

FAQ fietsdealers mbt Fietslease

Wat gebeurt er met de huidige klanten (lessee met een lopend contract) die een fietslease contract hebben en wat is mijn rol?

Het ANWB Fiets Leasecontract loopt door tot het einde van de afgesproken looptijd. Ook alle processen lopen door. Dat betekent dat onderhoud (3 x per contract), de schade afhandeling, pechhulp en de fietsverzekering doorlopen voor de klant. Dit blijft u gewoon uitvoeren tot het einde van het contract.

Ik ben nu uitleverpunt voor één of meerdere merken van ANWB Fiets Lease, wat betekent dit voor mij?

De rol van uitleverpunt verdwijnt. Lopende aanvragen worden nog opgepakt en via u uitgeleverd indien van toepassing.

Heb ik nog recht op rijklaar vergoeding?

Van lopende leaseaanvragen waarvan jij het uitlevertpunt bent en dus de fiets die de aankomende periode nog uitleverd, ontvang je zoals gebruikelijk de uitleververgoeding.

Ik ben nu deelnemer aan ANWB Fiets Lease in de winkel, wat betekent dit voor mij?

Vanaf 11 december kunt u ANWB Fiets Lease niet meer aanbieden aan klanten. Klanten die al in het aanvraagproces zitten worden gebeld. Als zij doorgaan met het contract blijft u degene die onderhoud en service aan hen levert.

Wat gebeurt er met klanten die nog in het aanvraagproces zitten?

We gaan deze klanten bellen en met hen overleggen of ze de aanvraag willen afronden of niet.

Verandert er voor mij iets in het proces van service en onderhoud bij huidige klanten?

Nee, dit verandert niet. Bekijk de informatie op de website van de ANWB of van Volkswagen Pon Financial Services over het huidige proces.

Verandert er voor mij iets in het proces van schade en reparaties bij huidige klanten?

Nee, dit verandert niet. Bekijk de informatie op de website van de ANWB of van Volkswagen Pon Financial Services over het huidige proces.

Als er nog klanten voor ANWB Fiets Lease in mijn winkel komen, wat doe ik dan?

U kunt hen de situatie uitleggen en aangeven dat dit niet meer aangeboden wordt. Als er vragen zijn over lopende contracten, dan graag doorverwijzen naar Volkswagen Pon Financial Services.

Wat gebeurt er met de dealerportal?

De dealerportal blijft beschikbaar om inzicht te hebben in de lopende aanvragen die gedaan zijn. Wanneer er geen lopende aanvragen meer bestaan zal de dealerportal uitgezet worden. Dan is het niet meer mogelijk om in te loggen. De verwachting is dat dit rond de jaarswisseling zover zal zijn.

Waar kan de klant (lessee) terecht met vragen die ik niet kan beantwoorden?

Als er vragen over het contract zijn kunnen klanten terecht bij Volkswagen Pon Financial Services. Bij overige vragen kan contact opgenomen met het Leden Service Center van de ANWB.

Waar kan ik terecht voor schade?

Schade kan je melden via het schadeformulier op [FietsROB.nl](https://fietsrob.nl). Bekijk voor het hele proces van schade melden de [infographic](#).

Waar kan ik terecht voor onderhoud?

Voor onderhoud dient de tweewielerspecialist een offerte voor periodiek onderhoud in bij FietsROB en voert het onderhoud uit. Daarna declareert de tweewielerspecialist het onderhoud via FietsROB.

Waar kan ik terecht voor diefstal?

Bij diefstal belt u met Volkswagen Pon Financial Services en beëindigen we het contract.

Wat doen we met het promotiemateriaal dat nog in de winkel staat?

Dit materiaal mag u op een duurzame wijze weggooien. Zo kunnen de flyers, stuurhangers en posters bijvoorbeeld bij het oud papier.

Wat blijft er nog zichtbaar op de ANWB-website over ANWB Fiets Lease?

Op de landingspagina van fietslease zal de bezoeker geïnformeerd worden over het besluit om te stoppen met deze dienst. Zo zijn potentiële nieuwe klanten goed op de hoogte. Voor leden met een lopend contract zal de informatie over service en onderhoud ook nog zichtbaar blijven. Zo weten zij waar ze terecht moeten voor de service die we hun bieden.