nederland.

Pech

Een defect of probleem aan uw voertuig waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Dit defect is plotseling of op de dag van vertrek ontstaan binnen het dekkingsgebied waarvoor u heeft gekozen en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren. Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen van pechsituaties.
Let op! Wat valt in ieder geval niet onder onze definitie van pech? Er is onder meer geen sprake van pech als u niet meer verder kunt rijden als gevolg van:
- Een ongeval (al dan niet eenzijdig) of aanrijding.
- Diefstal, een poging tot diefstal, vandalisme of brand.
- Een van buiten komend onheil (waaronder in ieder geval wordt begrepen extreme weersomstandigheden of natuurgeweld zoals storm, hagel, sneeuw en overstroming).

· Vastzitten van uw voertuig in modder, sneeuw, zand of op een onverharde weg.
· Schade doordat de onderkant van uw voertuig het wegdek of een obstakel heeft geraakt.

In deze gevallen is uw voertuigverzekering het aanspreekpunt en bent u daarvoor mogelijk verzekerd.

Wegenwacht Service

Het totale pakket van hulp bij pech onderweg. De hulp kan bestaan uit telefonische hulp, sleutelhulp, transporthulp, vervoer van de inzittenden, repatriëring, vervangend vervoer service, en het toezenden van onderdelen.

Reis- en Rechtshulp N.V.

Het Wegenwacht product, met uitzondering van Wegenwacht Service in Nederland, verzekerd bij Reis- en Rechtshulp N.V. (vergunning nummer AFM 12000578), Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag. De uitvoering heeft de maatschappij overgedragen aan ANWB B.V. Reis- en Rechtshulp N.V. garandeert nakoming van de in deze voorwaarden genoemde verplichtingen.

Telefonische hulp

Het verhelpen van de pech door middel van telefonisch advies van de ANWB Alarmcentrale.

Sleutelhulp

We proberen uw voertuig ter plekke te repareren en weer aan het rijden te krijgen. Of we zorgen ervoor dat verder rijden weer verantwoord is.

Wachttijd (carenzperiode)

De wachttijd, ook wel carenzperiode genoemd, is de periode van 2 werkdagen na het afsluiten van de Wegenwacht Service waarin nog geen dekking bestaat. Tijdens deze periode heeft u nog geen recht op hulp op grond van de Wegenwacht Service. In artikel 12 leest u wanneer u tijdens de wachttijd een aanvullende dekking kunt afsluiten.

Transporthulp

Als telefonische hulp of sleutelhulp geen oplossing biedt, brengen wij uw voertuig naar de dichtstbijzijnde garage of depot. Is telefonische hulp of sleutelhulp niet mogelijk, dan kan direct transporthulp worden ingezet, zonder eerst sleutelhulp te verlenen. Dit gebeurt op beoordeling van onze medewerkers. Transporthulp wordt zo spoedig mogelijk ingezet en is afhankelijk van de operationele mogelijkheden op dat moment.

Vervoer van de inzittenden

Wanneer transporthulp wordt verleend, zorgen wij ervoor dat de inzittenden vanaf de pechlocatie naar een veilige locatie worden vervoerd. In Nederland kunnen inzittenden (met uitzondering van lifters en commercieel vervoer) indien mogelijk meerijden met het transportvoertuig of met het openbaar vervoer (2e klas) reizen naar dezelfde locatie als waar het voertuig wordt afgeleverd of naar het uitgiftepunt van het vervangend vervoer. Wij vergoeden de kosten van het openbaar vervoer.

Repatriëring

Terugbrengen van uw voertuig en vakantiebagage vanuit het buitenland naar een garage naar keuze in Nederland als uw voertuig, nadat u pech bij ons heeft gemeld, niet binnen 48 uur (op een eiland 4 werkdagen) én niet vóór uw terugreis gerepareerd kan worden.

Stalling

Het tijdelijk plaatsen van uw voertuig op een locatie die wij of een door ons ingeschakelde partij kiezen, in afwachting van transport, repatriëring, invoer of uw beslissing over reparatie. Dit kan ook bij een garage of depot zijn.

Invoeren

Zijn de kosten voor repatriëring en de door ANWB geschatte reparatiekosten samen hoger dan de waarde van uw voertuig? Dan verzorgen wij geen repatriëring. We bieden u dan de mogelijkheid om het voertuig in te voeren in het land waar de pech is ontstaan. Dit houdt in dat het voertuig in dat land ter sloop wordt aangeboden en wij het afmelden bij de RDW voor u regelen. De sloopkosten worden door ons vergoed. Er is in deze situatie geen sprake van een eventuele restwaarde. Indien u toch wenst dat het voertuig wordt gerepatrieerd, dan kunt u dat zelf, op eigen kosten organiseren. De waarde van uw voertuig wordt bepaald op basis van de vervangingswaarde van uw voertuig volgens de ANWB koerslijst.

Vervangend vervoer service

Het regelen van een vervangende auto of andersoortig vervangend vervoer vanaf het moment dat wij hebben vastgesteld dat we uw voertuig niet direct (Wegenwacht Nederland) of binnen 48 uur (Wegenwacht Europa) weer aan het rijden kunnen krijgen.

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.

Werkdag

Maandag tot en met vrijdag, tenzij deze dag valt op een erkende feestdag. Voor Goede Vrijdag en 5 mei geldt deze uitzondering niet.

Woon-/vestigingsplaats

De plaats waar u woont of waar het bedrijf is gevestigd en die u bij ANWB voor de Zaak heeft opgegeven. Ook als uw gemeente meerdere plaatsen omvat, gelden deze andere plaatsen niet als uw woon- of vestigingsplaats.

Aanhangwagen

De achter uw voertuig meegenomen toercaravan, bagagewagen, trailer of vouwwagen. Het voertuig met aanhangwagen moet bestuurd kunnen worden met het wettelijk vereiste rijbewijs en het voertuig of de aanhangwagen mag niet zwaarder wegen dan 3.500 kg per object. In het buitenland geldt dat de aanhangwagen uit Nederland moet zijn meegenomen.

Kampeerauto

Een voertuig dat bij de RDW geregistreerd staat als kampeerwagen.

Brommobiel

Een voertuig op minimaal drie wielen dat wettelijk wordt aangemerkt als bromfiets, voorzien van een geregistreerd RDW kenteken en met een maximale snelheid tot 45 km per uur. Onder brommobiel verstaan wij ook voertuigen die worden aangeduid als microcar of citycar wanneer deze aan de definitie van brommobiel voldoen. Onder brommobiel verstaan wij niet een gehandicaptenvoertuig, zoals een scootmobiel.

Pandemie

Een epidemie die zich geografisch wijd verspreidt en een grote regio of zelfs de hele wereld treft.

Zwaar voertuig

Een zwaar voertuig is een gemotoriseerd voertuig dat gericht is op het vervoeren van goederen. Een zwaar voertuig heeft een minimaal gewicht van 4.250 kg en maximaal gewicht tot 7.500 kg.

UBO

UBO's (Ultimate Beneficial Owners) zijn de mensen die de uiteindelijke eigenaar zijn van, of mogen beslissen over een organisatie.



3. Algemene voorwaarden Wegenwacht® Service

Op de volgende pagina's gebruiken wij de overkoepelende naam 'Wegenwacht Service', tenzij anders aangegeven. Om Wegenwacht Service te kunnen afsluiten, moet u ook bedrijfslid zijn of bedrijfslid worden van ANWB. Het ANWB-bedrijfslidmaatschap is een afzonderlijk product, waarvoor een contributie is verschuldigd. Met het afsluiten van de Wegenwacht Service stemt u tevens uitdrukkelijk in met het ANWB-bedrijfslidmaatschap. De voorwaarden van het ANWB-bedrijfslidmaatschap vindt u in hoofdstuk 1.
Met een Wegenwacht Service pakket heeft u, afhankelijk van het door u gekozen pakket, recht op hulp voor uw voertuig in Nederland en/of Europa. De hulp kan bestaan uit telefonische hulp, sleutelhulp, transporthulp, vervoer van de inzittenden, repatriëring, vervangend vervoer service en het toezenden van onderdelen.

1. Wie kan Wegenwacht Service afsluiten?

- Ieder bedrijfslid van ANWB kan Wegenwacht Service afsluiten. De inschrijving geschiedt door een tekenbevoegd persoon van 18 jaar of ouder.
- Bent u nog geen bedrijfslid van ANWB, dan sluit u tegelijk met de Wegenwacht Service ook een ANWB-bedrijfslidmaatschap af. Met het afsluiten van de Wegenwacht Service stemt u ook uitdrukkelijk in met het ANWB-bedrijfslidmaatschap.
- Ook als u niet in Nederland woont maar uw bedrijf in Nederland gevestigd is (met een Nederlands KVK-nummer) kunt u Wegenwacht Service afsluiten, mits u woonachtig bent binnen de Europese Economische Ruimte (EER), Liechtenstein, IJsland of Noorwegen. Wegenwacht Service geldt dan niet voor het land waarin u woont.

2. Wat doet u als u pech heeft?

Zorg eerst dat u veilig staat. Meld vervolgens pech digitaal via **anwb.nl/zakelijk/pechmelden** of bel met de ANWB Alarmcentrale.
Het telefoonnummer in Nederland en vanuit het buitenland is (+31)(0)88 269 21 00. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

3. Wat mag u van ons verwachten?

Wij doen er alles aan om u weer op weg te helpen. Kunnen wij de pech niet telefonisch oplossen, dan vervolgen wij indien mogelijk de hulpverlening met sleutelhulp of wordt direct transporthulp ingezet. Onze medewerkers beoordelen welke hulp nodig is, zij zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pechsituaties. Ook bij een noodoplossing kunnen wij niet garanderen dat het probleem volledig is verholpen of dat er geen nieuwe storing of schade ontstaat. In sommige gevallen geldt een toeslag. Een overzicht van de toeslagen vindt u op **anwb.nl/zakelijk/tarieven**.

4. Welk voertuig/wie heeft recht op pechhulp?

Het kenteken van het voertuig waar de Wegenwacht Services voor zijn aangemeld geeft recht op hulp, ongeacht de bestuurder.

5. Hoe kunt u aantonen dat u recht op pechhulp heeft?

De ANWB Alarmcentrale controleert bij de pechmelding altijd het kenteken. Zorg daarom voor een actuele en juiste registratie van uw kentekens. Dit kunt u doen in uw persoonlijke omgeving Mijn ANWB voor de Zaak.

6. Voor welke voertuigen kunt u Wegenwacht Services afsluiten?

- Een voertuig dat eigendom is van het bedrijf;
- Een voertuig dat het bedrijf of een werknemer least, mits het kenteken bij ons is aangemeld;
- Daarnaast kan het bedrijfslid Wegenwacht Services afsluiten voor voertuigen;
    1. die eigendom zijn van de werknemers van het bedrijf als deze voornamelijk voor zakelijke doelen worden gebruikt;
    2. die op naam van de samenlevingspartner van de bestuurder van het bedrijf geregistreerd staan;
    3. op naam van de bestuurder van het bedrijf geregistreerd staan en privé worden gebruikt.

7. Welke voertuigen helpen wij?

Wij helpen, afhankelijk van de door u gekozen service:

- Personenauto's, kampeerauto's, motorfietsen, brommobielen, busjes, bestelbusjes en aanhangwagens.
- Het voertuig moet een geregistreerd/goedgekeurd RDW kenteken hebben, zakelijk gebruikt worden en een maximaal toegestane massa hebben van 4.250 kg.
- Kampeerauto's zwaarder dan 3.500 kg en te besturen met een rijbewijs uit de categorie C, helpen wij in Nederland alleen met sleutelhulp en in het buitenland met sleutelhulp en transporthulp.
- Is het totale gewicht van een voertuig, eventueel met aanhangwagen (inclusief lading), tussen 4.250 kg en 7.500 kg, dan is de hulpverlening beperkt tot sleutelhulp in Nederland. Hulpverlening in het buitenland is dan uitgesloten. Er is geen recht op transport voor deze voertuigen. Wordt op uw verzoek toch transport geregeld, dan zijn deze kosten voor uw rekening.
- Wegenwacht Services voor het buitenland kunnen niet worden afgesloten voor buitenlandse kentekens.
- Uitgezonderd van pechhulp zijn voertuigen die verhuurd worden via een verhuurbedrijf of deelplatform.

8. Hoe helpen wij u?

Wanneer de Wegenwacht in Nederland onderdelen nodig heeft om de pech te verhelpen, kunnen deze ook achteraf gefactureerd worden aan het bedrijfslid tot een maximaal bedrag van € 150,- excl. btw. Eventuele kosten hoger dan dit bedrag moeten ter plekke met pin betaald worden.

9. Wat gebeurt er als we uw voertuig met sleutelhulp niet aan het rijden krijgen?

Afhankelijk van de Wegenwacht Service waarvoor u gekozen heeft, kunt u rekenen op één of meer van de volgende services (wat we er precies onder verstaan leest u vanaf **pagina 24**): transporthulp, stalling, vervoer van inzittenden, vervangend vervoer service, repatriëring en toezenden onderdelen.

10. Wat is de werkwijze in geval van pech?

- U bent bereid ons zo snel mogelijk te voorzien van de juiste informatie. Alle noodzakelijke documenten dienen aanwezig te zijn, zoals een geldig kentekenbewijs en een geldige groene kaart.
- 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 alleen helpen als de berijder aanwezig is bij het voertuig, wij het voertuig veilig kunnen bereiken en wij veilig aan het voertuig kunnen werken, zonder de regels of de wet te overtreden.
- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een transportbedrijf, stalling, garage of verhuurbedrijf. Bij wie u terechtkunt als er schade ontstaat, leest u in **artikel 20**.

11. Hoe vaak heeft u recht op hulp in Nederland?

Het aantal hulpverleningen waar het bedrijfslid recht op heeft in Nederland is afhankelijk van het aantal voertuigen dat het bedrijf voor pechhulp bij ons heeft onder gebracht. Dit aantal wordt vastgesteld bij de start van elk contractjaar. Wanneer het bedrijfslid tussentijds kentekens aanmeldt, wordt het aantal hulpverleningen waar u recht op heeft pro rato aangepast. Het aantal hulpverleningen is niet gekoppeld aan een specifiek voertuig maar geldt als totaal voor alle aangemelde kentekens. Wanneer u niet aanwezig bent of uw voertuig niet wordt aangetroffen op de afgesproken plek, zodra de wegenwacht ter plaatse komt, telt dit als een hulpverlening.

Als u buiten de hulpverleningen waar u recht op heeft toch geholpen wilt worden, betaalt u hiervoor per keer een toeslag. De actuele hoogte van de toeslagen is te vinden op **anwb.nl/zakelijk/tarieven**. Betaling per hulpverlening is pas mogelijk nadat wij van u een getekende akkoordverklaring hebben ontvangen. Deze ontvangt u ruim van tevoren. Hulpverlening in het buitenland is na overschrijding niet mogelijk.

Aantal kentekens in dekking	Aantal hulpverlening
1	4
2	4
3	5
4	5
5	5
6	5
7	6
8	6
9	6
10	6
15	12
25	12
50	12
100	25

250	62
500	125

12. Wanneer heeft u recht op hulp in Nederland?

Na de wachttijd van 2 werkdagen nadat voor het geregistreerde kenteken Wegenwacht Service is afgesloten, heeft dat voertuig recht op hulp. Het afsluiten moet wel hebben plaatsgevonden voordat de pech ontstaat. Is een kenteken niet geregistreerd en aangemeld voor Wegenwacht Services, dan kunt u met een aanvullende dekking geldig voor de duur van de wachttijd nog steeds hulp krijgen wanneer u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- uw bedrijf heeft Wegenwacht Services afgesloten voor andere voertuigen en;
- de berijder meldt ter plekke het kenteken aan en;
- de berijder kan het lidmaatschapsnummer verstrekken.

U heeft in Nederland de mogelijkheid het Nederland Standaard pakket uit te breiden met een aanvullende dekking geldig voor de duur van de wachttijd. Aan deze uitbreiding is een extra eenmalige premie verbonden. Deze uitbreiding geeft u gedurende de wachttijd recht op sleutelhulp en indien nodig transporthulp naar de dichtstbijzijnde geschikte garage of depot, met een maximum van 25 kilometer. Deze aanvullende dekking is uitsluitend beschikbaar in combinatie met het Wegenwacht Nederland Standaard pakket. De actuele hoogte van de tarieven vindt u op **anwb.nl/zakelijk/tarieven**. Het is niet mogelijk om een aanvullende dekking voor de wachttijd af te sluiten bij pech buiten Nederland.

De kosten worden door de ANWB Alarmcentrale medegedeeld en worden achteraf gefactureerd. Eventuele bijkomende kosten, zoals onderdelen, zijn voor eigen rekening. Daarnaast wordt (worden) de premie(s) voor de Wegenwacht Service(s) in rekening gebracht. Indien het bedrijfslid niet akkoord gaat met de doorbelaste kosten kunnen wij deze alsnog aan de berijder factureren.

Indien één van de bij ons verzekerde voertuigen vaker dan twee keer per contractjaar gebruik maakt van een transport binnen Nederland of vervangend vervoer binnen Nederland, behouden wij ons het recht voor om de overige hulpverleningen te beperken tot de inzet van sleutelhulp.

Deze regeling geldt dan enkel voor het verzekerde voertuig waarvoor vaker dan twee keer transporthulp of vervangend vervoer is ingezet, de eventuele overige verzekerde voertuigen blijven verzekerd conform de reguliere dekking.

13. Wanneer heeft u recht op hulp in het buitenland?

- U heeft recht op hulp indien u Wegenwacht Europa minimaal 2 werkdagen vóór vertrek

uit Nederland naar het dekkingsgebied heeft afgesloten en voordat de pech is ontstaan.
- Uw recht op hulp geldt gedurende een verblijf van maximaal 120 aaneengesloten dagen in het buitenland.
- Let op! U moet uw Wegenwacht Europa Service minimaal 2 werkdagen vóór vertrek uit Nederland naar het buitenland afsluiten. Heeft u de Wegenwacht Europa Service nog niet afgesloten op het moment dat u zich in het buitenland bevindt of pech krijgt in het buitenland? Dan geldt de dekking niet voor die buitenlandse reis. De dekking gaat in dat geval pas in tijdens een volgende periode in het buitenland.

14. Hoe vaak heeft u recht op pechhulp in het buitenland?

In het buitenland heeft u recht op 2 hulpverleningen per voertuig per kalenderjaar. Wanneer één van de bij ons verzekerde voertuigen vaker dan twee keer per kalenderjaar gebruik maakt van hulpverlening in het buitenland, behouden wij ons het recht voor om de hulpverlening in het buitenland voor het betreffende verzekerde voertuig tot het einde van het betreffende kalenderjaar op te schorten. Vanaf het nieuwe kalenderjaar heeft het betreffende voertuig weer volledig recht op hulpverlening.

15. Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?

Wij helpen u niet als:
- Het voertuig niet voldoet aan de wettelijke eisen, zoals een geldige APK, geldige autoverzekering, of wanneer het een Wacht Op Keuren (WOK) status heeft;
- Het voertuig minder dan 5 dagen geleden is overgeschreven van tenaamstelling. In dat geval ontvangt u alleen sleutelhulp;
- U pech meldt voor een voertuig met buitenlands kenteken in het land van het kenteken en/of het land waar u woont;
- U rijdt met een handelaarskenteken of een tijdelijk kenteken;
- Het voertuig wordt verhuurd met een commercieel doeleinde (waaronder verhuur via een verhuurbedrijf of deelplatform) of is hiervoor ingericht;
- De pech vooraf voorzienbaar was of is ontstaan door opzettelijk handelen of nalaten, achterstallig onderhoud, aanpassingen die niet zijn uitgevoerd volgens de voorschriften van de fabrikant of importeur, of tijdens de import of export van een voertuig;
- De pech is ontstaan door (eenzijdige) aanrijdingsschade;
- De locatie niet bereikbaar of onvoldoende veilig is voor onze hulpverleners;
- U de wet overtreedt, zich niet aan toepasselijke regels houdt, onder invloed bent van alcohol of bewustzijnsveranderende middelen, of deelneemt aan wedstrijden, georganiseerde (prestatie)tochten of op een circuit rijdt;
- U onjuiste of onvolledige informatie verstrekt;
- U zich onredelijk, agressief of bedreigend gedraagt tegenover onze medewerkers of ingeschakelde hulpverleners, of hun privacy niet respecteert;
- De berijder niet kan aantonen dat hij of zij bevoegd is om over het voertuig te beschikken;

- De berijder ons vraagt een voertuig te openen, maar niet kan aantonen dat hij of zij toestemming heeft om toegang tot het voertuig te krijgen. Ook als er twijfel bestaat over de bevoegdheid of identiteit van de berijder, kunnen wij het voertuig niet openen;
- Naar ons oordeel sprake is van oneigenlijk gebruik van onze dienstverlening;
- U niet voldoet aan uw verplichtingen tegenover ons, bijvoorbeeld door niet te betalen of gevraagde informatie of documenten niet aan te leveren.

Bij overmacht kunnen wij geen of slechts beperkte hulpverlening bieden, zoals het bieden van telefonisch(e) hulp of advies. Van overmacht is in ieder geval sprake in geval van:
- Klimatologische belemmeringen en onvoorzienbare gebeurtenissen van natuurlijke oorsprong: zoals natuurrampen, bosbranden, aardbevingen, vulkanische uitbarsting, solar- of magnetische stormen;
- Pandemieën of epidemieën;
- Een negatief reisadvies afgegeven door het Ministerie van Buitenlandse Zaken;
- Sanctiemaatregelen opgelegd door de Nederlandse of een buitenlandse overheid, (internationale) organisaties en/of bedrijven die onze dienstverlening faciliteren (bijvoorbeeld: banken, software- en telecombedrijven);
- Cyberaanvallen of ICT-verstoringen: In het geval dat onze systemen tijdelijk uitvallen, nemen wij alle redelijke maatregelen om de impact te minimaliseren en de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen;
- Molest: zoals een gewapend conflict, (burger)oorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproep en muiterij;
- Atoomkernreacties.

16. Wanneer kan ANWB uw Wegenwacht Service (inclusief ANWB-bedrijfslidmaatschap) beëindigen?

- Wanneer u zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers, dit naar hun beoordeling, of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren.
- Wanneer u ons (opzettelijk) onvolledige of onjuiste informatie geeft.
- Wanneer u volgens ons oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service.
- Wanneer u na ons verzoek uw verplichtingen niet nakomt, bijvoorbeeld als u ons niet betaalt, informatie niet geeft of documenten niet toestuurt.
- Wanneer u (en/of de Ultimate Beneficial Owner, ofwel UBO) voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst op grond van de Sanctiewet 1977.
- Als u in strijd handelt met de statuten, een reglement of een besluit van ANWB of wanneer u ANWB op onredelijke wijze benadeelt.
- U (structureel) het maximaal aantal hulpverleningen in een contractjaar heeft overschreden.
- U uw overige verplichtingen op grond van de voorwaarden niet nakomt.

- In het geval van uw faillissement of surseance van betaling.
- Als van ANWB redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij de Wegenwacht Service en/of het ANWB-bedrijfslidmaatschap voortzet.

17. Wanneer kunt u door u gemaakte kosten declareren?

Wij vergoeden door u gemaakte kosten als deze binnen de algemene voorwaarden van de Wegenwacht Service vallen en als u deze uitgaven in overleg en na toestemming van ons heeft gedaan. Kosten die u niet kunt declareren zijn de kosten voor vervolgreparaties. Ook schoonmaakkosten van het wegdek zijn niet gedekt onder de Wegenwacht Service en kunnen daarom niet gedeclareerd worden.

18. Hoe kunt u, door u gemaakte kosten declareren?

Declareer binnen 3 maanden na het maken van de kosten deze door in te loggen op Mijn ANWB voor de Zaak. Dat kunt u doen via anwb.nl/zakelijk/declareren. Alleen klanten met een ANWB voor de Zaak-account kunnen declareren.

19. 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. Is het schadebedrag hoger dan waarvoor u verzekerd bent bij een andere verzekeringsmaatschappij? Dan vergoeden wij de schade boven dat elders verzekerde bedrag als u daar op basis van uw Wegenwacht Europa Service recht op heeft.

20. In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

Bij pechhulp werken wij samen met andere partijen, zoals transportbedrijven, stallingen, garages en verhuurbedrijven. In dit artikel leest u wanneer wij schade vergoeden en bij wie u uw schade meldt.

20.1 Wanneer zijn wij aansprakelijk en vergoeden wij schade?

Wij zijn alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming waardoor schade is ontstaan aan uw voertuig die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening.

20.2 Bij wie meldt u schade?

- Bij ANWB meldt u schade die is ontstaan tijdens hulp die wij voor u uitvoeren of regelen. Denk aan sleutelhulp, transport, stalling, repatriëring en vervangend vervoer, in Nederland en in het buitenland.
- Bij de garage meldt u schade door diagnose of reparatie. Reparatie en diagnose worden uitgevoerd in uw opdracht.

- Bij het verhuurbedrijf meldt u uitsluitend schade aan of met een vervangende auto die u in overleg met de ANWB Alarmcentrale zelf huurt en waarvoor u zelf een overeenkomst sluit met het verhuurbedrijf. De voorwaarden van het verhuurbedrijf zijn op u van toepassing.

20.3 Wanneer zijn wij niet aansprakelijk en vergoeden wij geen schade?

- In situaties waarin wij u niet helpen, zoals vermeld in **artikel 15**.
- Bij schade door gebreken in onderdelen, of door het toezenden van onderdelen die niet passen.
- Schade ontstaan tijdens of als gevolg van reparaties of diagnoses uitgevoerd door garages, zowel in binnen- als buitenland.
- Als uw voertuig en/of bagage worden gestolen. Wij gaan ervan uit dat u uw voertuig(en) en bezittingen tegen diefstal heeft verzekerd.

20.4 Wat doet u bij schade?

- Controleer uw voertuig bij aflevering. Meld zichtbare schade direct en leg deze vast, bijvoorbeeld met foto's.
- Meld schade zo snel mogelijk. Hoe later u meldt, hoe lastiger het is om vast te stellen hoe de schade is ontstaan.
- Bewaar vervangen of beschadigde onderdelen. Zonder deze onderdelen kunnen wij de aansprakelijkheid niet vaststellen.

21. Van wanneer tot wanneer loopt uw Wegenwacht Service?

- De looptijd van uw Wegenwacht Service is gelijk aan de looptijd van uw ANWB-bedrijfslidmaatschap.
- Het contractjaar van uw Wegenwacht Service loopt vanaf de ingangsdatum tot precies één jaar later.
- Wanneer u tijdens het contractjaar een andere Wegenwacht Service afsluit dan de Wegenwacht Service die u eerder had afgesloten, is de looptijd van uw Wegenwacht Service nog steeds gelijk met uw ANWB-Bedrijfslidmaatschap.
- De Wegenwacht Service wordt na afloop van een contractjaar automatisch met 12 maanden verlengd, tenzij anders in de actievoorwaarden is aangegeven.

22. Wanneer kunt u een duurdere of goedkopere Wegenwacht Service afsluiten?

- U kunt op ieder moment een duurdere Wegenwacht Service afsluiten.
  U heeft 2 werkdagen na het afsluiten van een duurdere Wegenwacht Service recht op hulp volgens uw nieuwe pakket.

- Bij een uitbreiding van uw dekking naar een Europa pakket heeft u een wachttijd van 2 werkdagen voor pechhulp in het buitenland voor vertrek uit Nederland.
- U kunt ook op ieder moment een goedkopere Wegenwacht Service afsluiten. Deze goedkopere Wegenwacht Service gaat in per verlengingsdatum, tenzij u een moduleklant bent (klanten die niet onze standaardpakketten Nederland Instap, Nederland Standaard, Europa Standaard of Europa Compleet afnemen).
  Voor moduleklanten gaat de goedkopere Wegenwacht Service in na 2 werkdagen.
- Wanneer u een duurdere of goedkopere Wegenwacht Service afsluit, eindigt uw huidige Wegenwacht Service op de ingangsdatum van uw nieuwe Wegenwacht Service.

23. Wanneerkunt u kentekens afmelden en/of Wegenwacht Servicesopzeggen?

Tijdens een contractjaar kunt u een kenteken afmelden met behoud van de Wegenwacht Services. Deze services, mits deze nog verkocht worden, kunt u gedurende het lopende contractjaar koppelen aan een nieuw kenteken of aan het eind van het contractjaar laten aflopen;
U kunt uw Wegenwacht Service opzeggen per het einde van de contractperiode met een opzegtermijn van 4 weken, tenzij sprake is van een van de volgende situaties:

- uw eerste contractjaar is nog niet geëindigd. Opzeggen met een opzegtermijn van 4 weken is mogelijk tegen het einde van het eerste contractjaar;
- de tarieven of voorwaarden zijn gewijzigd volgens **artikel 27**; er kan worden opgezegd tegen de dag waarop de wijziging ingaat en in ieder geval gedurende één maand nadat de wijziging persoonlijk aan u bekend is gemaakt. Dat betekent dat wij u niet houden aan 4 weken opzegtermijn.

24. Wat gebeurt er nadat u de Wegenwacht Service heeft opgezegd?

- ANWB stuurt u een schriftelijke of digitale bevestiging van de opzegging.
- Bij opzegging van uw Wegenwacht Service berekenen we hoeveel u te veel of te weinig heeft betaald. Het te veel betaalde bedrag krijgt u terug als er geen andere openstaande bedragen zijn. Bent u nog openstaande bedragen verschuldigd, dan ontvangt u daarvoor een factuur. Is er sprake van de situatie genoemd in de eerste bepaling van **artikel 23**, dan bent u de premie over de gehele contractperiode verschuldigd en krijgt u dus niets terug.
- Eventuele kortingen op Wegenwacht Service komen door uw opzegging te vervallen.
- Wanneer u al uw kentekens en bijbehorende Wegenwacht Services beëindigt en geen andere producten of diensten bij ANWB voor de Zaak afneemt, wordt uw bedrijfslidmaatschap automatisch beëindigd per verlengingsdatum.

25. Hoe kunt u kentekens afmelden of de Wegenwacht Service opzeggen?

U doet dit bij voorkeur via de Mijn ANWB voor de Zaak omgeving of telefonisch via 088 269 7373. Bereikbaar van maandag t/m vrijdag: 09.00 - 17.00 uur.

Een opzegging kan ook, onder vermelding van het lidmaatschapsnummer per post of per email (**anwbvoordezaak@anwb.nl**) bij ons kenbaar worden gemaakt. Ons postadres is: ANWB voor de Zaak Customer Services Postbus 93200 2509 BA Den Haag.

26. Hoe gaat het aanmelden van nieuwe kentekens, nieuwe Wegenwacht Services en het doorgeven van mutaties in zijn werk?

- U kunt kentekens alleen aanmelden als u een bedrijfslidmaatschap bij ANWB voor de Zaak heeft.
- Wegenwacht Services worden aan u verleend op basis van een geregistreerd kenteken. Zorg daarom altijd voor een actuele en juiste registratie van uw kentekens. Dit kan via Mijn ANWB voor de Zaak.
- De Wegenwacht Services voor het binnen- en buitenland die tijdens het contractjaar worden afgesloten worden pro-rato in rekening gebracht. Dit betekent dat u alleen betaalt voor de duur dat u daadwerkelijk Wegenwacht Services voor het binnenland afneemt.
- Een aanvullende dekking (uitbreiding) voor de duur van de wachttijd in Nederland, op het Nederland Standaard pakket geeft u alleen recht op sleutelhulp en indien nodig transporthulp naar de dichtstbijzijnde geschikte garage of depot, met een maximum van 25 kilometer. Wij rekenen voor deze uitbreiding een toeslag en eventuele extra kosten voor uw lidmaatschap. De actuele hoogte van de toeslagen is te vinden op **anwb.nl/zakelijk/tarieven**. De kosten worden door de ANWB Alarmcentrale medegedeeld en worden achteraf gefactureerd. Eventuele bijkomende kosten, zoals transporthulp en onderdelen, zijn voor eigen rekening. Daarnaast wordt (worden) de premie(s) voor de Wegenwacht Service(s) in rekening gebracht.
- U kunt in één contractjaar uw kenteken twee keer kosteloos wisselen. Daarna kunt u alleen een pakket afsluiten voor een nieuw kenteken.
- Is er sprake van een faillissement/surseance van betaling dan dient u ons zo snel mogelijk te informeren.

27. Kunnen de tarieven en/of de voorwaarden wijzigen?

- De tarieven en voorwaarden worden jaarlijks vastgesteld.
- ANWB kan de tarieven en/of voorwaarden van de Wegenwacht Service voor het nieuwe contractjaar wijzigen wegens één of meer van de onderstaande redenen:
  1. de stijging van verschillende kosten, zoals loon-, energie-, brandstof- en materiaalkosten;
  2. de steeds complexer wordende aard van pechhulpverlening;
  3. verzwaring van het verzekerd risico en/of de hoogte van het schadeverloop.
- Wijzigingen maken we vóór het ingaan van het nieuwe contractjaar persoonlijk, digitaal dan wel schriftelijk, bekend en worden uiterlijk één maand voor de wijzigingsdatum gepubliceerd op **anwb.nl/zakelijk/tarieven** en **anwb.nl/zakelijk/voorwaarden**.

- Wijzigingen van de tarieven en/of voorwaarden gaan voor u gelden met ingang van uw nieuwe contractjaar.
- De tarieven kunnen gedurende het contractjaar alleen tussentijds worden gewijzigd in verband met wijzigingen van belastingen en heffingen die ANWB van overheidswege op basis van wet- of regelgeving verplicht is in rekening te brengen. Hierbij moet u bijvoorbeeld denken aan de uitzonderlijke situatie dat de overheid gedurende het contractjaar tussentijds het tarief van de assurantiebelasting of btw verhoogt. Een dergelijke tussentijdse wijziging maken we vóór de ingangsdatum persoonlijk, digitaal dan wel schriftelijk, bekend en publiceren we vóór de wijzigingsdatum op **anwb.nl/zakelijk/tarieven**. Wij verhogen de premie dus niet gedurende het contractjaar tussentijds om een andere reden.
- De actuele hoogtes van tarieven en toeslagen vindt u op **anwb.nl/zakelijk/tarieven**.
- Bij wijziging van de tarieven of voorwaarden heeft u een opzegmogelijkheid. Zie daarvoor de tweede bepaling van **artikel 23**.

28. Hoe betaalt u uw Wegenwacht Service?

- De premie van de Wegenwacht Services wordt jaarlijks bij aanvang van het contractjaar betaald per factuur of per automatische incasso.
- De tarieven in al onze communicatie-uitingen zijn exclusief btw.
- Voor Wegenwacht Services die niet dezelfde ingangsdatum hebben als de ingangsdatum van het lidmaatschap ontvangt u de eerste keer een aparte factuur. Hierna krijgt u ieder contractjaar 1 factuur.

29. Wat gebeurt er als u uw premie voor de Wegenwacht Service niet of te laat betaalt?

- Bij niet, te late of onvolledige betaling of als de automatische incasso mislukt, bent u, zoals dat heet, in verzuim en heeft ANWB het recht wettelijke rente te berekenen.
- U ontvangt een herinnering en krijgt nog 14 dagen de tijd om te betalen. Als betaling uitblijft, wordt u aangemaand en heeft ANWB het recht om incassokosten in rekening te brengen.
- Bij het uitblijven van betaling mag ANWB iedere vorm van dienstverlening staken, totdat de door u verschuldigde betaling ontvangen is. Hulpverlening wordt opgeschort totdat u volledig heeft betaald.
- Als alle openstaande bedragen zijn betaald, dan kunt u het lidmaatschap en de daarbij behorende Wegenwacht Services opzeggen.
- Het is niet toegestaan een vordering te verrekenen met een openstaand bedrag;
- Als u meer dan 3 maanden achterloopt met betalingen, heeft ANWB het recht om uw Wegenwacht Service en uw ANWB-bedrijfslidmaatschap te beëindigen. In dat geval blijft u wel verplicht alle openstaande bedragen te voldoen.
- Indien nodig geeft ANWB de vordering uit handen aan een incassobureau.

30. Wat gebeurt er als wij uw Wegenwacht Service beëindigen?

- Wij brengen u schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van uw Wegenwacht Service.
- U blijft het openstaande bedrag verschuldigd aan ANWB. Wij kunnen hiervoor een incassobureau inschakelen.
- Wij kunnen ook andere producten beëindigen. Hiervoor al door u betaalde bedragen betalen wij niet terug.
- Het restant van de betaalde premie over de lopende contractperiode betalen wij niet terug.

31. Zijn de genoemde bedragen inclusief of exclusief btw?

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



4. Wegenwacht® Nederland Service

Wegenwacht® Nederland Instap

- In Nederland, ook binnen uw woon- of vestigingsplaats
- Woont u niet in Nederland of heeft u geen Nederlands kenteken maar is uw bedrijf wel gevestigd in Nederland (met een Nederlands KVK nummer), dan kunt u deze Wegenwacht Service ook afsluiten.
- Uitsluitend voor zware voertuigen: bedrijfswagens met een maximaal toegestane massa tussen 4.250 kg en 7.500 kg.

Telefonische hulp

We proberen uw pech door middel van telefonisch advies van de ANWB Alarmcentrale te verhelpen. Biedt telefonische hulp geen oplossing, dan vervolgen wij indien mogelijk de hulpverlening met sleutelhulp.

Sleutelhulp

We proberen uw voertuig ter plekke te repareren en weer aan het rijden te krijgen. Of we zorgen ervoor dat verder rijden weer verantwoord is. Sleutelhulp is ook voor gekoppelde aanhangwagens en kampeerauto's ongeacht het gewicht. Het betreft hulp die we ter plekke binnen één uur kunnen uitvoeren.

De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening.

Let op! In sommige gevallen rekenen wij een toeslag. Bijvoorbeeld bij het inzetten van een reservewiel, of als de pech is ontstaan door het tanken van een verkeerde brandstof of door een lege hoge voltage batterij. Een overzicht van alle toeslagen vindt u op: anwb.nl/zakelijk/tarieven. De kosten voor eventuele reparaties door eengarage zijn voor uw rekening.

Wegenwacht® Nederland Standaard

- In Nederland, ook binnen uw woon- of vestigingsplaats
- Woont u niet in Nederland of heeft u geen Nederlands kenteken maar is uw bedrijf wel gevestigd in Nederland (met een Nederlands KVK nummer), dan kunt u deze Wegenwacht Service ook afsluiten.

U heeft recht op alle hulp zoals wij hebben beschreven bij Wegenwacht Nederland Instap (vanaf **pagina 24**). Aanvullend zijn transporthulp, stalling, vervoer van inzittenden en vervangend vervoer service. Wegenwacht Nederland Standaard geldt voor voertuigen met een maximaal toegestane massa tot 4.250 kg.

Transporthulp

Biedt telefonische hulp of sleutelhulp geen oplossing, dan vervoeren we uw voertuig en de inzittenden naar de dichtstbijzijnde garage of depot. Kan uw voertuig niet dezelfde dag worden gerepareerd, dan wordt uw voertuig getransporteerd naar een bestemming in Nederland naar keuze van de Wegenwacht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen.

We transporteren alleen uw auto en een gekoppelde aanhangwagen tot een maximaal (samengesteld) belastbaar gewicht van 4.250 kg. U kunt per kenteken 2 keer per contractjaar gebruikmaken van deze service.

Let op! Transporthulp wordt zo spoedig mogelijk ingezet en is afhankelijk van de operationele mogelijkheden op dat moment. Wij bieden geen transporthulp bij een verloren of gestolen sleutel, bij het vastzitten van uw voertuig (bijvoorbeeld in sneeuw, modder of op een onverharde weg), als uw voertuig niet goed bereikbaar is of indien wij uw auto kunnen repareren, maar u geen gebruik van deze service wil maken. De kosten voor eventuele reparaties door een garage zijn voor uw rekening.

Stalling

In afwachting van transport kan uw voertuig tijdelijk worden gestald, al dan niet in een garage. Aan deze stalling zijn kosten verbonden. Deze stallingskosten vergoeden wij gedurende maximaal 3 dagen. Na deze periode zijn de stallingskosten voor uw rekening.

Vervoer van inzittenden

Wanneer transporthulp wordt verleend, zorgen wij ervoor dat de inzittenden vanaf de pechlocatie naar een veilige locatie worden vervoerd. In Nederland kunnen inzittenden (met uitzondering van lifters en commercieel vervoer) indien mogelijk meerijden met het transportvoertuig of met het openbaar vervoer (2e klas) reizen naar dezelfde locatie als waar het voertuig wordt afgeleverd of naar het uitgiftepunt van het vervangend vervoer. Wij vergoeden de kosten van het openbaar vervoer.

Vervangend vervoer service

U krijgt vervangend vervoer op het moment dat wij hebben vastgesteld dat wij uw voertuig niet ter plekke weer aan het rijden kunnen krijgen. Wij kiezen welk vervangend vervoer wordt ingezet:

- een auto gedurende maximaal 4 werkdagen;
- kosten openbaar vervoer 2e klas;
- een taxi naar een bestemming in Nederland.

De vervangende auto is een personenauto zonder specifieke aanpassingen voor de berijder en/of inzittenden (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. Per kenteken maximaal 2 keer een vervangauto per contractjaar. Als vervangend vervoer niet voorradig of toereikend is, kunt u in overleg met ANWB zelf vervangend vervoer regelen en de kosten daarvan declareren (per dag maximaal € 90,- incl. btw). Voor declaraties van reiskosten dienen originele nota's overlegd te worden.

Let op! U sluit zelf de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt, zijn voor u van toepassing. Het vervangende voertuig wordt uitsluitend uitgegeven aan de berijder van het voertuig met pech. Bij afgifte dient de berijder een geldig rijbewijs te tonen. De uitgever van vervangend vervoer heeft recht u het vervoersmiddel te ontzeggen. Wij vergoeden geen brandstofkosten, afkoop eigen risico, extra kilometers boven de 100 kilometer per dag, kosten voor een 2e bestuurder en alle overige kosten die u normaal ook zou maken met uw eigen voertuig. Daarnaast kunnen wij geen bijzondere voertuigen vervangen. Denk aan een taxi, koelwagen, veewagen, etc.

Haal- en brengservice vervangende auto

Als het mogelijk is en uitsluitend tussen 08:00 uur en 17:00 uur op werkdagen, bezorgen wij uw vervangende auto en halen deze na gebruik ook weer bij u op.

- Wij brengen de auto na de melding naar het met u afgesproken adres.
- Na afloop van de gebruiksperiode halen wij de vervangende auto op de met u afgesproken locatie weer bij u op.

Als het niet mogelijk is om uw vervangende auto te brengen en/of op te halen, dan vergoeden wij de kosten die u maakt om zelf een vervangende auto te halen en/of terug te brengen. Dit alleen in overleg en na toestemming van ANWB.

Hotelservice bij pech onderweg

Wanneer wij u bij pech 's nachts in Nederland niet meer op uw bestemming of weer thuis kunnen laten komen, zorgen wij:

- indien mogelijk voor het zoeken en bespreken van een accommodatie (hotel/camping) in de buurt van de pech;
- voor het regelen van vervoer (taxi) van garage of depot naar accommodatie en terug;
- voor het vergoeden van de door u gemaakte kosten als u deze in overleg met en na toestemming van ons heeft gedaan voor vervoer en accommodatie tot een bedrag van € 250,- per reisgezelschap en per pechgeval.

Let op! U betaalt de kosten voor de accommodatie in eerste instantie zelf. Na afloop kunt u deze kosten bij ons declareren, als u deze uitgaven in overleg met en na toestemming van ons heeft gedaan.



5. Wegenwacht® Europa Service

Wegenwacht® Europa Standaard

In Europa, inclusief Wegenwacht Nederland Standaard

Telefonische hulp

We proberen uw pech door middel van telefonisch advies van de ANWB Alarmcentrale te verhelpen. Biedt telefonische hulp geen oplossing, dan vervolgen wij indien mogelijk de hulpverlening met sleutelhulp of wordt direct transporthulp ingezet.

Sleutelhulp

We proberen uw voertuig ter plekke te repareren en weer aan het rijden te krijgen. Of we zorgen ervoor dat verder rijden weer verantwoord is. Wij vergoeden de kosten van sleutelhulp door een hulpverlener in het betreffende land. De kosten van onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening en u rekent deze direct af.

Let op! Niet in alle landen binnen het dekkingsgebied is het mogelijk om langs de weg sleutelhulp te verlenen (bijvoorbeeld in Frankrijk). U wordt dan voor (vervolg-) reparatie afgesleept naar de dichtstbijzijnde garage.

Let op! Is de pech ontstaan door het tanken van een verkeerde brandstof, of door een lege hoge voltage batterij dan kan er toeslag aan u berekend worden. Deze kosten en kosten voor eventuele reparaties door een garage zijn voor uw rekening.

Transporthulp en diagnose

Biedt telefonische hulp of sleutelhulp geen oplossing, dan vervoeren we uw voertuig en de inzittenden naar de dichtstbijzijnde garage. Wij vergoeden de kosten voor deze transporten door een hulpverlener in het betreffende land.

Het transportbedrijf transporteert uw voertuig naar de dichtstbijzijnde garage. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen. Wij vergoeden verder de transportkosten van een aanhanger die gekoppeld was aan het voertuig toen de pech ontstond.

Let op! De kosten voor diagnose en eventuele reparaties door een garage zijn voor uw rekening. Reparaties worden uitgevoerd in uw opdracht en zijn voor uw rekening en risico. Een diagnose is verplicht om hulpverlening voort te zetten. Wij bieden geen diagnose of transport bij het vastzitten van uw voertuig (bijvoorbeeld in sneeuw, modder of op een onverharde weg), als uw voertuig niet goed bereikbaar is of indien wij uw auto kunnen repareren, maar u geen gebruik van deze service wil maken. De kosten voor eventuele reparaties door een garage zijn voor uw rekening.

Repatriëring

We brengen uw voertuig en bagage vanuit het buitenland naar een garage naar keuze in Nederland als uit een technische diagnose blijkt dat dat noodzakelijk is. Wij bieden u deze hulp, mits aan alle onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- U kunt door pech niet verder rijden;
- Onze hulpdienst kan het probleem niet binnen 48 uur oplossen nadat u de pech bij ons heeft gemeld (op eilanden geldt een termijn van 4 werkdagen);
- Uw voertuig kan niet vóór uw geplande terugreis worden gerepareerd.

De hoogte van reparatiekosten is geen reden voor repatriëring.

Ook bieden wij u deze hulp als er sprake is van plotselinge terugkeer met een ander vervoermiddel bij ernstige ziekte of overlijden van de partner of een familielid in de 1e of 2e graad in Nederland of Zaakschade.

Wij repatriëren uw voertuig en de normale van huis meegenomen reisbagage en kampeeruitrusting. Verder nemen wij de fietsen en surfplanken mee die op een aanhangwagen en/of auto zijn meegenomen. Wij mogen altijd weigeren bagage te repatriëren of deze eerst door politie of douane laten controleren. In afwachting van

repatriëring kan uw voertuig tijdelijk worden gestald, al dan niet in een garage. Aan deze stalling zijn kosten verbonden. Deze stallingskosten vergoeden wij gedurende maximaal 30 dagen.

Zijn de kosten voor repatriëring en de door ANWB geschatte reparatiekosten samen hoger dan de waarde van uw voertuig? Dan verzorgen wij geen repatriëring. We bieden u dan de mogelijkheid om het voertuig in te voeren in het land waar de pech is ontstaan. Dit houdt in dat het voertuig in dat land ter sloop wordt aangeboden en dat wij het afmelden bij de RDW voor u regelen. De sloopkosten worden door ons vergoed. Er is in deze situatie geen sprake van een eventuele restwaarde. Als u toch wenst dat het voertuig wordt gerepatrieerd, dan kunt u dat zelf, op eigen kosten organiseren. De waarde van uw voertuig wordt bepaald op basis van de vervangingswaarde van uw voertuig volgens de ANWB koerslijst.

Let op! Bij repatriëring vervoeren wij geen kostbaarheden, verhuisgoederen, handelswaar en waren die kunnen bederven. Wij bieden geen repatriëring bij een verloren of gestolen sleutel, bij het vastzitten van uw voertuig (bijvoorbeeld in sneeuw, modder of op een onverharde weg) of als uw voertuig niet goed bereikbaar is voor de hulpverlener.

Toezenden van onderdelen

Wij bestellen en verzenden de onderdelen 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 het voertuig mankeert en welke onderdelen besteld moeten worden voor reparatie. De kosten van de diagnose en de onderdelen vergoeden wij niet. Wij vergoeden de kosten van verzending en de gemaakte kosten om onderdelen op te halen van een vliegveld, haven of station tot € 200,-.

Waar kunt u op deze service rekenen?

Ons dekkingsgebied Europa bestaat uit de volgende landen:

Albanië
Andorra
België
Bosnië-Herzegovina
Bulgarije
Cyprus
Denemarken*
Duitsland
Estland
Finland
Frankrijk
Gibraltar
Griekenland
Hongarije
Ierland
Italië
Kosovo
Kroatië
Letland
Liechtenstein
Litouwen
Luxemburg
Noord-Macedonië
Malta
Monaco
Montenegro
Noorwegen
Oostenrijk
Polen
Portugal **
Roemenië
San Marino
Servië
Slovenië
Slowakije
Spanje ***
Tsjechische Republiek
Turkije tot de Bosporus
Verenigd Koninkrijk
Zweden
Zwitserland

* (m.u.v. de Faeröer Eilanden)
** (m.u.v. de Azoren en Madeira)
*** (m.u.v. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla)

Let op! U heeft geen dekking in bovenstaande landen als er vóór of ná de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. In het geval van een pandemie heeft u in de gebieden met een rood reisadvies (rode gebieden) wel beperkte dekking en helpen wij u alleen met advies. Voor de gebieden met een oranje reisadvies (oranje gebieden) geldt volledige dekking, tenzij wij u als gevolg van maatregelen van de (lokale) overheden niet of beperkt kunnen helpen. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van situaties waarin wij u niet helpen, zoals vermeld in artikel 15.

Vervangend vervoer service

Wij vergoeden de kosten van vervangend vervoer wanneer wij hebben vastgesteld dat we uw voertuig ter plekke niet binnen 48 uur na uw melding weer aan het rijden kunnen krijgen. U krijgt alleen vervangend vervoer wanneer u met uw voertuig in één van de landen van het dekkingsgebied (**pagina 31**) bent. Buiten het dekkingsgebied kunt u geen gebruik maken van vervangend vervoer.
Wij regelen buiten Nederland, indien beschikbaar, een vergelijkbare vervangende auto.

- Voor de duur binnen de periode in het buitenland, tot uw eigen voertuig is gerepareerd en u deze in overleg met de alarmcentrale (op de terugreis) weer ophaalt.

- Voor de periode van maximaal 30 kalenderdagen en nooit langer dan de verblijfsduur in het buitenland.
- We vergoeden de kosten voor afkoop eigen risico.
- We vergoeden de kosten OV 2e klas of taxi naar ophaalpunt vervangend voertuig.
- In overleg met de ANWB Alarmcentrale kunt u zelf een vervangende auto regelen. Dit wordt vergoed tot maximaal € 75,- per dag.
- Als er geen vervangende auto beschikbaar is, dan vergoeden wij de kosten van OV 2e klas naar de vakantiebestemming en/of terug naar huis.

De vervangende auto is een standaarduitvoering auto of bestelauto voor lokaal gebruik met een cataloguswaarde van maximaal € 25.000,- (voor een motorfiets maximaal € 7.000,-). Een bestelbus, kampeerauto's en bijzondere voertuigen worden niet geleverd als vervangend vervoer. De auto 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.
Ook bepalen wij 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.

Let op! U sluit de overeenkomst met het verhuurbedrijf. De voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing (bijvoorbeeld het hebben van een creditcard). Het vervangende voertuig wordt uitsluitend uitgegeven aan de berijder van het voertuig met pech. Bij afgifte dient de berijder een geldig rijbewijs te tonen. Wij vergoeden geen brandstofkosten en alle overige kosten die u normaal ook zou maken met uw eigen voertuig. De vervangend vervoer service geldt niet voor landen buiten het dekkingsgebied (pagina 31).

Wegenwacht® Europa Compleet

In Europa, inclusief Wegenwacht Nederland Standaard.

U heeft recht op alle hulp zoals wij hebben beschreven bij Wegenwacht Europa Standaard (**pagina 28**). Aanvullend zijn de volgende diensten.

Vervangend vervoer service

U heeft recht op dezelfde diensten zoals beschreven bij Wegenwacht Europa Standaard (**pagina 28**).
U heeft alleen recht op een grotere/luxere personenauto of bestelbus standaarduitvoering voor lokaal gebruik met een cataloguswaarde van maximaal € 40.000,- of 2 personenauto's met elk een maximale waarde van € 25.000,- zodat u bij een reisgezelschap van meer dan 5 personen ook weer mobiel bent. Kampeerauto's en bijzondere voertuigen worden niet geleverd als vervangend vervoer.

Personenhulpverlening - Hotelservice bij pech onderweg

Wanneer u bij pech onverwacht gebruik moet maken van een hotel, zorgen wij:

- indien mogelijk voor het zoeken en bespreken van een accommodatie (hotel/camping) in de buurt van de pech;
- voor het regelen van vervoer (taxi) van garage naar accommodatie en terug;
- voor het vergoeden van door u gemaakte kosten als u deze in overleg met en na toestemming van de ANWB Alarmcentrale heeft gemaakt, voor vervoer en accommodatie tot een bedrag van € 250,- per reisgezelschap en per pechgeval.

Let op! U betaalt de kosten voor de accommodatie in eerste instantie zelf. Na afloop kunt u deze kosten bij ons declareren, als u deze uitgaven in overleg met en na toestemming van ons heeft gedaan.

Vervoerskosten bij Zaakschade

Vergoeding van de gemaakte noodzakelijke extra kosten van door 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, waardoor uw aanwezigheid als eigenaar, huurder of feitelijk leider dringend noodzakelijk is.

6. Onze statutaire en bedrijfsgegevens

Bedrijfsgegevens

ANWB B.V.

Statutair gevestigd: Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag
Postbus 93200, 2509 BA Den Haag
In de loop van 2027 verhuist ANWB B.V. naar Juliana van Stolberglaan 1, 2595 CA Den Haag. Dit wordt dan tevens het nieuwe statutair adres.
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
In de loop van 2027 verhuist ANWB B.V. naar Juliana van Stolberglaan 1, 2595 CA Den Haag. Dit wordt dan tevens het nieuwe statutair adres.
Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 27110640
Autoriteit Financiële Markten (AFM): Aanbieder van schadeverzekeringen
Vergunningnummer: 12000578
Kifidnummer: 200.000197

Hoe gaat ANWB met persoonlijke gegevens om?

ANWB verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van haar dienstverlening op basis van het afgesloten bedrijfslidmaatschap/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 treft u aan op **anwb.nl/jouw-privacy**.

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

Stuur uw klacht, onder vermelding van uw lidmaatschapsnummer, per e-mail naar **klachtenzakelijkemarkt@anwb.nl** of per post naar:

ANWB Klachtenservice
Antwoordnummer 10
2509 VB Den Haag

Of maak gebruik van het klachtformulier op **anwb.nl/klacht**.

Lossen wij uw klacht niet naar wens op, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de bevoegde rechter of bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening/Kifid. Bij dit klachteninstituut worden echter geen klachten in behandeling genomen die gaan over de uitgevoerde pechhulp zelf zoals bijvoorbeeld lange wachttijden, de kwaliteit van de reparatie of extra kosten door het handelen van de hulpverlener:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening/Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 070 333 8999
www.kifid.nl

Welk recht is van toepassing op deze voorwaarden?

Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
De algemene voorwaarden vindt u op **anwb.nl/zakelijk/voorwaarden**.

anwb.nl/zakelijk/voorwaarden