

# Polisvoorwaarden FIRSTSTOP PECHHULP

RM.FS 15.04

Powered by



## Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Algemene voorwaarden</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b>1 Algemeen</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1 Wat bedoelen wij met...                                       | 5         |
| 1.2 Wat mag u van ons verwachten?                                 | 6         |
| 1.3 Wat verwachten wij van u?                                     | 6         |
| <b>2 Uw verzekering</b>   | <b>8</b>  |
| 2.1 Wanneer begint uw verzekering?                                | 8         |
| 2.2 Wanneer eindigt uw verzekering?                               | 8         |
| 2.3 Mogen wij uw verzekering beëindigen?                          | 8         |
| 2.4 Wie is verzekerd?   | 9         |
| 2.5 Waarvoor bent u verzekerd?                                    | 9         |
| 2.6 Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme?              | 9         |
| 2.7 Waarvoor bent u niet of beperkt verzekerd?                    | 10        |
| <b>3 Premiebetaling</b>   | <b>11</b> |
| <b>4 Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?</b>               | <b>11</b> |
| <b>5 Klachten en geschillen</b>                                   | <b>11</b> |
| 5.1 Bent u niet tevreden?   | 11        |
| 5.2 Klachten- en geschillenprocedure KiFiD                        | 12        |
| 5.3 Bevoegde rechter  | 12        |
| <b>Aanvullende Voorwaarden Pechhulp in Nederland</b>              | <b>13</b> |
| 1.1 Waarvoor bent u verzekerd?                                    | 13        |
| 1.2 Waar bent u verzekerd?  | 14        |
| <b>Aanvullende Voorwaarden Pechhulp in Europa</b>                 | <b>14</b> |
| 1.1 Waarvoor bent u verzekerd?                                    | 14        |
| 1.2 Waar bent u verzekerd?  | 16        |
| 1.3 Wanneer bent u verzekerd in Nederland?                        | 16        |
| <b>Aanvullende Voorwaarden pechhulp voor Caravan/Aanhangwagen</b> | <b>17</b> |
| 1.1 Waarvoor bent u verzekerd?                                    | 17        |

## FirstStop Pechhulp

Met de FirstStop Pechhulp powered by Route Mobiel bent u verzekerd voor hulp als u pech heeft met uw voertuig in Nederland en Europa. Ook uw caravan of aanhangwagen is verzekerd bij pech. U wilt zekerheid als bestuurder van uw voertuig. De FirstStop Pechhulp is een pechhulpverzekering voor klanten van een FirstStop vestiging. Het is een verzekeringsovereenkomst tussen Route Mobiel (handelsnaam van VIVAT Schadeverzekeringen N.V.) en u.

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en Route Mobiel. De FirstStop Pechhulp bestaat uit deze voorwaarden en uw Mobiliteitsbewijs.

### Verzekeringsvoorwaarden

In deze voorwaarden leest u onder andere waarvoor u verzekerd bent en waarvoor niet. En ook waar en voor welke kosten u verzekerd bent. De voorwaarden bestaan uit algemene voorwaarden en aanvullende voorwaarden.

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

U bent verzekerd voor pechhulp voor uw voertuig in Nederland en Europa met vervangend vervoer. U bent ook verzekerd voor pechhulp voor uw caravan of aanhangwagen.

Wij zijn extra alert op **fraude**. Wat houdt dat in? U mag ervan uitgaan dat wij bij Route Mobiel er alles aan doen om de premies blijvend laag te houden en onze dienstverlening optimaal. Eén van de manieren waarop we dat doen, is door zeer alert te zijn op fraude bij het aanvragen van verzekeringen en bij schadeaanmeldingen. Als we fraude constateren, kan aangifte worden gedaan bij de politie. Ook kunnen wij de fraude melden in frauderegisters voor verzekeraars. Dit kan vergaande gevolgen voor u hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen.

## Belangrijke informatie

### Wat moet u doen als u door pech niet meer verder kunt rijden?

Bel de FirstStop Alarmcentrale voor directe hulp: +31 (0)20 - 6 515 816. Dit nummer is altijd bereikbaar.

### Heeft u vragen?

Neem dan contact op met de FirstStop vestiging waar u de pechhulpverzekering heeft afgesloten.

### In welk gebied bent u verzekerd?

Nederland en 43 landen in Europa inclusief pechhulpverlening voor uw caravan of aanhangwagen. U bent ook verzekerd voor pech binnen uw woonplaats.

### Wat is de Vervangend Vervoerservice op de Nederland dekking?

Kan uw voertuig in Nederland niet binnen 24 uur worden gerepareerd? Dan krijgt u maximaal 48 uur een vervangende auto. U kunt dus altijd verder.

### Wat is de Vervangend Vervoerservice op de Europa dekking?

Kan uw voertuig in Europa niet binnen 48 uur worden gerepareerd? Dan krijgt u maximaal 7 dagen lang een vervangende auto. U kunt dus altijd verder.

### Krijgt u pech met uw caravan of aanhangwagen?

Ook wanneer u pech heeft met uw caravan of aanhangwagen, krijgt u in Nederland en Europa pechhulp op de pechlocatie. Krijgt u pech in Europa en is reparatie niet mogelijk binnen 48 uur? Dan krijgt u maximaal 30 dagen lang een vervangende caravan/aanhangwagen als die beschikbaar is. U kunt dus altijd verder.

### Wie is er verzekerd?

Krijgt iemand anders pech met uw voertuig? Ook dan zorgen we snel voor deskundige hulp. En u betaalt er bij een FirstStop vestiging niets extra voor. Iedere willekeurige bestuurder van het verzekerde voertuig kan dus gebruik maken van de FirstStop Pechhulp.

# Algemene voorwaarden

## 1 Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij de persoon die de verzekering heeft afgesloten (verzekeringnemer). Met u bedoelen wij ook alle personen die toestemming hebben om met uw bij ons verzekerde voertuig te rijden. Route Mobiel is een handelsnaam van VIVAT Schadeverzekeringen N.V. gevestigd aan de Burgemeester Rijnderslaan 7 in Amstelveen. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

Met caravan/**aanhangwagen** bedoelen wij de aan uw auto gekoppelde toercaravan, vouwkampeerwagen, bagagewagen of trailer. Als het voor een bepaalde aanhangwagen wettelijk verplicht is, moet de aanhangwagen in Nederland geregistreerd staan.

Met **bagage** bedoelen wij de door u meegenomen zaken, als deze onderdeel uitmaken van uw reisbagage of kampeeruitrusting. (Brom)fietsen, surfplanken en overige kleine vaartuigen zien wij ook als bagage.

Met een **categorie B auto** bedoelen wij een compacte, kleine klasse auto. Voorbeelden hiervan zijn Renault Clio, Citroën C3, Volkswagen Polo, Hyundai i20.

Met **Mobiliteitsbewijs** bedoelen wij het door ons aan de verzekeringnemer afgegeven overzicht waarop de belangrijkste gegevens van de verzekering staan. Ook het kenteken van het op deze verzekering verzekerde voertuig staat op het Mobiliteitsbewijs.

Met **pech** bedoelen wij een gebeurtenis waarbij u met het verzekerde voertuig niet (veilig) verder kunt rijden door een plotseling defect aan het voertuig of door een plotseling defect aan de caravan of aanhangwagen. Met plotseling bedoelen wij dat het defect voor het begin van de reis niet bekend is en niet te voorzien is.

Wij zien ook als pech:

- Een lekke band.
- Verloren, afgebroken of in een gesloten auto achtergelaten sleutels.
- Geen of verkeerde brandstof getankt.

Het defect moet veroorzaakt zijn door een eigen gebrek. De oorzaak van het defect moet dus in het voertuig of de caravan/aanhangwagen zelf liggen. Een defect aan het voertuig of aan de caravan/aanhangwagen veroorzaakt door een van buitenkomende, plotselinge en onvoorziene gebeurtenis, valt niet onder de definitie pech. Dus als u bijvoorbeeld niet verder kunt rijden door een ongeluk, heeft u geen recht op pechhulp.

Met **pechhulp** bedoelen wij dat u hulp krijgt als u pech heeft met uw voertuig of met uw caravan/aanhangwagen, zodat u weer verder kunt rijden. Welke hulp u van ons krijgt, staat beschreven in de aanvullende voorwaarden.

Met **FirstStop Alarmcentrale** bedoelen wij de alarmcentrale die onze hulpverlening uitvoert:  
SOS International  
Postbus 21122  
1100 AC Amsterdam  
+31 (0)20 - 6 515 816

Met **verzekeringsjaar** bedoelen wij een jaar nadat de verzekering is gestart.

Met **voertuig** bedoelen wij de auto met een Nederlands kenteken die bij de FirstStop Alarmcentrale is aangemeld en vermeld staat op het Mobiliteitsbewijs. Het voertuig moet vlak voor het afsluiten van de verzekering door de FirstStop vestiging een onderhoudsbeurt hebben gehad volgens fabrieksvoorschriften. Het voertuig mag niet zwaarder zijn dan 3.500 kg. Met het gewicht bedoelen wij het eigen gewicht plus het laadvermogen. Auto's die volgens de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) geregistreerd staan als kampeerwagens (campers) vallen niet onder het begrip voertuig. Ook Taxi's, lesauto's en auto's die gebruikt worden voor rally rijden, vallen niet onder het begrip voertuig. Deze voertuigen zijn niet verzekerd.

Met **zuivere huurkosten** bedoelen wij de vaste kosten voor de huur van een voertuig. Hierin is niet inbegrepen: brandstofkosten, aftankkosten, eventuele kosten voor schade, extra kilometers, ophaalkosten en/of bekeuringen.

### 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat:

- Wij u zo snel mogelijk telefonisch te woord staan of reageren op uw e-mail of brief.
- Wij u met respect behandelen.
- Wij de kosten die verzekerd zijn vergoeden.
- Wij u zo snel mogelijk helpen.

### 1.3 Wat verwachten wij van u?

Om in aanmerking te komen voor pechhulp, moet u aan een aantal voorwaarden voldoen. Doet u dat niet, dan kan uw recht op pechhulp komen te vervallen.

### Melden

Wij verwachten dat u zo snel mogelijk contact opneemt met de FirstStop Alarmcentrale als u pech met uw voertuig heeft. Wacht u met het melden van de pech aan uw voertuig zo lang dat wij alleen nog kunnen helpen met meer werk en/of extra kosten? Dan verlenen wij geen pechhulp meer. Of brengen wij de extra kosten bij u in rekening.

### Meewerken en informatie geven

Ook wordt van u verwacht dat u goed meewerkt en ons alle benodigde informatie geeft. Dit houdt in dat wij het volgende van u verwachten:

- Hebben wij, Route Mobiel of de FirstStop Alarmcentrale vragen, of geven wij of de FirstStop Alarmcentrale aanwijzingen? Dan verwachten wij dat u met ons meewerkt.
- U geeft alle informatie en documenten die van belang zijn aan ons en/of de FirstStop Alarmcentrale. Als het nodig is, geeft u ons en/of de FirstStop Alarmcentrale een machtiging om noodzakelijke informatie bij anderen op te vragen.
- U werkt mee bij het verhalen van de kosten van pechhulp op een ander.
- U doet niets wat nadelig is voor de pechhulpverlening of wat nadelig is voor onze belangen. U zorgt er bijvoorbeeld voor dat het mankement aan uw voertuig niet verergert en dat u op tijd naar de garage gaat.
- Bent u via deze verzekering niet verzekerd voor bepaalde diensten en kosten? Dan verwachten wij van u dat u onze rekeningen of die van de FirstStop Alarmcentrale betaalt. Dit moet binnen 30 dagen. Betaalt u niet? Dan zijn alle extra incassokosten voor uw rekening.

### Wijzigingen doorgeven

Geef de volgende wijzigingen altijd zo snel mogelijk door aan de FirstStop vestiging waar u de pechhulpverzekering heeft afgesloten:

- Als de verzekeringnemer emigreert naar het buitenland of langer dan 6 maanden in het buitenland verblijft.
- Als uw voertuig is gestolen.
- Als uw voertuig "total loss" is. Dat is het geval als de kosten van slepen, vervoer en/of reparatie hoger zijn dan de restwaarde van het voertuig.

De wijzigingen moeten binnen 30 dagen na de wijziging worden doorgegeven aan de FirstStop vestiging. De verzekering zal dan voortijdig worden beëindigd. U leest hier meer over in 2.3.

### Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen

Houdt u zich niet aan een of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken en hebben wij daardoor hogere kosten? Dan vervalt uw recht op pechhulp. We kunnen ook onze kosten bij u in rekening brengen of aftrekken van de vergoeding.

## 2 Uw verzekering

### 2.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de datum die op uw Mobiliteitsbewijs staat.

### 2.2 Wanneer eindigt uw verzekering?

Als de verzekering begint, bent u 12 maanden verzekerd. Aan het einde van het verzekeringsjaar stopt uw verzekering automatisch. De verzekering wordt niet automatisch verlengd. Ook niet op uw verzoek. De verzekering kan alleen opnieuw worden afgesloten nadat aan het voertuig onderhoud volgens fabrieksvoorschriften is gepleegd door de FirstStop vestiging.

### 2.3 Mogen wij uw verzekering beëindigen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij uw verzekering beëindigen:

- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen u de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- U heeft vaak of onduidelijke pech bij ons gemeld.
- U heeft geweld gebruikt tegenover de door FirstStop Alarmcentrale ingeschakelde hulpverlener(s) of u heeft de hulpverlener bedreigd.

In al deze gevallen passen wij een opzegtermijn van 2 maanden toe.

#### Wat doen wij als u vaak of onduidelijke pech bij ons meldt?

Als u vaak of onduidelijke pech meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze pechmeldingen zijn. Wij bekijken dan ook of u pech in de toekomst kunt voorkomen. Wilt u daaraan niet meewerken of denken wij dat uw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij uw verzekering beëindigen.

#### Wij mogen uw verzekering per direct beëindigen als:

U heeft gefraudeerd.

Met fraude bedoelen wij dat u ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven:

- bij het afsluiten van de verzekering;
- bij de pechmelding.

Wij hebben ook de mogelijkheid om al uw andere verzekeringen bij Route Mobiel te beëindigen. Als wij dit doen, laten wij u dit minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar weten.

### Toelichting

#### Wat bedoelen wij met fraude?

Met fraude bedoelen wij dat er bij het afsluiten van de verzekering of bij pech onwaarheden worden verteld. Of er wordt pech gemeld die er in werkelijkheid niet is. Of de toedracht van de pech is in werkelijkheid anders dan opgegeven.

#### In de volgende gevallen wordt de verzekering beëindigd vanaf het moment dat:

- De verzekeringnemer geen vaste woonplaats meer heeft in Nederland.
- De verzekeringnemer emigreert naar het buitenland of als de verzekeringnemer meer dan 6 maanden in het buitenland verblijft.
- Uw voertuig is gestolen.
- Uw voertuig "total loss" is. Dat is het geval als de kosten van slepen, vervoer en/of reparatie hoger zijn dan de restwaarde van het voertuig.

Als wij uw verzekering beëindigen vóór het einde van het verzekeringsjaar, dan heeft u recht op teruggave van een deel van de te veel betaalde premie. U heeft geen recht op terugbetaling van premie als wij de verzekering beëindigen bij fraude.

**Let op:** u moet deze wijzigingen wel altijd direct doorgeven aan de FirstStop vestiging waar u de pechhulpverzekering heeft afgesloten.

### 2.4 Wie is verzekerd?

Alle bestuurders van het voertuig waarvan het kenteken door FirstStop vestiging is aangemeld bij de FirstStop Alarmcentrale, zijn verzekerd. Ook de passagiers zijn verzekerd.

### 2.5 Waarvoor bent u verzekerd?

Met de FirstStop Pechhulp bent u verzekerd voor hulp bij pech aan uw voertuig in Nederland en Europa. Ook uw caravan of aanhangwagen is verzekerd bij pech. In de aanvullende voorwaarden staat beschreven waarvoor u precies verzekerd bent. De verzekering geldt voor het voertuig dat vermeld staat op het Mobiliteitsbewijs en dat onderhoud volgens de fabrieksvoorschriften bij de FirstStop vestiging heeft gehad vlak voor het afsluiten van de verzekering. De verzekering kan niet worden overgezet naar een ander voertuig.

### 2.6 Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme?

Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op [www.terrorismeverzeker.nl](http://www.terrorismeverzeker.nl). Ontvangt u de regeling liever op papier? Bel dan Route Mobiel via telefoonnummer 072 - 5 185 640.

### 2.7 Waarvoor bent u niet of beperkt verzekerd?

Wij verlenen geen pechhulp of vergoeden niet als:

- a. De pech het gevolg is van een verkeersongeluk.
- b. Het voertuig is gestrand in sneeuw of modder.
- c. De pech het gevolg is van een slechte staat van onderhoud of de pech bij het begin van de reis was te verwachten.
- d. Het voertuig op eigen kracht naar een garage is gereden.
- e. U niet heeft gewacht bij uw voertuig op de komst van de ingeschakelde hulpverlener.
- f. De hulpverlening door een ander dan de FirstStop Alarmcentrale is of wordt geregeld. De kosten hiervoor zijn niet verzekerd. Als de FirstStop Alarmcentrale uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor hulpverlening door een andere hulpverlener, dan zijn de kosten hiervoor wel verzekerd.
- g. Voor het bieden van hulp plaatselijke wetten of regels overtreden moeten worden.
- h. Verzekerde verzoekt om een voertuig niet naar een FirstStop vestiging te vervoeren, maar naar bijvoorbeeld zijn eigen huis. Dan vervallen daarna alle rechten op verdere hulpverlening, vervoer van het voertuig of het recht op een vervangende auto of caravan/aanhangwagen.
- i. Een verzekerde voor een tweede keer hulp vraagt na de eerste hulpverlening als:
  - met de eerste hulpverlening werd gestopt op verzoek van de verzekerde of door zijn gedrag; of
  - het opnieuw uitvallen van het voertuig het gevolg is van het niet opvolgen van adviezen van de hulpverlener(s).
- j. U kosten moet maken door te late inlevering van een gehuurd of gecharterd voertuig. Deze kosten worden niet door ons vergoed.
- k. De pech het gevolg is van gebruik van het voertuig als taxi of voor lesdoeleinden.
- l. Er sprake is van pech op een racebaan, bij sportauto-evenementen of tijdens behendigheds- of snelheidswedstrijden.
- m. Het voertuig niet tijdig APK gekeurd is.
- n. De pech het gevolg is van wijzigingen aan het voertuig zonder toestemming van de fabrikant of de importeur en/of de Rijksdienst voor het Wegverkeer.
- o. De pech veroorzaakt is omdat het voertuig of caravan/aanhangwagen niet aan de wettelijke eisen voldoet.
- p. De pech het gevolg is van handelingen die in strijd zijn met wettelijke bepalingen en/of regelingen. Dit geldt niet als u niets te verwijten is.
- q. Een geldig kentekenbewijs ontbreekt, het kenteken geschorst is of als het kenteken een exportkenteken of handelaarskenteken is (groene platen).
- r. Aan de bestuurder van het voertuig de rijbevoegdheid was ontzegd.
- s. U tegenover de door FirstStop Alarmcentrale ingeschakelde hulpverlener(s), fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt. Of als u hen heeft bedreigd of u op een andere manier agressief heeft opgesteld. Dit wordt beoordeeld door de ingeschakelde hulpverlener(s);
- t. Er sprake is van opzet, roekeloosheid of grove schuld.
- u. U heeft gefraudeerd.

### 3 Premiebetaling

U betaalt de premie inclusief assurantiebepaling vooraf aan de FirstStop vestiging. De FirstStop vestiging incasseert de premie voor Route Mobiel.

### 4 Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

Als u klant bij ons wordt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken om:

- overeenkomsten met u te sluiten en om die te kunnen uitvoeren.
- statistisch onderzoek te doen.
- te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft.
- fraude te voorkomen en te bestrijden.
- te voldoen aan de wet.
- de relatie met u te onderhouden en uit te breiden.

Route Mobiel hoort bij de groep van ondernemingen van VIVAT Verzekeringen (een handelsnaam van VIVAT N.V.). VIVAT Verzekeringen is binnen deze groep verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Gegevens over uw schade en uw verzekering wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op [www.routemobiel.nl/privacy-policy](http://www.routemobiel.nl/privacy-policy) voor ons privacy- en cookiebeleid. Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### 5 Klachten en geschillen

#### 5.1 Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons product, ons werk of de pechhulpverlening via de FirstStop Alarmcentrale? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met de FirstStop vestiging waar u uw pechhulpverzekering heeft afgesloten. Of de medewerker van de FirstStop Alarmcentrale die uw pechmelding in behandeling heeft.

Vindt u samen met de FirstStop vestiging of de FirstStop Alarmcentrale geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden. Dit kan door een e-mail te sturen naar [info@routemobiel.nl](mailto:info@routemobiel.nl), of het klachtenformulier in te vullen op <http://routemobiel.nl/zo-bereikt-u-route-mobiel/klachtindienen>.

Wanneer u het hierna nog steeds niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u een schriftelijke klacht sturen aan de directie van Route Mobiel.

#### Route Mobiel

T.a.v. de directie  
Postbus 600  
1800 AP Alkmaar

Wij beantwoorden uw klacht binnen veertien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

#### 5.2 Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Vindt u dat Route Mobiel uw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden na de schriftelijke reactie van de directie van Route Mobiel contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen.

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD')

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoonnummer: 070-3338999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten vindt u op de website van het KiFiD.

#### 5.3 Bevoegde rechter

Als u geen gebruik wilt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het KiFiD, kunt u het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter. Dit kunt u ook doen wanneer de termijn voor het indienen van een klacht bij het KiFiD is verstreken.

## Aanvullende Voorwaarden

### Pechhulp in Nederland

#### 1.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor pechhulp als u met uw voertuig of uw caravan/aanhangwagen pech in Nederland krijgt. U bent ook verzekerd in uw eigen woonplaats. Het doel van de pechhulp is dat u zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met het verzekerde voertuig. Lukt dat niet, dan zoeken we een andere oplossing. De pechhulpverlener brengt uw voertuig en/of uw caravan/aanhangwagen naar een FirstStop vestiging. Kan uw voertuig niet binnen 24 uur gemaakt worden? Dan regelen wij in de tussentijd een vervangende auto, waarin u maximaal 48 uur mag rijden. Zo heeft u alle tijd om uw voertuig te laten repareren en kunt u gewoon verder.

|               |  |
|---------------|--|
| Wel verzekerd | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pechhulpverlening voor maximaal vier pechgevallen per verzekeringsjaar, inclusief pechhulpverlening in Europa. Bij een pechmelding als gevolg van hetzelfde technisch mankement wordt u maximaal 2 keer per verzekeringsjaar geholpen.</li><li>• Kosten van (nood)reparatie op de pechlocatie door de pechhulpverlener aan uw voertuig of uw caravan/aanhangwagen. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw voertuig, worden niet vergoed.</li><li>• Maximaal 2 keer per verzekeringsjaar de kosten van het vervoeren van uw voertuig en/of caravan/aanhangwagen naar een FirstStop vestiging als reparatie op de pechlocatie niet mogelijk is. Ook uw bagage wordt vervoerd als u de bagage niet zelf mee kunt nemen. Het maximum van 2 keer transporthulp geldt voor pech in Nederland en Europa samen.<ul style="list-style-type: none"><li>• Als reparatie in een garage binnen 24 uur mogelijk is, wordt uw voertuig vervoerd naar de dichtstbijzijnde FirstStop vestiging. Ligt de FirstStop vestiging waar uw voertuig in onderhoud is binnen een straal van 20 kilometer vanaf de locatie waar pechhulp wordt verleend? Dan wordt uw voertuig naar die FirstStop vestiging gebracht.</li><li>• Als reparatie binnen 24 uur niet mogelijk is, wordt uw voertuig vervoerd naar de FirstStop vestiging waar uw voertuig in onderhoud is.</li></ul></li><li>• Kosten van opsturen van onderdelen om uw voertuig of caravan/aanhangwagen weer rijklaar te maken. Als dat nodig is, moet u hiervoor een financiële garantie geven.</li><li>• Kosten van openbaar vervoer of taxi voor de bestuurder en passagiers naar één adres in Nederland.</li></ul> |
|---------------|--|

|                |   |
|----------------|---|
|                | <ul style="list-style-type: none"><li>• De zuivere huurkosten van een vervangende auto in de huurcategorie B voor maximaal 48 uur als reparatie van uw voertuig niet binnen 24 uur mogelijk is. Deze vervangende auto krijgt u bij maximaal twee pechgevallen per verzekeringsjaar, inclusief de pechgevallen in Europa.</li><li>• Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet u wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval u niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor u regelen.</li><li>• Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf.</li><li>• Kunt u niet terugreizen naar uw woonplaats? Dan vergoeden wij de kosten van één overnachting van de bestuurder en de passagiers tot maximaal € 80,- per persoon per nacht.</li></ul> |
| Niet verzekerd | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kosten van de reparatie in een garage. U moet in de garage daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie.</li><li>• Reiskosten voor het ophalen van uw voertuig en/of caravan/aanhangwagen na reparatie.</li><li>• Kosten van maaltijden, telefoonkosten en andere extra onkosten.</li><li>• Zie 2.7 van de Algemene Voorwaarden.</li></ul>  |
| Eigen risico   | U heeft geen eigen risico.  |

#### 1.2 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in Nederland. Ook bent u verzekerd in uw eigen woonplaats.

**Let op:** U bent niet verzekerd op:

- Bonaire, Sint Eustatius en Saba (Caribisch Nederland);
- Waddeneilanden. Op de eilanden Ameland, Terschelling en Texel bent u wel verzekerd.

## Aanvullende Voorwaarden

### Pechhulp in Europa

#### 1.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor pechhulp als u in Europa met uw voertuig pech krijgt. Wat wij bedoelen met Europa, leest u onder 1.2. Het doel van de pechhulp is dat u zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met het verzekerde voertuig. Lukt dat niet, dan zoeken we een andere oplossing. De pechhulpverlener brengt uw voertuig dan naar de dichtstbijzijnde garage. Als uw voertuig niet binnen 48 uur gemaakt kan worden, kunt u uw voertuig naar de FirstStop vestiging in Nederland laten brengen waar uw voertuig in onderhoud is. In de

tussentijd regelen wij een vervangende auto, waarin u maximaal 7 dagen mag rijden. Zo heeft u alle tijd om uw voertuig te laten repareren en kunt u gewoon verder.

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <p><b>Wel verzekerd</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pechhulpverlening voor maximaal vier pechgevallen per verzekeringsjaar, inclusief pechhulpverlening in Nederland. Bij een pechmelding als gevolg van hetzelfde technisch mankement wordt u maximaal 2 keer per verzekeringsjaar geholpen.</li> <li>• Kosten van (nood)reparatie door de pechhulpverlener aan uw voertuig op de pechlocatie. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw voertuig, worden niet vergoed.</li> <li>• Kosten van het vervoeren van uw voertuig naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie op de pechlocatie niet mogelijk is. Ook uw bagage wordt vervoerd als u de bagage niet zelf mee kunt nemen.</li> <li>• Kosten van het vervoeren van uw voertuig (en eventuele bagage) naar de FirstStop vestiging waar uw voertuig in onderhoud is als reparatie binnen 48 uur niet lukt. Ook uw bagage wordt vervoerd als u de bagage niet zelf mee kunt nemen.</li> <li>• Kosten van opsturen van onderdelen om uw voertuig weer rijklaar te maken. Als dat nodig is, moet u hiervoor een financiële garantie geven.</li> <li>• Kosten van invoer van uw voertuig in het land van stranding als de sleepkosten hoger zijn dan de dagwaarde van uw voertuig. Dus als uw voertuig "total loss" is.</li> <li>• Kosten om uw voertuig te stallen.</li> <li>• De zuivere huurkosten van een vervangende auto in de huurcategorie B als reparatie van uw voertuig niet binnen 48 uur mogelijk is. U kunt gebruikmaken van deze auto tot de oorspronkelijke einddatum van uw reis met een maximum van 7 dagen. Deze vervangende auto krijgt u bij maximaal twee pechgevallen per verzekeringsjaar, inclusief de pechgevallen in Nederland.</li> <li>• Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet u wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval u niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor u regelen.</li> <li>• Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf.</li> <li>• Is reparatie van uw voertuig niet mogelijk binnen 48 uur? Dan kunt u in plaats van een vervangende auto ook kiezen voor vergoeding van de kosten van doorreizen naar de eerste plaats van bestemming. Of terugreis naar het huisadres. Wij vergoeden de reiskosten voor de bestuurder en de passagiers op basis van tweede klas trein of vliegtuig economy class. Wij vergoeden ook de taxikosten naar en van het station of de luchthaven. De keuze voor trein of vliegtuig wordt door de FirstStop Alarmcentrale gemaakt.</li> </ul> |
|-----------------------------|---|

|                              |  |
|------------------------------|--|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is reparatie van uw voertuig niet mogelijk binnen 48 uur? En maakt u geen gebruik van een vervangende auto of de mogelijkheid om met openbaar vervoer of het vliegtuig terug naar huis te reizen of naar de reisbestemming? Dan vergoeden wij de kosten van maximaal drie overnachtingen van de bestuurder en passagiers tot €80,- per persoon per nacht.</li> <li>• Kan de bestuurder door ziekte of ongeval het voertuig niet meer besturen? En kan niemand van de passagiers de besturing van het voertuig overnemen? Dan vergoeden wij de kosten van een vervangende chauffeur voor de terugreis naar Nederland of de doorreis naar de eerste plaats van bestemming.</li> </ul> |
| <p><b>Niet verzekerd</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten van de reparatie in een garage. U moet in de garage daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie.</li> <li>• Reiskosten voor het ophalen van uw voertuig na reparatie.</li> <li>• Kosten van maaltijden, telefoonkosten en andere extra onkosten.</li> <li>• Zie 2.7 van de Algemene Voorwaarden.</li> </ul>   |
| <p><b>Eigen risico</b></p>   | <p>U heeft geen eigen risico.</p>  |

### 1.2 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in de volgende landen en gebieden:

Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus (alleen die geografische delen die bestuurd worden door de regering van de Republiek Cyprus), Denemarken (met uitzondering van Groenland), Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (met uitzondering van de overzeese gebieden), F.Y.R.O.M. (= Macedonië), Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Israël, Italië, IJsland, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (met uitzondering van Madeira en de Azoren), Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowaakse Republiek, Spanje (met uitzondering van de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechische Republiek, Turkije (met uitzondering van het niet-Europese gedeelte), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk en Noord-Ierland, Zweden, Zwitserland.

### 1.3 Wanneer bent u verzekerd in Nederland?

U bent in Nederland voor pechhulp verzekerd volgens de aanvullende voorwaarden Pechhulp in Europa op de dag van vertrek naar het buitenland. U bent ook in Nederland verzekerd op de dag dat u uit het buitenland terugkeert in Nederland. Hierbij geldt als voorwaarde dat u kunt aantonen dat het om een geboekte reis- en/of verblijf gaat.



## Aanvullende voorwaarden

### Pechhulp voor Caravan/Aanhangwagens

U bent verzekerd voor pechhulp als u in Europa met uw caravan of aanhangwagen pech krijgt. Het doel van de pechhulp is dat u zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met de verzekerde caravan of aanhangwagen. Lukt dat niet? Dan zoeken we een andere oplossing. De pechhulpverlener brengt uw caravan of aanhangwagen dan naar de dichtstbijzijnde garage. U bent ook verzekerd voor het vervoeren van uw caravan of aanhangwagen als u alleen pech heeft met uw verzekerde (trekkende) voertuig en er met uw caravan of aanhangwagen niets aan de hand is. Als uw caravan of aanhangwagen niet binnen 48 uur gemaakt kan worden, wordt uw caravan of aanhangwagen naar een garage in Nederland gebracht, bijvoorbeeld in uw eigen woonplaats. In de tussentijd regelen wij een andere caravan of aanhangwagen als die beschikbaar is, waarmee u zonder extra kosten maximaal 30 dagen mag rijden. Zo heeft u alle tijd om uw caravan of aanhangwagen te laten repareren en kunt u gewoon verder.

Voor de Caravan/Aanhangwagen dekking gelden onderstaande afspraken en de afspraken van de Aanvullende voorwaarden Pechhulp in Europa.

#### 1.1 Waarvoor bent u verzekerd?

|               |  |
|---------------|--|
| Wel verzekerd | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pechhulpverlening voor maximaal 4 pechgevallen per verzekeringsjaar, inclusief pechhulpverlening voor uw verzekerde voertuig in Nederland en Europa. Bij een pechmelding als gevolg van hetzelfde technisch mankement wordt u maximaal 2 keer per verzekeringsjaar geholpen.</li><li>• De kosten van (nood)reparatie aan uw caravan of aanhangwagen op de pechlocatie als dat mogelijk is. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw caravan of aanhangwagen, worden niet vergoed.</li><li>• De kosten van vervoer van uw caravan of aanhangwagen en bagage naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie op de pechlocatie niet mogelijk is. Deze kosten worden ook vergoed als er alleen pech is aan het trekkende voertuig en er met de caravan of aanhangwagen dus niets aan de hand is.</li><li>• De kosten van vervoer van uw caravan of aanhangwagen en bagage naar een garage in Nederland (bijvoorbeeld in uw eigen woonplaats) als reparatie binnen 48 uur niet mogelijk is. Als de reis kan worden voortgezet met een (vervangende) caravan of aanhangwagen, vervalt het recht op vervoer van de bagage.</li></ul> |
|---------------|--|

|                |   |
|----------------|---|
|                | <ul style="list-style-type: none"><li>• De kosten voor het opsturen van onderdelen die noodzakelijk zijn om de caravan of aanhangwagen rijklaar te maken. Als dat nodig is, moet u hiervoor een financiële garantie geven.</li><li>• De zuivere huurkosten van een vervangende caravan of aanhangwagen, als deze beschikbaar is. U kunt de vervangende caravan of aanhangwagen gebruiken tot het einde van uw reis, met een maximum van 30 dagen. Deze vervangende caravan of aanhangwagen krijgt u bij maximaal twee pechgevallen per verzekeringsjaar, inclusief de pechgevallen waarbij u een vervangende auto krijgt.</li><li>• Om een vervangende caravan of aanhangwagen te kunnen krijgen, moet u wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval u niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor u regelen.</li><li>• Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf.</li><li>• De kosten om uw caravan of aanhangwagen te stallen.</li><li>• De kosten om uw caravan of aanhangwagen in te voeren in het land van stranding als de kosten van het vervoeren terug naar Nederland duurder is dan de restwaarde van de caravan of aanhangwagen. Dus als uw caravan of aanhangwagen "total loss" is.</li></ul> |
| Niet verzekerd | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kosten van de reparatie in een garage. U moet in de garage daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie.</li><li>• Reiskosten voor het ophalen van uw caravan of aanhangwagen na reparatie.</li><li>• Kosten van maaltijden, telefoonkosten en andere extra onkosten.</li><li>• Zie 2.7 van de Algemene Voorwaarden.</li></ul>  |
| Eigen risico   | U heeft geen eigen risico.  |

18.1886 F5.vw 18/02

Route Mobiel | Postbus 600 | 1800 AP Alkmaar  
T klantenservice 072 - 5 185 640 | I www.routemobiel.nl

Route Mobiel is een handelsnaam van VIVAT Schadeverzekeringen N.V.

