

Algemene Voorwaarden

KNMV Motorpechservice aanvullende modules

- **Algemeen**
- **KNMV Motorpechservice motor Europa**
- **KNMV Motorpechservice vervangende motor Europa**
- **KNMV Motorpechservice auto Nederland**
- **KNMV Motorpechservice vervangend vervoer Nederland**
- **KNMV Motorpechservice auto Europa**
- **KNMV Motorpechservice vervangende auto Europa**

Algemeen

1. Wie kan KNMV Motorpechservice aanvullende modules afsluiten?

Ieder KNMV-lid met een geldig lidmaatschap kan aanvullende modules afsluiten. De aanvullende modules zijn complementair aan de KNMV Motorpechservice in het lidmaatschap.

2. Wat doet u als u pech heeft?

Bij pech belt u naar de alarmcentrale van de KNMV Motorpechservice. Het telefoonnummer is +31 (0) 26-2051502. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Dit telefoonnummer staat vermeld op de ledenpas die te vinden is in de KNMV-app. Sla ook het telefoonnummer op in uw mobiel.

3. Wat mag u van ons verwachten?

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

4. Wie heeft recht op hulp?

Het KNMV-lid die een aanvullende module heeft afgesloten heeft recht op hulp. Onze hulp is kenteken gebonden en niet overdraagbaar op andere voertuigen.

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

Voor de KNMV Motorpechservice is het nodig dat u zich legitimeert, een geldige KNMV ledenpas en een geldig kentekenbewijs toont indien dit wettelijk vereist is.

6. Waarmee helpen wij u?

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

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

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

- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een taxi of transportbedrijf.
- U wordt opdrachtgever van het transportbedrijf als wij uw voertuig op transport moeten zetten.

8. Hoe vaak heeft u recht op hulp?

U heeft in Nederland 4 keer per module per kalenderjaar recht op pechservice.

9. Wanneer heeft u recht op hulp?

U heeft recht op hulp volledige hulp op de tweede dag na het afsluiten van de aanvullende module van de KNMV Motorpechservice, nadat wij de verschuldigde premie hebben ontvangen en voordat de pech ontstaat. Dit geldt voor alle aanvullende modules.

10. Wat zijn de situaties waarin wij u niet helpen?

Wij helpen u niet als u:

- De pech had kunnen voorzien voordat u vertrok
- Onze hulp inroept terwijl u de wet overtreedt
- Door een verloren of gestolen sleutel uw slot niet kunt openen, tenzij u kunt aantonen dat u de eigenaar bent van het voertuig.

Of als de pech is ontstaan:

- Door opzettelijk handelen of nalaten
- Als gevolg van een ongeval, diefstal, een van buiten komend onheil of brand.

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

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

12. Welke situaties kunnen voor ons reden zijn om u niet te helpen?

Wij helpen u niet als:

- zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren;
- ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie geeft;
- oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service;
- na ons verzoek uw verplichtingen niet nakomt, bijvoorbeeld als u ons niet betaalt, informatie niet geeft of documenten niet toestuurt.

Bij de verschillende KNMV Motorpechservice aanvullende modules zijn wij alleen aansprakelijk bij een aantoonbaar toerekenbare tekortkoming door:

- schade die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening, behalve de hieronder beschreven situaties waarbij iedere aansprakelijkheid is uitgesloten;
- schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen of uit toezending van niet passende onderdelen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ontstaan in de volgende situaties:

- verkrijging van een vervangende voertuig (er komt een overeenkomst tot stand tussen u en het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing);
- reparatie van uw voertuig bij een garage of door een derde (deze reparatie geschiedt geheel in uw opdracht en komt voor uw eigen rekening en risico);
- stalling en transport van uw voertuig en bagage;
- diefstal van uw voertuig en bagage.

14. Van wanneer tot wanneer loopt een aanvullende module?

De dekking van de aanvullende module gaat in vanaf de registratiedatum. Na 2 werkdagen is er recht op hulpverlening.

De looptijd is 1 jaar. U ontvangt 2 weken voor het verstrijken van de aanvullende module een mail met daarin de link om te verlengen voor een nieuw jaar. De aanvullende module wordt niet automatisch verlengd.

15. Kunnen de voorwaarden of de premie van de aanvullende module wijzigen?

De voorwaarden van de aanvullende module en de hoogte van de premie kunnen jaarlijks wijzigen. Wijzigingen in de voorwaarden en/of aanpassingen van de premie worden op www.knmv.nl en via het ledenmagazine Grip bekend gemaakt. De premie kan tussentijds worden gewijzigd in verband met wijzigingen van belastingen en heffingen die wij krachtens wet of regelgeving verplicht of bevoegd is in rekening te brengen. Dit kunnen wij doen met onmiddellijke ingang van de inwerkingtreding van deze wet of regelgeving en zonder publicatie.

16. Hoe betaalt u de premie voor een aanvullende module?

U betaalt de premie voor een aanvullende module direct na het afsluiten van de module.

17. Wanneer kunnen wij de aanvullende module beëindigen?

Wij zijn gerechtigd om een aanvullende module met onmiddellijke ingang te beëindigen wanneer:

- er een onvolledige of onjuiste opgave is gedaan over de oorzaak, aard of omvang van de schade of gebeurtenis;
- voortduring van de aanvullende modules in verband met misdragingen of om andere redenen in alle redelijkheid niet meer van de KNMV Motorpechservice kan worden gevraagd;
- er een betalingsachterstand is van meer dan 3 maanden.

Wij zijn gerechtigd een aanvullende module op te schorten en daarna te beëindigen wanneer:

- het maximale pechrisico in een contractjaar of een gedeelte van het contractjaar wordt overschreden.

18. Wat gebeurt er als wij uw aanvullende module beëindigen?

- Wij brengen u schriftelijk op de hoogte van het beëindigen van de module.
- Het restant van de betaalde premie over het lopende contractjaar betalen wij u niet terug.
- U blijft een eventueel openstaand bedrag verschuldigd aan ons. Dit bedrag wordt geïnd door een incassobureau.

19. Hoe gaan wij met uw persoonlijke gegevens om?

Wij leggen in het kader van onze dienstverlening gegevens vast wanneer u een aanvullende module afsluit of op een andere manier met ons contact heeft.

Wij gebruiken deze gegevens voor de uitvoering van deze aanvullende modules.

20. Hoe kunt u ons bereiken?

U kunt contact opnemen met het KNMV Serviceteam voor vragen over de aanvullende modules op werkdagen tussen 08:30 en 17:30 uur via 026-35 28 510.

Adres: KNMV, Postbus 650, 6800 AR, Arnhem

E-mail: pechservice@knmv.nl

KNMV Motorpechservice motor Europa

KNMV Motorpechservice motor Europa geldt voor de volgende voertuigen die met een rijbewijs A worden bestuurd: motorfietsen, inclusief een eventueel meegevoerde aanhangwagen en/of zijspan.

Is het totale gewicht van een voertuig met aanhangwagen (inclusief lading) meer dan 3500 kg, dan is er geen recht op hulpverlening.

Sleutelhulp — Het ter plekke door een (nood)reparatie proberen uw motorfiets weer aan het rijden te krijgen of ervoor zorgen dat rijden weer verantwoord is. De kosten van sleutelhulp door een hulpverlener in het betreffende land worden door ons vergoed. Wij geven sleutelhulp als de pech niet te voorzien was, als de plek goed bereikbaar is voor de hulpverlener en deze de hulp ter plekke kan uitvoeren. De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening en u rekent deze direct af.

Let op! De kosten van diagnose en eventuele vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.

Transporthulp — Het transportbedrijf transporteert uw motorfiets en de opzittende naar de dichtstbijzijnde garage of dealer. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen. Wij geven transporthulp als sleutelhulp geen oplossing biedt. De kosten voor transporthulp door een hulpverlener in het betreffende land worden door ons vergoed.

Let op! Wij bieden geen transporthulp bij een verloren of gestolen sleutel, het vastzitten (sneeuw, modder etc.) van de motorfiets. U wordt de opdrachtgever van eventuele reparaties en de kosten voor deze en eventuele vervolgreparaties komen altijd voor uw rekening.

Repatriëring — Het terugbrengen van uw motorfiets en/of bagage vanuit het buitenland naar Nederland als de noodzaak daartoe uit een technische diagnose blijkt. Wij bieden u deze hulp als u door pech, een ongeval of diefstal niet verder kunt rijden en wij dat niet kunnen laten oplossen binnen 48 uur (op een eiland 4 werkdagen) nadat u de pech bij ons heeft gemeld. Er wordt ook gerepatriëerd als de reparatie langer duurt dan 2 werkdagen en het reisgezelschap daarop niet kan wachten. 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 motorfiets na de pech, zullen wij in overleg met u uw motorfiets invoeren in het land waar uw motorfiets zich bevindt.

Daarnaast repatriëren wij als een gestolen voertuig binnen de geldigheidsperiode van KNMV Motorpechservice motor Europa wordt teruggevonden in een land binnen het dekkinggebied.

Repatriëring vindt plaats als de reparatiekosten door u zijn betaald. De transportkosten moeten wel lager zijn dan de restwaarde van uw motorfiets na de pech. Als u het voertuig toch wilt laten repatriëren, kan dat op eigen kosten. Wanneer het voertuig binnen 3 maanden aantoonbaar is gerepareerd, nemen we alsnog de kosten van repatriëring voor onze rekening.

Wij betalen de kosten van invoer, eventuele vernietiging en/of verkoop van het voertuig. De kosten omvatten de stallingskosten en douanekosten die in redelijkheid zijn gemaakt.

Er wordt ook gerepatriëerd in verschillende situaties waarbij de enige berijder niet in staat is verder te rijden i.v.m. ziekte / ongeval of vervroegde terugkeer naar Nederland in verband met familie omstandigheden of zaakschade.

Repatriëring van bagage — Wij zullen de normale van huis meegenomen reisbagage en kampeeruitrusting repatriëren. Net als de fietsen en surfplanken die op een aanhangwagen en/of motorfiets zijn meegenomen. Wij mogen altijd weigeren om bagage te laten repatriëren of deze eerst door politie of douane laten controleren.

Let op! Bij repatriëring vervoeren wij geen kostbaarheden, handelswaren, verhuisgoederen en waren die kunnen bederven.

Repatriëring aanhangwagens — Als de aanhangwagen dient als tijdelijke verblijfplaats, is er recht op eenmalig transport naar bestemming binnen het dekkingsgebied. Na afloop repatriëren we de aanhangwagens als dit nodig is. De repatriëring of invoer van een vaartuig dat op de aanhangwagen werd meegenomen, vindt tegelijk plaats met de repatriëring van de aanhangwagen.

Vervangende chauffeur — Het inschakelen van een vervangende chauffeur als u niet meer in staat bent om verder te rijden en naar Nederland terug wilt. Wij bieden u deze hulp als u volgens een arts niet meer in staat bent verder te rijden en niemand anders dit van u kan overnemen. Wij bepalen de route en de onderweg gemaakte reiskosten zijn voor uw rekening. Opzittenden kunnen indien mogelijk meerijden.

Let op! Wij bieden geen vervangende 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.

Toezenen van onderdelen — Het bestellen en verzenden van de onderdelen naar landen in Europa 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 uw auto mankeert en welke onderdelen besteld moeten worden voor reparatie. U bent als opdrachtgever van de bestelling ervoor verantwoordelijk.

Het verzenden van onderdelen vanuit het buitenland wordt vergoed tot maximaal € 200,-.

Toezening kan alleen als dit niet in strijd is met de geldende douanebepalingen. Vloeibare stoffen worden niet toegezonden.

Waar kunt u op deze service rekenen?

Ons dekkingsgebied voor sleutelhulp in Europa bestaat uit de volgende landen:

Albanië, Algerije, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Egypte, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Israël, Italië, IJsland, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Madeira, Malta, Marokko, Moldavië, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (m.u.v. de Azoren en Madeira), Roemenië, Rusland tot de Oeral, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (m.u.v. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechische Republiek, Tunesië, Turkije tot de Bosporus, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.

Let op! U heeft geen dekking in bovenstaande landen als er voor of na de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het ministerie van Buitenlandse Zaken. Of als er sprake is van een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer (met uitzondering van kleine rellen), atoomkernreacties of natuurrampen.

KNMV Motorpechservice vervangende motor Europa

KNMV Motorpechservice motor Europa kunt u uitbreiden met vervangende motor Europa.

Deze service betreft de vergoeding van kosten van vervangend vervoer wanneer wij hebben vastgesteld dat we uw motor ter plekke niet binnen 48 uur (op een eiland 4 werkdagen) weer aan het rijden krijgen en uw motor zich bevindt in een van de gedekte landen.

De service geldt vanaf de dag van vertrek naar uw bestemming in het buitenland, de huurperiode is nooit langer dan de verblijfsduur in het buitenland.

Wij regelen, indien beschikbaar, een vergelijkbare vervangende motor (maximaal 2 x per jaar):

- voor de periode van maximaal 30 dagen;
- inclusief afkoop eigen risico;
- inclusief kosten openbaar vervoer 2e klas naar ophaalpunt vervangend voertuig; lukt dit niet, dan vergoeden wij de kosten van openbaar vervoer 2e klas naar de bestemming in het buitenland en/of terug naar huis.

De vervangende motor is een gelijkwaardige motorfiets of een personenauto en 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 en 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 en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing. Wij vergoeden geen brandstofkosten en alle overige kosten die u normaal ook zou maken bij een huurauto. Vervangend vervoer geldt niet voor landen buiten het dekkinggebied.

Het type voertuig is een standaarduitvoering motor met een cataloguswaarde van maximaal € 7.000,- (voor een personenauto maximaal € 25.000,-).

KNMV Motorpechservice auto Nederland

KNMV Pechservice auto Nederland geldt voor de volgende voertuigen die met een rijbewijs B(-E) worden bestuurd: personenauto's, bestelauto's, vrachtauto's, autobussen, kampeerauto's, inclusief een eventueel meegevoerde aanhangwagen.

Is het totale gewicht van een voertuig met aanhangwagen (inclusief lading) minder dan 3500 kg, dan gelden er geen beperkingen voor de hulpverlening. Is het totale gewicht meer dan 3500 kg, dan is de hulpverlening beperkt tot sleutelhulp. Deze beperking geldt niet voor kampeerauto's.

De beperking tot sleutelhulp geldt ook voor vrachtauto's en autobussen van meer dan 3500kg die worden bestuurd met een rijbewijs C.

Sleutelhulp — Het ter plekke door een (nood)reparatie proberen uw auto weer aan het rijden te krijgen of ervoor zorgen dat rijden weer verantwoord is.

Sleutelhulp geldt ook voor gekoppelde aanhangwagens en kampeerauto's. Wij geven sleutelhulp als de pech niet te voorzien was en als de plek goed bereikbaar is voor de auto van de medewerker. Het betreft hulp die we ter plekke binnen 1 uur kunnen uitvoeren. De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening.

Transporthulp — Het vervoeren van uw auto en de inzittenden naar een garage.

Wij geven transporthulp als sleutelhulp geen oplossing biedt. De transportkosten moeten wel lager zijn dan de restwaarde van uw auto na de pech. Per geregistreerd kenteken is maximaal 2 keer per jaar recht op transporthulp. Wij schakelen namens u een transportbedrijf in dat uw auto naar de dichtstbijzijnde garage transporteert. Als uw auto niet dezelfde dag kan worden gerepareerd, wordt uw auto getransporteerd naar 1 bestemming in Nederland naar keuze. We transporteren een aanhangwagen als uw auto ook op transport gaat en het totaal samengesteld belast gewicht niet meer is dan 3500 kg.

Let op! U wordt opdrachtgever van het transportbedrijf voor het transport van uw auto. Bij eventuele schade bent u zelf verantwoordelijk voor de afhandeling met de berger. Wij bieden geen transporthulp bij een verloren of gestolen sleutel, het vastzitten (sneeuw, modder etc.) van de auto of een lekke band. De kosten voor diagnose en eventuele vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.

Vervoer van opzittende — Het vervoeren van de opzittende van het voertuig met pech, in combinatie met transporthulp. Opzittende (behalve lifters) kunnen met het transport meerijden of met openbaar vervoer 2e klas naar 1 bestemming in Nederland reizen. Als dit vervoer niet mogelijk is, maken wij de keuze tussen vervoer met een taxi naar 1 bestemming in Nederland of 1 overnachting in een hotel (bij een pechmelding 's nachts).

Hoe kunt u de door u gemaakte kosten declareren?

Wij vergoeden de door u gemaakte kosten als deze binnen de voorwaarden vallen en als u deze uitgaven in overleg en na toestemming van ons heeft gedaan. De kosten voor vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening. Stuur binnen 3 maanden na het maken van de kosten het declaratieformulier met originele nota's naar KNMV Motorpechservice, Customer Services, Postbus 93200, Postzone H5M, 2509 BA Den Haag. Dit formulier vindt u op www.knmv.nl/pechservice.

Vervangende chauffeur — Het inschakelen van een vervangende chauffeur als de enige berijder niet meer in staat is verder te rijden. Wij bieden deze hulp als de enige berijder volgens een arts niet meer in staat is verder te rijden en niemand anders dit kan overnemen. Het betreft situaties waarbij u in Nederland bent en de plek waar de auto naar toe wordt gereden in Nederland ligt.

Let op! Wij bieden geen vervangende 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. Evenmin als voor het besturen van het motorrijtuig, inclusief gekoppelde aanhangwagen, een ander rijbewijs of speciale vergunning nodig is dan een rijbewijs B(-E).

Waar kunt u op deze service rekenen?

U heeft recht op hulp in Nederland, inclusief uw eigen woonplaats

KNMV Motorpechservice vervangend vervoer Nederland

KNMV Motorpechservice auto Nederland kunt u uitbreiden met vervangende auto Nederland.

Vervangend vervoer — Het bieden van vervangend vervoer op het moment dat wij hebben vastgesteld dat wij uw auto niet ter plekke weer aan het rijden krijgen.

U kunt 2 keer per contractjaar gebruikmaken van deze service. Wij kiezen welk vervangend vervoer wordt ingezet:

- een auto gedurende 4 werkdagen;
- kosten openbaar vervoer (maximaal 3 dagen, maximaal € 165,- voor het hele reisgezelschap);
- een taxi naar 1 bestemming in Nederland.

Het vervangend vervoer is een personenauto (maximaal categorie C) of, als het noodzakelijk en mogelijk is of een bestelauto. De auto heeft alleen een trekhaak en/of automatische versnellingsbak als dat noodzakelijk en mogelijk is. De noodzakelijke kosten om het werk- of woonadres te bereiken vanaf het afhaal/inleverpunt van het vervangend vervoer worden vergoed. Als vervangend vervoer niet voorradig is, kunt u in overleg zelf vervangend vervoer regelen en de kosten daarvan declareren.

Let op! U sluit de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing. Wij vergoeden geen brandstofkosten, afkoop eigen risico, schade reparatiekosten aan het vervangende vervoer tijdens de huurperiode, de kosten van een extra inzittendenverzekering, extra kilometers boven 100 per dag en alle overige kosten die u normaal ook zou maken bij een huurauto.

KNMV Motorpechservice auto Europa

KNMV Motorpechservice auto Europa geldt voor de volgende voertuigen die met een rijbewijs B(-E) worden bestuurd: personenauto's, bestelauto's, kampeerauto's (t/m C), inclusief een eventueel meegevoerde aanhangwagen.

Is het totale gewicht van een voertuig met aanhangwagen (inclusief lading) meer dan 3500 kg, dan is er geen recht op hulpverlening.

Sleutelhulp — Het ter plekke door een (nood)reparatie proberen uw auto weer aan het rijden te krijgen of ervoor zorgen dat rijden weer verantwoord is. De kosten van sleutelhulp door een hulpverlener in het betreffende land worden door ons vergoed. Wij geven sleutelhulp als de pech niet te voorzien was, als de plek goed bereikbaar is voor de hulpverlener en deze de hulp ter plekke kan uitvoeren. De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening en u rekent deze direct af.

Let op! De kosten van diagnose en eventuele vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.

Transporthulp — Het vervoeren van uw auto en de opzittende naar de dichtstbijzijnde garage. Wij geven transporthulp als sleutelhulp geen oplossing biedt. De kosten van transporthulp door een hulpverlener in het betreffende land worden door ons vergoed. Het transportbedrijf transporteert uw auto naar de dichtstbijzijnde garage. Natuurlijk houden we waar mogelijk rekening met uw wensen.

Let op! Wij bieden geen transporthulp bij een verloren of gestolen sleutel, het vastzitten (sneeuw, modder etc.) van de auto. U wordt de opdrachtgever van eventuele reparaties en de kosten voor deze en eventuele vervolgreparaties komen altijd voor uw rekening.

Repatriëring — Het terugbrengen van uw auto en/of bagage vanuit het buitenland naar Nederland als de noodzaak daartoe uit een technische diagnose blijkt. Wij bieden u deze hulp als u door pech, een ongeval of diefstal niet verder kunt rijden en wij dat niet kunnen laten oplossen binnen 48 uur (op een eiland 4 werkdagen) nadat u de pech bij ons heeft gemeld. Er wordt ook gerepatriëerd als de reparatie langer duurt dan 2 werkdagen en het reisgezelschap daarop niet kan wachten. 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 auto na de pech, zullen wij in overleg met u uw auto invoeren in het land waar uw auto zich bevindt.

Daarnaast repatriëren wij als een gestolen voertuig binnen de geldigheidsperiode van KNMV Pechservice auto Europa wordt teruggevonden in een land binnen het dekkingsgebied. Repatriëring vindt plaats als de reparatiekosten door u zijn betaald. De transportkosten moeten wel lager zijn dan de restwaarde van uw auto na de pech. Als u het voertuig toch wilt laten repatriëren, kan dat op eigen kosten. Wanneer het voertuig binnen 3 maanden aantoonbaar is gerepareerd, nemen we alsnog de kosten van repatriëring voor onze rekening.

Wij betalen de kosten van invoer, eventuele vernietiging en/of verkoop van het voertuig. De kosten omvatten de stallingskosten en douanekosten die in redelijkheid zijn gemaakt.

Er wordt ook gerepatriëerd in verschillende situaties waarbij de enige berijder niet in staat is verder te rijden i.v.m. ziekte / ongeval of vervoegde terugkeer naar Nederland in verband met familie omstandigheden of zaakschade.

Repatriëring van bagage — Wij zullen de normale van huis meegenomen reisbagage en kampeeruitrusting repatriëren. Net als de fietsen en surfplanken die op een aanhangwagen en/of auto zijn meegenomen. Wij mogen altijd weigeren om bagage te laten repatriëren of deze eerst door politie of douane laten controleren.

Let op! Bij repatriëring vervoeren wij geen kostbaarheden, handelswaren, verhuisgoederen en waren die kunnen bederven.

Repatriëring aanhangwagen — Als de aanhangwagen dient als tijdelijke verblijfplaats, is er recht op eenmalig transport naar bestemming binnen het dekkingsgebied. Na afloop repatriëren we de aanhangwagen als dit nodig is. De repatriëring of invoer van een vaartuig dat op de aanhangwagen werd meegenomen, vindt tegelijk plaats met de repatriëring van de aanhangwagen.

Vervangende chauffeur — Het inschakelen van een vervangende chauffeur als u niet meer in staat bent om verder te rijden en naar Nederland terug wilt. Wij bieden u deze hulp als u volgens een arts niet meer in staat bent verder te rijden en niemand anders dit van u kan overnemen. Wij bepalen de route en de onderweg gemaakte reiskosten zijn voor uw rekening.

Inzittenden kunnen indien mogelijk meerijden.

Let op! Wij bieden geen vervangende 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 — Het bestellen en verzenden van de onderdelen naar landen in Europa (uitgezonderd het land waar u bent gevestigd en het kenteken is geregistreerd) 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 uw auto mankeert en welke onderdelen besteld moeten worden voor reparatie. U bent als opdrachtgever van de bestelling ervoor verantwoordelijk.

Het verzenden van onderdelen vanuit het buitenland wordt vergoed tot maximaal € 200,-.

Toezending kan alleen als dit niet in strijd is met de geldende douanebepalingen. Vloeibare stoffen worden niet toegezonden.

Waar kunt u op deze service rekenen?

Ons dekkingsgebied voor sleutelhulp in Europa bestaat uit de volgende landen:

Albanië, Algerije, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Egypte, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Israël, Italië, IJsland, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Madeira, Malta, Marokko, Moldavië, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (m.u.v. de Azoren en Madeira), Roemenië, Rusland tot de Oeral, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (m.u.v. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechische Republiek, Tunesië, Turkije tot de Bosporus, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.

Let op! U heeft geen dekking in bovenstaande landen als er voor of na de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het ministerie van Buitenlandse Zaken. Of als er sprake is van een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer (met uitzondering van kleine rellen), atoomkernreacties of natuurrampen.

KNMV Motorpechservice vervangende auto Europa

KNMV Motorpechservice auto Europa kunt u uitbreiden met vervangende auto Europa.

Deze service betreft de vergoeding van kosten van vervangend vervoer wanneer wij hebben vastgesteld dat we uw auto ter plekke niet binnen 48 uur (op een eiland 4 werkdagen) weer aan het rijden krijgen en uw auto zich bevindt in een van de gedekte landen.

De service geldt vanaf de dag van vertrek naar uw bestemming in het buitenland, de huurperiode is nooit langer dan de verblijfsduur in het buitenland.

Wij regelen, indien beschikbaar, een vergelijkbare vervangende auto (maximaal 2 x per jaar):

- voor de periode van maximaal 30 dagen;
- inclusief afkoop eigen risico;
- inclusief kosten openbaar vervoer 2e klas naar ophaalpunt vervangend voertuig; lukt dit niet, dan vergoeden wij de kosten van openbaar vervoer 2e klas naar de bestemming in het buitenland en/of terug naar huis.

De vervangende auto is een gelijkwaardige personenauto of een motorfiets en 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 en 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 en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing. Wij vergoeden geen brandstofkosten en alle overige kosten die u normaal ook zou maken bij een huurauto. Vervangend vervoer geldt niet voor landen buiten het dekkinggebied. Het type voertuig is een standaarduitvoering auto met een cataloguswaarde van maximaal € 25.000,-. Kampeerauto's worden niet geleverd als vervangend vervoer.

Wat bedoelen we met?

Wij/ANWB

Wij treden op als:

- aanbieder, bemiddelaar en uitvoerder van diensten en services. Een aantal diensten hebben wij ondergebracht bij Reis- en Rechtshulp N.V. een 100% dochter van ANWB B.V.

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

- KNMV Motorpechservice motor Europa
- KNMV Motorpechservice vervangende motor Europa • KNMV Motorpechservice vervangende auto Nederland
- KNMV Motorpechservice auto Europa
- KNMV Motorpechservice vervangende auto Europa

ANWB B.V. is aanbieder van:

- KNMV Motorpechservice auto Nederland

Wat zijn 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 gedeponeerde merk.

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel : 27157000
Autoriteit Financiële Markten (AFM): Bemiddelaar in schadeverzekeringen
Vergunningnummer: 12013649
Kifidnummer: 300.009361

Reis- en Rechtshulp N.V.
Statutair gevestigd:
Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag
Postbus 93200, 2509 BA Den Haag

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 27110640
Autoriteit Financiële Markten (AFM): Aanbieder van schadeverzekeringen
Vergunningnummer: 12000578
Kifidnummer: 200.000197

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

Stuur uw klacht, onder vermelding van uw lidmaatschapsnummer,
per post naar ANWB Team Klacht, Antwoordnummer 10, 2509 XA Den Haag of per
e-mail naar teamklacht@anwb.nl.

Lossen wij uw klacht niet naar wens op, kunt u deze voorleggen aan de bevoegde rechter of bij:
Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening/Kifid, Postbus 93257,
2509 AG Den Haag. Telefoon 0900-355 22 48 of kifid.nl.

Welk recht is van toepassing op deze voorwaarden?

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.