



Algemene voorwaarden 2026

ANWB-lidmaatschap

Wegenwacht® Fiets Service

Wegenwacht® Bromfiets Service

Wegenwacht® Scootmobiel Service

Inhoudsopgave

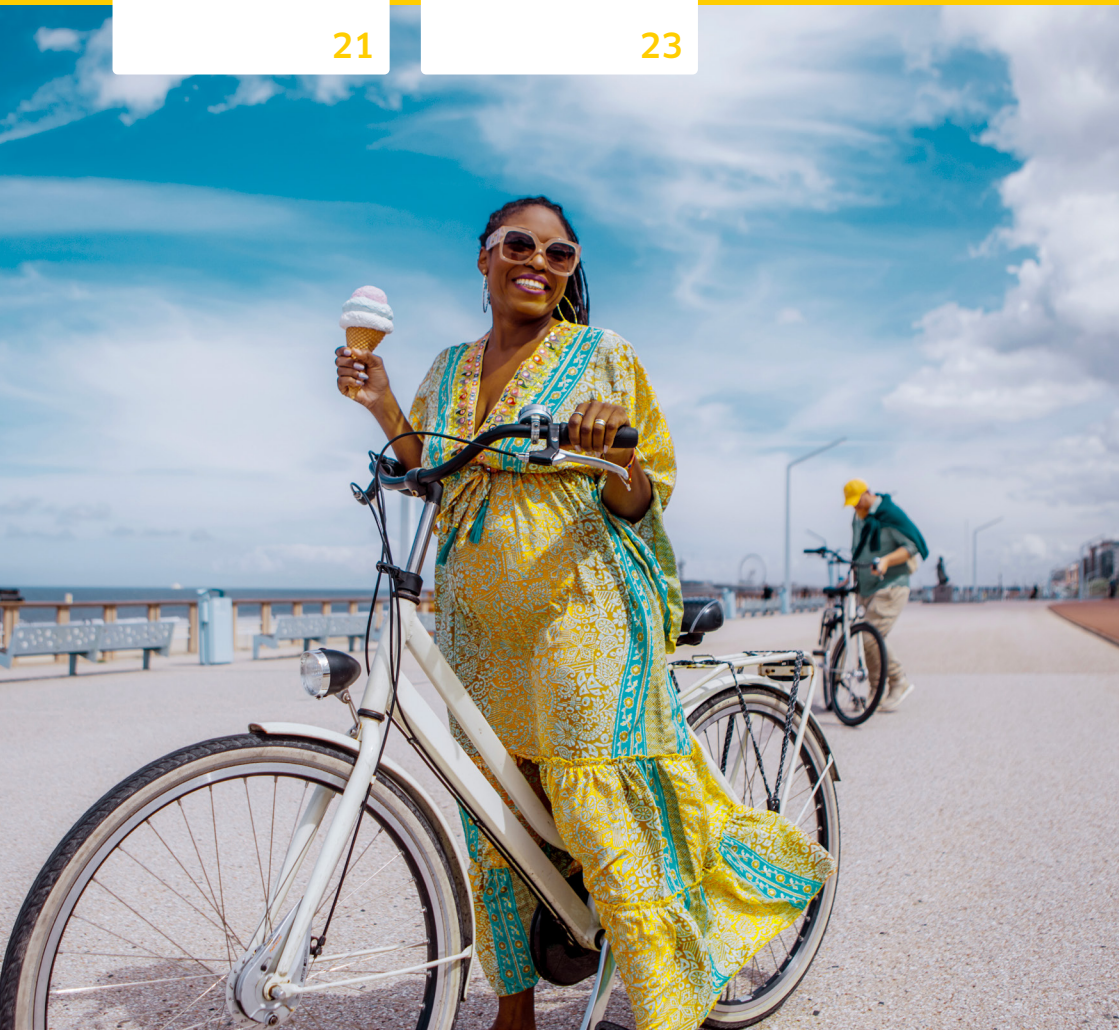
3

9

12

21

23





1. Algemene voorwaarden ANWB-lidmaatschap

1. Wat houdt het ANWB-lidmaatschap in?

Met het ANWB-lidmaatschap bent u lid van de grootste vereniging van Nederland. Dit lidmaatschap is persoonsgebonden. Omdat u lid bent, krijgt u dag en nacht advies bij nood, antwoord op al uw vragen en voordeel. Als ANWB-lid krijgt u op diverse producten en diensten van de ANWB Ledenvoordeel maar ook op die van onze partners. Voor meer informatie kijk op anwb.nl/lidmaatschap. In het ANWB-lidmaatschap zit geen pechhulp voor voertuigen. Als u wel de pechhulp wilt, dan kunt u daarbij een Wegenwacht Service afsluiten, het ANWB-lidmaatschap is bij Wegenwacht Auto inbegrepen.

2. Wie kan lid worden van de ANWB?

- Iedereen die in Nederland woont.
- Iedereen die een hoofdverblijf heeft in het buitenland en de Nederlandse nationaliteit heeft (kijk in de productvoorwaarden op anwb.nl/voorwaarden of dit gevolgen heeft voor het product).

3. Van wanneer tot wanneer loopt het lidmaatschapsjaar?

Het contractjaar van uw ANWB-lidmaatschap loopt vanaf de ingangsdatum tot precies één jaar later.

- Wanneer u direct bij het aangaan van het lidmaatschap een Wegenwacht Service afsluit, dan heeft uw lidmaatschap dezelfde looptijd als de Wegenwacht Service.

- Als u tijdens het contractjaar een (aanvullende) Wegenwacht Service afsluit dan wordt het lidmaatschapsjaar (telkens) met 12 maanden verlengd vanaf de dag dat deze (aanvullende) Wegenwacht Service ingaat.
- De eerste contractperiode is langer dan een jaar wanneer u gebruik heeft gemaakt van een actie met een langere looptijd.
- Uw ANWB-lidmaatschap en/of uw Wegenwacht Service wordt na afloop van het (afwijkende/verlengde) contractjaar automatisch met 12 maanden verlengd, tenzij anders in de actievoorwaarden is aangegeven.

4. Betaling contributie

- De jaarlijkse contributie van uw lidmaatschap betaalt u vooruit.
- U kunt per automatische incasso, handmatig via internetbankieren of via iDEAL betalen.
- Het is niet mogelijk om de contributie van alleen het ANWB-lidmaatschap per maand te betalen.
- Alleen in combinatie met bepaalde bestaande Wegenwacht Services is het mogelijk om de contributie van het ANWB-lidmaatschap per maand te betalen. Deze Wegenwacht Services staan vermeld op anwb.nl/tarieven.
- Bij maandelijkse betaling is het verplicht dat u per automatische incasso betaalt en dat de communicatie over de betaling per e-mail gaat.
- U betaalt ook de aan uw lidmaatschap gekoppelde producten van uw gezinsleden.

5. Korting op de contributie - partners als lid

Bent u ANWB-lid en is uw partner ook lid? Dan kunt u korting op de contributie ontvangen. Onder partner wordt verstaan degene die met een lid die het standaard tarief betaalt (hierna te noemen het hoofdlid) een duurzame relatie heeft en die volgens de Basisregistratie Personen (BRP) op hetzelfde adres als het andere lid woont.

In combinatie met Wegenwacht Service en een partnerrelatie heeft de partner met het goedkoopste pakket recht op deze korting. Het recht op de korting vervalt zodra:

- uw relatie is verbroken waardoor u geen partners meer van elkaar bent;
- het lidmaatschap van het lid waarmee de partner een duurzame relatie heeft, is beëindigd.

Het lid dat zelf gebruikmaakt van de korting als partner van een ander lid, kan geen gebruikmaken van de korting als kind. Als lid kun je niet tegelijkertijd partner korting en korting als kind hebben.

6. Korting op de contributie - jongeren als lid

Jongeren van 16 en 17 jaar ontvangen een korting op de contributie van het ANWB-lidmaatschap. Wanneer de jongere 16 of 17 jaar is, is er toestemming nodig van de ouders om een lidmaatschap af te sluiten. Dit betaalt het lid dan zelf. Wordt men lid met een product en is men 16 tot en met 25 jaar oud? Dan hangt de hoogte van de korting af van de voorwaarden van het product waarmee men lid wordt.

7. Hoogte contributie en wijzigingen voorwaarden

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

De ANWB kan de lidmaatschapscontributie voor het nieuwe lidmaatschapsjaar wijzigen wegens de stijging van verschillende kosten, zoals loon-, energie- en materiaalkosten. Ook de voorwaarden van het ANWB-lidmaatschap 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/tarieven** en **anwb.nl/voorwaarden**.

De contributie kan gedurende het lidmaatschapsjaar alleen tussentijds worden gewijzigd in verband met wijzigingen van belastingen en heffingen die de ANWB van overheidswege krachtens wet- of regelgeving verplicht is in rekening te brengen. Hierbij moet u bijvoorbeeld denken aan de uitzonderlijke situatie waarin 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/tarieven**. Wij verhogen de contributie dus niet gedurende het lidmaatschapsjaar tussentijds om een andere reden.

Bij wijziging van de tarieven of voorwaarden heeft u een opzegmogelijkheid. Zie daarvoor de laatste bepaling van **artikel 9**.

8. Hoe zeg ik mijn lidmaatschap op?

U kunt uw lidmaatschap online opzeggen via Mijn ANWB anwb.nl/mijn-anwb, telefonisch via 088 269 22 22 of per post onder vermelding van het lid-/relatienummer naar:

ANWB Leden Service Center
Postbus 93200
2509 BA Den Haag

Opzeggen van uw ANWB-lidmaatschap kunt u in principe alleen zelf doen. Wilt u voor iemand anders opzeggen? Dan kan dit:

- Telefonisch, waarbij de betreffende persoon aanwezig moet zijn om toestemming te geven.
- Schriftelijk, mits u bewijs van beschikking, volmacht of een ondertekende verklaring van het lid meestuurt waarin toestemming wordt gegeven voor de opzegging namens hem/haar.

Een opzegging wegens overlijden kan online worden doorgegeven via anwb.nl/service-en-contact/opzeggen-overlijden of telefonisch via 088 269 22 22.

9. Wanneer kan ik het lidmaatschap opzeggen?

U kunt dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van een maand, 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 een maand tegen het einde van dit eerste lidmaatschapsjaar.
- De lidmaatschapsduur heeft een looptijd van langer dan een jaar; er kan worden opgezegd met een opzegtermijn van een maand tegen het einde van deze langere looptijd.
- Een lidmaatschapsjaar is verlengd, omdat er een aanvullende Wegenwacht Service is afgesloten; er kan opgezegd worden met een opzegtermijn van een maand tegen het einde van dit verlengde lidmaatschapsjaar.
- De contributie of voorwaarden zijn gewijzigd conform **artikel 7**; 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 1 maand opzegtermijn.

10. Opzeggen binnen bedenktijd

Na afsluiten van uw ANWB-lidmaatschap heeft u een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Binnen de termijn kunt u aangeven deze toch niet te willen afnemen. Aan de beëindiging van de overeenkomst zijn geen kosten verbonden. Eventueel betaalde contributie betalen wij terug. Als u binnen deze 14 dagen gebruikmaakt van onze diensten en/of het ledenvoordeel, dan komt de bedenktijd te vervallen.

11. Wat gebeurt er nadat ik het lidmaatschap heb opgezegd?

- De ANWB stuurt u een schriftelijke/digitale bevestiging van de opzegging.
- Bij opzegging van het lidmaatschap rekenen we uit hoeveel u te veel of te weinig heeft betaald. Het te veel betaalde bedrag krijgt u terug indien geen andere bedragen meer open staan. Bent u ons nog contributie verschuldigd dan ontvangt u daar een factuur voor. Is er sprake van een van de situaties zoals genoemd in de eerste drie bepalingen van **artikel 9**, 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-lidmaatschap kunnen komen te vervallen en het ledenvoordeel wordt stopgezet.

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

U heeft 28 dagen vanaf de 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. U blijft de in rekening gebrachte bedragen verschuldigd. Het uitblijven van tijdige en volledige betaling kan bovendien leiden tot incassomaatregelen en het in rekening brengen van incassokosten. Voor nadere informatie daarover verwijzen wij u naar anwb.nl/factuur.

13. Wanneer kan de ANWB mijn lidmaatschap beëindigen?

- Na een betalingsachterstand, zoals in **artikel 12** beschreven.
- Indien voortdurend van het lidmaatschap redelijkerwijze niet van de ANWB kan worden gevergd.
- Als u in strijd handelt met de statuten, een reglement of een besluit van de ANWB of wanneer u de ANWB op onredelijke wijze benadeelt.
- Indien u voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst op grond van de Sanctiewet 1977.

14. Wat gebeurt er als de ANWB mijn lidmaatschap beëindigt?

- De ANWB brengt u schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van het lidmaatschap. We lichten toe waarom we het lidmaatschap beëindigen en vermelden de datum van beëindiging.
- U moet nog steeds het openstaande bedrag aan de ANWB betalen. Dit bedrag kan worden geïnd door een incassobureau.
- De van uw lidmaatschap afhankelijke ANWB-producten, -diensten en -rechten komen te vervallen.

15. Hoe gaat de 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**.

16. Reglement

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.

17. Heeft u een klacht over uw ANWB-lidmaatschap?

Stuur uw klacht, onder vermelding van uw lid/relatienummer per e-mail naar **klacht@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

18. 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 Wegewacht® Service

Wij/de 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.

Wij hebben de volgende services ondergebracht bij verzekeringsmaatschappij Reis- en Rechtshulp N.V., een 100% dochter van ANWB B.V.:

- Wegewacht Fiets Service
- Wegewacht Bromfiets Service
- Wegewacht Scootmobiel Service

U

Degene die een Wegewacht Service afsluit of het hoofdlid van een gezin.

Partner

Degene met wie u een duurzame relatie heeft en die volgens de BRP op hetzelfde adres als u woont (zonder dat u via de bloedlijn aan elkaar bent verbonden).

Gezin

U, uw partner en/of uw kinderen t/m 25 jaar.

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. Als u niet meer kunt rijden door een ongeval, diefstal, brand, een van buiten komend onheil of vastzit in modder, sneeuw of op een onverharde weg, valt dit niet onder ons begrip van pech.

Wegenwacht Service

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

Wegenwacht Fiets, Bromfiets en Scootmobiel Service

Overkoepelende term voor Wegenwacht Fiets Service, Wegenwacht Bromfiets Service en Wegenwacht Scootmobiel Service.

Afsluitdatum

De datum waarop u de Wegenwacht Service heeft afgesloten. De afsluitdatum wordt hierna "het afsluiten" genoemd.

Ingangsdatum

De datum waarop de afgesloten Wegenwacht Service is ingegaan. Op pagina 16 leest u vanaf wanneer u recht heeft op hulp.

Contractjaar

De looptijd (12 maanden) van de door u afgesloten Wegenwacht Service-overeenkomst, gerekend vanaf de ingangsdatum.

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.

Transporthulp

Als sleutelhulp geen oplossing biedt, dan 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 naartoe worden gebracht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen. Is sleutelhulp niet mogelijk, dan kan er direct transporthulp worden ingezet zonder sleutelhulp. Dit gebeurt op beoordeling van onze medewerkers, zij zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pechsituaties.

Voertuig

Onder voertuig verstaan we een vervoermiddel dat door de RDW is goedgekeurd om de openbare weg mee op te mogen, zoals bijvoorbeeld (elektrische) fietsen, bakfietsen, sportfietsen, bromfietsen, snorfietsen, (elektrische) scooters en scootmobielen.

Fiets

Vervoermiddel zonder een kentekenplaat op minimaal 2 wielen dat in beweging wordt gezet door spierkracht.

Bromfiets

Vervoermiddel voorzien van een geregistreerd/ goedgekeurd RDW kenteken op minimaal 2 wielen met een maximale snelheid tot 45 km per uur.

Scootmobiel

Gemotoriseerd vervoermiddel op minimaal 3 wielen met een maximale snelheid tot 25 km per uur en uitsluitend ingericht als gehandicaptenvoertuig (met uitzondering van brommobielen).

Werkdag

Maandag tot en met vrijdag, tenzij deze dag valt op een erkende feestdag.

Woonplaats

De plaats waar u woont en die u heeft opgegeven bij de ANWB. De woonplaats omvat niet de andere plaatsen die onder dezelfde gemeente vallen.

Pandemie

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



3. Algemene voorwaarden van Wegwacht® Fiets Service, Wegwacht® Bromfiets Service en Wegwacht® Scootmobiel Service

Op de volgende pagina's gebruiken wij de overkoepelende naam 'Wegwacht Service', tenzij anders aangegeven. Om Wegwacht Service te kunnen afsluiten moet u ook lid zijn of lid worden van de ANWB.

1. Wie kan Wegwacht Service afsluiten?

- Iedereen van 16 jaar en ouder die lid is van de ANWB kan Wegwacht Fiets-, Bromfiets- en Scootmobiel Service afsluiten.
- Bent u nog geen lid van de ANWB, dan wordt u dit automatisch bij het afsluiten van Wegwacht Service.
- Woont u niet in Nederland, dan kunt u Wegwacht Fiets/Bromfiets/Scootmobiel Service ook afsluiten, mits u woonachtig bent binnen de Europese Economische Ruimte (EER), Liechtenstein, IJsland of Noorwegen én de Nederlandse nationaliteit heeft. De Wegwacht service geldt dan alleen niet in het land waar u woont.

2. Wat doet u als u pech heeft?

Zorg eerst dat u veilig staat. Meld vervolgens pech in Nederland via de Eropuit of Onderweg app of bel 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?

Wij gaan er alles aan doen om u weer op weg te helpen, maar we 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. In sommige gevallen rekenen wij een toeslag. Een overzicht van alle toeslagen vindt u op anwb.nl/tarieven.

4. Wie heeft recht op hulp?

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

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

Voor onze Wegenwacht Service is het nodig dat u zich legitimeert, een geldig bewijs van lidmaatschap heeft (digitaal in één van onze apps) en een geldig kentekenbewijs toont, indien een kentekenbewijs voor het voertuig wettelijk vereist is.

6. Welke voertuigen helpen wij?

Wij helpen voertuigen, afhankelijk van de door u gekozen service, die niet commercieel gebruikt worden:

- Wegenwacht Fiets Service: vervoermiddel zonder een kentekenplaat op minimaal 2 wielen dat in beweging wordt gezet door spierkracht.
- Wegenwacht Bromfiets Service: vervoermiddel voorzien van een geregistreerd/goedgekeurd RDW kenteken op minimaal 2 wielen met een maximale snelheid tot 45 km per uur.
- Wegenwacht Scootmobiel Service: gemotoriseerd vervoermiddel op minimaal 3 wielen met een maximale snelheid tot 25 km per uur en uitsluitend ingericht als gehandicaptenvoertuig (met uitzondering van brommobielen).

Uitgezonderd van pechhulp zijn voertuigen die verhuurd worden via een verhuurbedrijf of deelplatform.

7. Hoe helpen wij u?

Wij helpen u bij pech in heel Nederland en België. Onze Wegenwacht Service begint altijd met telefonische hulp door de ANWB Alarmcentrale. Als wij de pech telefonisch niet kunnen verhelpen, vervolgen wij indien mogelijk de hulpverlening met sleutelhulp of wordt direct transporthulp ingezet. Wij verlenen hulp aan één voertuig per keer.

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

Als wij uw voertuig niet ter plekke kunnen repareren, dan brengen wij u en uw voertuig:

- In Nederland naar huis, naar een reparateur of naar uw bestemming in Nederland;

- In België 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 naartoe worden gebracht. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen. De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie zijn voor uw rekening.

9. Wat is de werkwijze als u pech heeft?

- U 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 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. De hulpverlener beoordeelt of dit zo is.
- 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.

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

- U heeft 7 keer per contractjaar recht op sleutelhulp. Vanaf de 4e keer rekenen wij een toeslag. De actuele hoogte van toeslagen vindt u op anwb.nl/tarieven.
- 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.
- U heeft 2 keer per contractjaar recht op transporthulp.
- Wij bieden sleutelhulp aan één voertuig per hulpverlening.

11. Wanneer heeft u recht op hulp?

- U heeft na de wachttijd van 48 uur na de afsluitdatum van de Wegenwacht Service én nadat wij uw premie hebben ontvangen recht op volledige hulp.
- Het afsluiten van de Wegenwacht Service moet hebben plaatsgevonden voordat de pech ontstaat.
- De actuele hoogte van toeslagen vindt u op anwb.nl/tarieven.

12. Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?

Wij helpen u niet als u:

- Het voertuig niet goed heeft onderhouden en/of niet voldoet aan de wettelijke eisen;
- Pech meldt voor een voertuig zonder wettelijk verplichte verzekering of met een Wacht op Keuren-status (WOK-status);

- Pech meldt voor een voertuig dat minder dan 5 dagen geleden is overgeschreven van tenaamstelling. U ontvangt in dat geval alleen sleutelhulp;
- Pech meldt voor een voertuig met buitenlands kenteken in het land van het kenteken en/of het land waar u woont;
- Pech meldt voor een voertuig dat niet uw vervoersmiddel is geweest vanaf uw woonplaats naar het buitenland;
- In een voertuig rijdt met een handelaarskenteken of een tijdelijk kenteken;
- Uw voertuig gebruikt voor rijlessen of voor commerciële doeleinden (waaronder verhuur via een verhuurbedrijf of deelplatform);
- De pech had kunnen voorzien voordat u vertrok;
- Als de plek niet goed bereikbaar is voor de hulpverlener;
- Onze hulp inroept terwijl u de wet overtreedt;
- Deelneemt aan wedstrijden of georganiseerde (prestatie)tochten, al dan niet met een snelheidselement of verhoogde moeilijkheidsgraad, of op een circuit rijdt;
- (Opzettelijk) onvolledige of onjuiste informatie geeft;
- Zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren;
- De privacy van onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners niet respecteert;
- Volgens ons oneigenlijk gebruik wil maken van onze service;
- Niet aan uw verplichtingen heeft voldaan; bijvoorbeeld als u ons niet betaalt, informatie niet geeft of documenten niet toestuurt.

Of als de pech ontstaan is:

- Door opzettelijk handelen of nalaten;
- Doordat u zich niet aan de wet of regels hield;
- Door (eenzijdige) aanrijdingsschade;
- Bij de import of export van voertuigen;
- Door aanpassingen die niet zijn uitgevoerd volgens de voorschriften van de fabrikant/importeur;
- Door achterstallig onderhoud.

Of in situaties van overmacht. In deze gevallen kunnen wij geen of (waar mogelijk) 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, aardbevingen, vulkanische uitbarsting, solar- of magnetische stormen;
- Pandemieën of epidemieën;
- 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 en software- en telecombedrijven);
- Cyberaanvallen: In het geval van een cyberaanval waardoor 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.

13. Welke situaties kunnen voor ons reden zijn om u niet te helpen en/of uw Wegenwacht Service (inclusief ANWB-lidmaatschap) te 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.
- Indien u voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst op grond van de Sanctiewet 1977.

14. 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 reparaties. Ook schoonmaakkosten van het wegdek zijn niet gedekt onder de Wegenwacht Service en kunnen daarom niet gedeclareerd worden.

15. Hoe kunt u door u gemaakte kosten declareren?

- Vul binnen 3 maanden na het maken van de kosten het online formulier in op anwb.nl/declareren.
- Toch per post declareren? Neem contact op met de afdeling Administratie op telefoonnummer 088 269 58 85 en vraag om een schriftelijk declaratieformulier.

16. In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

Wij zijn alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming waardoor schade is ontstaan aan uw voertuig die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen bij situaties waarin wij u niet helpen die zijn vermeld in **artikel 12**. Voor het vaststellen van onze eventuele aansprakelijkheid is het noodzakelijk de onderdelen te bewaren. Zonder de onderdelen kunnen wij niet overgaan tot vaststelling van enige aansprakelijkheid. Voor schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen en/of voor toezending van niet passende onderdelen zijn wij niet aansprakelijk.

Ook zijn wij niet aansprakelijk voor schade ontstaan in de volgende situaties:

- Schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen;
- 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 worden tijdelijk gestald;
- Uw voertuig en/of bagage worden gestolen;
- Uw voertuig en/of bagage worden gestolen tijdens transporthulp.

17. Van wanneer tot wanneer loopt uw Wegenwacht Service?

- Het contractjaar van uw ANWB-lidmaatschap loopt vanaf de ingangsdatum tot precies een jaar later.
- Wanneer u direct bij het aangaan van het lidmaatschap een Wegenwacht Service afsluit, dan heeft uw lidmaatschap dezelfde looptijd als de Wegenwacht Service.
- Als u tijdens het contractjaar een (aanvullende) Wegenwacht Service afneemt, dan wordt het lidmaatschapsjaar (telkens) met 12 maanden verlengd vanaf de dag dat deze (aanvullende) Wegenwacht Service ingaat.
- De eerste contractperiode is langer dan een jaar wanneer u gebruik heeft gemaakt van een actie met een langere looptijd.
- Uw ANWB-lidmaatschap en uw Wegenwacht Service wordt na afloop van het (afwijkende/verlengde) contractjaar automatisch met 12 maanden verlengd, tenzij anders in de actievoorwaarden is aangegeven.
- U kunt maximaal één keer per drie maanden een nieuwe Wegenwacht Service afsluiten.

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:

- U kunt tot en met 14 dagen na de dag waarop u de Wegenwacht Service heeft afgesloten, aangeven dat u de Wegenwacht Service toch niet wilt afnemen. Aan de beëindiging van de overeenkomst zijn geen kosten verbonden. U betaalt wel premie over de dagen dat de Wegenwacht Service heeft gelopen. Als u binnen deze 14 dagen een beroep doet op onze hulpverlening, advies of gebruik heeft gemaakt van onze andere diensten, komt de bedenktijd te vervallen;
- Uw eerste contractjaar is nog niet geëindigd. Opzeggen met een opzegtermijn van een maand is mogelijk tegen het einde van het eerste contractjaar;
- 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;
- De tarieven of voorwaarden zijn gewijzigd conform **artikel 21**; 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 1 maand opzegtermijn.

Als u uw Wegenwacht Service opzegt, heeft u de mogelijkheid het ANWB-lidmaatschap door te laten lopen.

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

- U ontvangt een schriftelijke/digitale bevestiging van uw 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 mits er geen andere openstaande bedragen zijn. Bent u nog openstaande bedragen verschuldigd, dan ontvangt u daarvoor een factuur. Is er sprake van een van de situaties, zoals genoemd in de bepalingen 2 tot en met 4 van **artikel 18**, dan bent u de premie over de gehele contractperiode verschuldigd en krijgt u dus niets terug.
- Eventuele gezinskorting op nog lopende Wegenwacht Services kunnen komen te vervallen.

20. Hoe kunt u de Wegenwacht Service opzeggen?

U kunt uw lidmaatschap online opzeggen via Mijn ANWB anwb.nl/mijn-anwb, telefonisch via 088 269 22 22 of per post onder vermelding van het lid-/relatienummer naar:

ANWB Leden Service Center
Postbus 93200
2509 BA
Den Haag

Opzeggen kunt u in principe alleen zelf doen. Wilt u voor iemand anders opzeggen? Dan kan dit:

- Telefonisch, waarbij de betreffende persoon aanwezig moet zijn om toestemming te geven.
- Schriftelijk, mits u bewijs van beschikking, volmacht of een ondertekende verklaring van het lid meestuurt waarin toestemming wordt gegeven voor de opzegging namens hem/haar.

Een opzegging wegens overlijden kan online worden doorgegeven via

anwb.nl/service-en-contact/opzeggen-overlijden of telefonisch via 088 269 22 22.

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

- De ANWB kan de tarieven en/of voorwaarden van de Wegenwacht Service voor het nieuwe contractjaar wijzigen wegens één of meer van de onderstaande redenen:
 - De stijging van verschillende kosten, zoals loon-, energie-, brandstof- en materiaalkosten;
 - De steeds complexer wordende aard van pechhulpverlening;
 - 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 1 maand voor de wijzigingsdatum gepubliceerd op **anwb.nl/tarieven** en **anwb.nl/voorwaarden**.
- Wijzigingen van de tarieven en/of voorwaarden gaan voor u gelden met ingang van uw nieuwe lidmaatschapsjaar.
- De tarieven kunnen gedurende het contractjaar slechts tussentijds worden gewijzigd in verband met wijzigingen van belastingen en heffingen die de 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 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/tarieven**. Wij verhogen de contributie dus niet gedurende het lidmaatschapsjaar tussentijds om een andere reden.
- Actuele hoogtes van tarieven en toeslagen vindt u op **anwb.nl/tarieven**.
- Bij wijziging van de tarieven of voorwaarden heeft u een opzegmogelijkheid. Zie daarvoor de laatste bepaling van **artikel 18**.

22. Hoe betaalt u uw Wegenwacht Service?

- U betaalt uw premie jaarlijks of maandelijks vooruit, tegelijk of inclusief met uw ANWB-lidmaatschap
- U kunt per automatische incasso, handmatig via internetbankieren of via iDEAL betalen.
- Bij maandelijks betalingen is het verplicht dat u per automatische incasso betaalt en dat de communicatie over de betaling per e-mail gaat.
- U betaalt ook de eventuele producten die uw gezinsleden afnemen.

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

Betaalt u per jaar dan krijgt u 28 dagen vanaf de factuurdatum de tijd om uw premie te betalen. Betaalt u per maand dan incasseren wij iedere maand rond dezelfde datum. 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. Vanaf de dag dat u meer dan drie maanden achterloopt met betalen van de premie, hebben we het recht om uw Wegenwacht Service tezamen met uw lidmaatschap te beëindigen. In dat geval blijft u wel de premie voor de Wegenwacht Service verschuldigd tot de beëindigingsdatum. Het uitblijven van tijdige en volledige betaling kan bovendien leiden tot incassomaatregelen en tot het in rekening brengen van incassokosten. Voor nadere informatie daarover verwijzen wij u naar anwb.nl/factuur.

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

- Wij brengen u digitaal of schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van uw Wegenwacht Service.
- U blijft het openstaande bedrag verschuldigd aan de ANWB. Wij kunnen hiervoor een incassobureau inschakelen.
- Wij kunnen ook uw andere producten beëindigen. Hiervoor al door u betaalde bedragen zullen wij in mindering brengen op wat u ons nog schuldig bent.
- Het restant van de betaalde premie over de lopende contractperiode betalen wij niet terug.
- Eventuele kortingen op Wegenwacht Service voor uw gezinsleden komen te vervallen.

25. Zijn de genoemde bedragen inclusief of exclusief btw?

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



4. Wegenwacht® Fiets, Wegenwacht Bromfiets of Wegenwacht Scootmobiel

- Voor uw gezinslid

Wegenwacht Service voor uw gezinslid

Uw gezinslid kan met een eigen Wegenwacht Service zelf gebruikmaken van onze hulpverlening.

Dat kan zijn:

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

Wat is Wegenwacht Fiets, Bromfiets of Scootmobiel Service voor uw gezinslid?

Met Wegenwacht Fiets, Bromfiets of Scootmobiel Service voor uw gezinslid, kan uw gezinslid dezelfde Wegenwacht Service als u afsluiten.

Hoe kunt u Wegenwacht Fiets, Bromfiets of Scootmobiel Service voor uw gezinslid afsluiten?

Bestel Wegenwacht Fiets, Bromfiets of Scootmobiel Service voor uw gezinslid door te bellen naar het ANWB Leden Service Center via 088 2692 222.

- U als hoofdlid kan uw gezinslid aanmelden en registreren.
- Uw gezinslid ontvangt een eigen lid-/relatienummer en is dan ook lid van de ANWB.
- U ontvangt ook de factuur voor de producten die uw gezinslid afneemt.

- Uw gezinslid heeft 48 uur na de ingangsdatum van de Wegenwacht Service en nadat wij de premie hebben ontvangen recht op volledige hulp. Het afsluiten moet wel hebben plaatsgevonden voordat de pech ontstaat.
- U bent betalingsplichtig voor de premie voor de service van uw gezinslid.
- Eventuele aanvullende kosten tijdens een hulpverlening brengen we rechtstreeks in rekening van de hulpvrager.

Hoe lang loopt het Wegenwacht Fiets, Bromfiets of Scootmobiel Service abonnement voor uw gezinslid?

Het abonnement voor uw gezinslid wordt jaarlijks verlengd. Als u uw Wegenwacht Service opzegt komen eventuele gezinskortingen op nog lopende Wegenwacht Services te vervallen.

Waar heeft uw gezinslid recht op?

Afhankelijk van de Wegenwacht Service die voor uw gezinslid is afgesloten, heeft uw gezinslid recht op alle hulp zoals wij die hebben beschreven bij:

- Wegenwacht Fiets Service
- Wegenwacht Bromfiets Service
- Wegenwacht Scootmobiel Service

De algemene voorwaarden voor de Wegenwacht Fiets, Bromfiets en Scootmobiel Service staan op **pagina 12 t/m 20**.

5. 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

ANWB Retail B.V.

Statutair gevestigd: Den Haag

Kantoorhoudende: Daltonstraat 21, 3846 BX Harderwijk

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 75467186

Autoriteit Financiële Markten (AFM): Aangesloten onderneming van ANWB B.V.
bemiddelt onder de vergunning van ANWB B.V.

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 treft u aan op www.anwb.nl/jouwprivacy.

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

Stuur uw klacht, onder vermelding van uw relatienummer, per post naar:

ANWB Klachtenservice
Antwoordnummer 10
2509 VB Den Haag

U kunt een klacht ook per e-mail sturen naar klacht@anwb.nl.

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
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/voorwaarden.

anwb.nl/voorwaarden

