



Algemene voorwaarden 2024

ANWB-Bedrijfslidmaatschap
Wegenwacht[®] Service



Inhoudsopgave

Algemene
voorwaarden van uw
ANWB-
bedrijfslidmaatschap

3

Definities
Wegenwacht®
Service

7

Algemene
voorwaarden
Wegenwacht®
Service

11

Wegenwacht®
Nederland
Standaard

21

Wegenwacht®
Europa
Standaard
Compleet

24

Statutaire en
bedrijfsgegevens

29





1. Algemene voorwaarden van uw 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 de 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 (twee werkdagen na registratiedatum) de ingangsdatum 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 kentekent in dekking neemt dan blijft het bedrijfslidmaatschap aflopen op de originele ingangsdatum.
- Uw ANWB-bedrijfslidmaatschap 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/wegenwacht/voorwaarden en tevens persoonlijk, digitaal dan wel schriftelijk, vóór het aangaan van het lidmaatschap.

De 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/service-en-contact/tarieven en anwb.nl/zakelijk/wegenwacht/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 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 vierde bullet.

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) bij ons kenbaar worden gemaakt. Ons postadres is: ANWB voor de Zaak Customer Services/ H3M, 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?

- De 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. Is er sprake van een van de situaties zoals genoemd in artikel 7, dan bent u de contributie over het gehele lidmaatschapsjaar verschuldigd en krijgt u dus niets terug;
- De aan uw lidmaatschap gekoppelde ANWB-producten en -diensten 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 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 de ANWB mijn bedrijfslidmaatschap beëindigen?

- Na een betalingsachterstand, zoals in artikel 9 is 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 Nederlandse of Europese sanctielijst of terroristenlijst;
- Indien u structureel aanspraak maakt op uw maximale aantal hulpverleningen per jaar (zoals beschreven op pagina 13) op basis van de Algemene voorwaarden Wegenwacht services.
- In het geval van uw faillissement of surseance van betaling.

11 Wat gebeurt er als de ANWB mijn bedrijfslidmaatschap beëindigt?

- De ANWB brengt u 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 de ANWB niet terug;
- U moet nog steeds het openstaande bedrag aan de ANWB betalen. Dit bedrag kan worden geïnd door een incassobureau;
- De aan uw lidmaatschap gekoppelde ANWB-producten, diensten en rechten komen te vervallen.

12 Hoe gaat de ANWB met persoonlijke gegevens om?

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

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

De ANWB gebruikt deze gegevens voor:

- de uitvoering van rechten op grond van het lidmaatschap;
- de uitvoering van (verzekerings-/reis-)overeenkomsten indien deze met 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 Reglement

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



2. Definities Wegenwacht® Service

Wij/de ANWB

- 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., beiden 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
- Personenhelp 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.

Voertuig

Een auto, bedrijfsbus of motor 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 26) behalve Nederland.

Pech in Nederland

Een (mechanisch) defect waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Dit mankement is plotseling ontstaan binnen het dekkingsgebied waarvoor u heeft gekozen en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren. Als u niet meer kunt rijden door een ongeval, diefstal, een van buiten komend onheil, schade of brand, valt dit niet onder ons begrip pech.

Pech in het buitenland

Een (mechanisch) defect waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Dit mankement is plotseling ontstaan binnen het dekkingsgebied waarvoor u heeft gekozen en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren. Als u niet meer kunt rijden door een ongeval, diefstal, een van buiten komend onheil, schade of brand, valt dit niet onder ons begrip pech.

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, vervangend chauffeur en het toezenden van onderdelen.

Reis- en Rechtshulp N.V.

Het Wegenwacht product is, met uitzondering van Wegenwacht Service in Nederland, verzekerd bij Reis- en Rechtshulp N.V. (vergunning nummer AFM 12000578), Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag, Postbus 93.200, 2509 BA 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.

Transporthulp

Als sleutelhulp geen oplossing biedt, brengen wij uw voertuig naar de dichtstbijzijnde garage.

Vervoer van de inzittenden

Vervoer van de inzittenden van het voertuig met pech, wanneer transporthulp wordt verleend.

Repatriëring

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

Invoeren

Als de kosten voor repatriëring hoger zijn dan de waarde van uw voertuig na de pech zullen wij niet repatriëren, maar het voertuig in overleg met u invoeren in het land waar de pech is ontstaan. Hiermee vervalt de eventuele restwaarde.

Vervangend vervoer service

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

Vervangend chauffeur

Iemand die door ANWB wordt ingeschakeld om uw voertuig terug te rijden.

Toezenen 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.

Woon-/vestigingsplaats

De plaats waar u woont of het bedrijf is gevestigd en heeft opgegeven bij ANWB voor de Zaak. De woon-/vestigingsplaats omvat niet de andere plaatsen die onder dezelfde gemeente vallen.

Aanhangwagen

De achter uw voertuig meegenomen toercaravan, bagagewagen, trailer of vouwwagen. De aanhangwagen moet te besturen zijn met het wettelijk vereiste rijbewijs en het maximaal belastbare gewicht van het voertuig of de aanhangwagen mag niet meer zijn dan 3.500 kg per object. In het buitenland geldt dat de aanhangwagen uit Nederland moet zijn meegenomen.

Kampeerauto

Een voertuig waarvan de binnenruimte is ingericht voor het vervoer en verblijf van personen, met vaste slaap- en kookgelegenheid en bij de RDW geregistreerd staat als kampeerwagen.

Pandemie

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

Vrachtwagen

Een vrachtwagen is een gemotoriseerd voertuig dat gericht is op het vervoeren van goederen. Een vrachtwagen heeft een minimaal gewicht van 4250 kg en maximaal gewicht tot 7500 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 de ANWB.

1 Wie kan Wegenwacht Service afsluiten?

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

Bij pech neemt u, nadat u veilig staat, altijd eerst contact op met de ANWB Alarmcentrale. Digitaal via: anwb.nl/pechmeldenzakelijk. Telefonisch in Nederland en vanuit het buitenland via: (+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 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/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;
- 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 en bestelbusjes en aanhangwagens die zakelijk gebruikt worden (behalve voertuigen die commercieel verhuurd worden ook huur via een deelplatform), op voorwaarde dat het maximale toegestane massa voertuig niet meer is dan 4.250 kg. Kampeerauto's die zwaarder zijn 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 4250 kg en 7500 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. Indien op verzoek van klant transport wordt geregeld zijn deze kosten voor eigen rekening.

Wegenwacht Services voor het buitenland kunnen niet worden afgesloten voor buitenlandse kentekens.

8 Hoe helpen wij u?

Als wij via de telefoon de pech niet kunnen verhelpen, vervolgen wij indien mogelijk de hulpverlening met sleutelhulp. 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 plekken 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 21): transporthulp, vervangend vervoer service, repatriëring en toezenden onderdelen.

Kunt u zelf niet verder rijden en is niemand binnen uw eventuele reisgezelschap bevoegd om te rijden, dan kunnen wij een vervangend chauffeur inzetten.

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 wij uw voertuig veilig kunnen bereiken en wij veilig aan uw voertuig kunnen werken, zonder de regels of de wet te overtreden.
- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een sleepbedrijf, garage of verhuurbedrijf.

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 betaald 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 hulpverleningen
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?

Vanaf 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 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

Een in- en/of bijschrijving langs de weg geeft u recht op sleutelhulp en indien nodig transporthulp naar de dichtstbijzijnde geschikte garage, met een maximum van 25 kilometer. Wij rekenen hiervoor 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 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. U kunt geen Wegenwacht Europa Service afsluiten als de pech al heeft plaatsgevonden en/of u zich al in het buitenland bevindt.

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 te opschorten. Vanaf het nieuwe lidmaatschapsjaar heeft het betreffende voertuig weer volledig recht op hulpverlening.

15 Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?

Wij helpen u niet als u:

- pech meldt voor een voertuig zonder geldige APK;
- pech meldt voor een voertuig zonder geldige autoverzekering;
- pech meldt voor een voertuig dat minder dan 5 dagen geleden is overgeschreven van teenaamstelling. U ontvangt in dat geval alleen sleutelhulp;
- ons 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;
- 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;
- 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 snelheids-element of moeilijkheidsgraad;
- op een circuit rijdt;
- in een auto met een handelaarskenteken of een tijdelijk kenteken rijdt;
- uw voertuig verhuurd is met een commercieel doeleinde;
- in het buitenland in een gehuurd voertuig of gehuurde kampeerauto rijdt (al dan niet meegenomen uit Nederland).

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 aan het voertuig die niet zijn uitgevoerd volgens de voorschriften van de fabrikant/importeur;
- Door achterstallig onderhoud.

16 Welke situaties kunnen voor ons reden zijn om u niet te helpen en/of uw Wegenwacht Service (inclusief ANWB-bedrijfslidmaatschap) te beëindigen?

- Wanneer u zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers, dit ter 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 Nederlandse of Europese sanctielijst of terroristenlijst;
- 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.

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. De kosten voor vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.

18 Hoe kunt u, door u gemaakte kosten declareren?

- Stuur binnen 3 maanden na het maken van de kosten het declaratieformulier met originele nota's naar ons op. U kunt het declaratieformulier downloaden via anwb.nl/zakelijk/service/gemaakte-kosten-declareren en mailen naar digitaal@anwb.nl;
- Toch per post declareren? Stuur het formulier naar het adres vermeld op het formulier.

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?

Wij zijn alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming waardoor schade is ontstaan die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening. Voor het vaststellen van onze eventuele aansprakelijkheid is het dan 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:

- u heeft een vervangende auto gekregen; dan komt er een overeenkomst tot stand tussen u en het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing;
- uw voertuig wordt gerepareerd bij een garage 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 bagage worden gestolen.

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 één jaar verlengd.

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

- U kunt op ieder moment een aanvullende (duurdere) Wegenwacht Service afsluiten. U heeft 48 uur na het afsluiten van deze duurdere Wegenwacht Service recht op volledige hulp.
- Bij een uitbreiding van uw dekking naar EU-pakket heeft u een wachttijd van 2 werkdagen uur voor pechhulp in het buitenland voor vertrek uit Nederland.
- U kunt ook op ieder moment een minder uitgebreide (goedkopere) Wegenwacht Service afsluiten. Deze goedkopere Wegenwacht Service gaat dan in per verlengingsdatum tenzij:
 1. u een module klant bent (klanten die niet onze standaard pakketten Nederland instap , Nederland Standaard, Europa Standaard of Europa Compleet afnemen).
De goedkopere Wegenwacht Service gaat in na twee werkdagen.

23 Wanneer kunt u kentekens afmelden en/of Wegenwacht Services opzeggen?

- 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;
- Wegenwacht Services kunnen per het einde van de contractperiode met een opzegtermijn van 4 weken worden beëindigd;
- De tarieven of voorwaarden zijn gewijzigd conform 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.

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

- U ontvangt een schriftelijke bevestiging van uw opzegging;
- Bij opzegging van uw Wegenwacht Service rekenen we uit hoeveel u te veel heeft betaald, dit bedrag krijgt u terug. Is er sprake van een van de situaties, zoals genoemd in artikel 16 op pagina 16, 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 lidmaatschap automatisch beëindigd per prolongatiedatum.

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/ H5M 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 bijschrijving langs de weg geeft u alleen recht op sleutelhulp en indien nodig transporthulp naar de dichtstbijzijnde geschikte garage, met een maximum van 25 kilometer. Wij rekenen hiervoor 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 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 het 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/zakelijk/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/zakelijk/tarieven;
- Bij wijziging van de tarieven of voorwaarden heeft u een opzegmogelijkheid. Zie daarvoor artikel 23, de derde bullet.

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 de 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 de ANWB het recht om incassokosten in rekening te brengen;
- Bij het uitblijven van betaling mag de 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 de 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 de 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 de 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 een niet 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 bedrijfswagens met een maximaal toegestane massa voertuig tussen 4250 en 7500 kg

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! Is de pech ontstaan door het tanken van een verkeerde brandstof, dan rekenen wij een toeslag. De actuele hoogte van de toeslag is te vinden op anwb.nl/zakelijk/tarieven. De kosten voor eventuele vervolgreparaties zijn voor uw rekening.

Transporthulp

Biedt sleutelhulp geen oplossing, dan vervoeren we uw voertuig en de inzittenden naar de dichtstbijzijnde garage. 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 gekoppelde aanhangwagens (zonder eigen kenteken) tot een maximaal (samengesteld) belastbaar gewicht van 5.000 kg. Kent de gekoppelde aanhangwagen een eigen kenteken, dan mag het gecombineerde gewicht van het trekkende voertuig en de aanhangwagen met eigen kenteken niet meer zijn dan maximaal 4250 kilo. U kunt per kenteken 2 keer per contractjaar gebruikmaken van deze service.

Let op! Wij bieden geen transporthulp bij een verloren of gestolen sleutel, bij het vastzitten van uw voertuig (in sneeuw, modder etc.) of indien wij uw auto kunnen repareren, maar u geen gebruik van deze service wil maken. De kosten voor eventuele vervolgreparaties zijn voor uw rekening.

Vervoer van inzittenden

In combinatie met transporthulp vervoeren we ook de inzittenden van uw voertuig met pech. Inzittenden (behalve lifters of commercieel vervoer) kunnen met het transport meerijden of met openbaar vervoer 2e klas naar één bestemming in Nederland reizen.

Wegenwacht® Nederland Standaard

- In Nederland, ook binnen uw woon- of vestigingsplaats
- Woont u niet in Nederland of heeft u een niet 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 21). Aanvullend is Vervangend vervoer service.

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 (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 de 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. De uitgever van vervangend vervoer heeft recht u het vervoersmiddel te ontzeggen. Wij vergoeden geen brandstofkosten, afkoop eigen risico, extra kilometers boven de 100 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 gebruikperiode halen wij de vervangende auto op de met u afgesproken locatie weer bij u op.

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 voor:

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



5. Wegenwacht® Europa Service

Wegenwacht® Europa Standaard

- In Europa, inclusief Wegenwacht Nederland Standaard

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 dekkinggebied is het mogelijk om langs de weg sleutelhulp te verlenen (bijvoorbeeld in Frankrijk). U wordt dan voor (vervolg)- reparatie afgesleept naar de dichtstbijzijnde garage.

Diagnose

De kosten voor diagnose en eventuele (vervolg)reparaties in een garage zijn voor uw rekening. Vervolgreparaties geschieden in uw opdracht en komen voor uw rekening en risico. Diagnose is verplicht om hulpverlening voort te zetten.

Transporthulp

Biedt 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 eventuele vervolgreparaties zijn voor uw rekening en risico.

Repatriëring

We brengen uw voertuig en bagage vanuit het buitenland naar Nederland als uit een technische diagnose blijkt dat dat noodzakelijk is. Wij bieden u deze hulp als u door pech niet verder kunt rijden en wij het niet kunnen (laten) oplossen binnen 48 uur nadat u dit bij ons heeft gemeld (op een eiland 4 werkdagen) én uw voertuig niet vóór uw terugreis gerepareerd kan worden. 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. De kosten voor een tijdelijke stalling, al dan niet in een garage, vergoeden wij gedurende maximaal 30 dagen.

Als de kosten van repatriëring hoger zijn dan de waarde van uw voertuig na de pech, repatriëren wij niet. In overleg met u voeren wij het voertuig, in het land waar deze zich bevindt, in. Eventuele restwaarde komt hiermee te vervallen. Indien u toch wenst dat het voertuig gerepatriëerd wordt, zijn de kosten voor uw eigen rekening.

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, of bij vastzitten van de auto (in sneeuw, modder etc.).

Vervangend chauffeur

We brengen uw voertuig en bagage vanuit het buitenland naar Nederland als uit een technische diagnose blijkt dat dat noodzakelijk is. Wij bieden u deze hulp als u door pech niet verder kunt rijden en wij het niet kunnen (laten) oplossen binnen 48 uur nadat u dit bij ons heeft gemeld (op een eiland 4 werkdagen) én uw voertuig niet vóór uw terugreis gerepareerd kan worden. De hoogte van reparatiekosten is geen reden voor repatriëring.

Let op! Wij bieden geen vervangend chauffeur als u niet verder kunt rijden door alcohol-, drugs- of medicijngebruik. Ook niet als u had kunnen voorzien dat u niet (meer) zou kunnen rijden, zoals na een medische ingreep en/of bij ziekte.

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. Verder vergoeden wij de kosten van verzending en de gemaakte kosten tot € 200,- om onderdelen op te halen van een vliegveld, haven of station.

Waar kunt u op deze service rekenen?

Ons dekkingsgebied Europa bestaat uit de volgende landen:

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

* (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. Bij een pandemie heeft u in de gebieden met een rood reisadvies (rode gebieden) beperkt dekking en kunnen wij u alleen helpen 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.

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. Het betreft situaties waarin:

- u met uw voertuig in één van de landen van het dekkinggebied (pagina 26) bent én
- dit gebeurt in de periode vanaf de dag van vertrek uit Nederland naar uw bestemming in het buitenland tot en met de geplande einddatum van uw reis.

Wij regelen buiten Nederland, indien beschikbaar, een vergelijkbare vervangende auto.

- Voor de periode van maximaal 30 dagen 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 openbaar Vervoer 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 motor- fiets 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 dekkinggebied 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). 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 dekkinggebied (pagina 26).

Wegenwacht® Europa Compleet

- In Europa, inclusief Wegenwacht Nederland Standaard

U heeft recht op alle hulp zoals wij hebben beschreven bij Wegenwacht Europa Standaard (pagina 24). Aanvullend zijn de volgende diensten.

Vervangend vervoer service

U heeft recht op dezelfde diensten zoals beschreven bij Wegenwacht Europa Standaard (pagina 27).

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 voor:

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

Vervoerskosten bij Zaakschade

Vergoeding van de gemaakte noodzakelijke extra kosten van door de 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

ANWB is een wettelijk gedeponerd merk

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 27157000

Autoriteit Financiële Markten (AFM): Bemiddelaar in schadeverzekeringen

Vergunningnummer: 12013649

Kifidnummer: 300.009361

Reis- en Rechtshulp N.V.

Statutair gevestigd: Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag

Postbus 93200, 2509 BA Den Haag

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 27110640

Autoriteit Financiële Markten (AFM): Aanbieder van schadeverzekeringen

Vergunningnummer: 12000578

Kifidnummer: 200.000197

Hoe gaat ANWB met persoonlijke gegevens om?

De ANWB verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van haar dienst- verlening 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 www.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 klachtzakelijkemarkt@anwb.nl of per post naar:

ANWB Klachtenservice

Antwoordnummer 10

2509 XA 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
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

