

Voorwaarden
Route Mobiel Pechhulp Services
RM.1112



Dit voorwaardenboekje bevat voorwaarden voor:

- Pechhulp Nederland Service
- Pechhulp Europa Service 12 maanden en 3 maanden
- Uitgebreid vervangend vervoer
- Aanvullende Caravan/Aanhangwagen Service

Route Mobiel Pechhulp Services

Inleiding

De voorwaarden bestaan uit Algemene Voorwaarden en Speciale Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden regelen de rechten en de plichten die op de gehele overeenkomst betrekking hebben en dus op alle afgesloten dekkingen van toepassing zijn. De Speciale Voorwaarden vullen de Algemene Voorwaarden aan en omschrijven per dekking welke risico's zijn verzekerd, welke rechten en plichten per dekking van toepassing zijn. In de voorwaarden worden de dekkingen steeds in deze zin genoemd. Indien de tekst van de Speciale Voorwaarden in strijd is met de tekst van de Algemene Voorwaarden dan geldt de tekst van de Speciale Voorwaarden.

Wilt u snel inzicht in de inhoud van de hulpverlening, ga dan naar:

- Pagina 9 voor Pechhulp Nederland Service (artikel PN2)
- Pagina 10 voor Pechhulp Europa Service 12 en 3 maanden (artikel PE2)
- Pagina 11 voor de Aanvullende Caravan/Aanhangwagen Service (artikel PA2)

Algemene Voorwaarden

Artikel	Inhoud
AK 1	Basis van de overeenkomst
AK 2	Omschrijving van de in de voorwaarden voorkomende begrippen
AK 3	Aanvang en duur, wijziging, verlenging en einde van de overeenkomst en van de pechhulp periode
AK 4	Adres-, kentekenwijziging en mededelingen
AK 5	Dekkingsgebied
AK 6	Betalingsvoorwaarden
AK 7	Teruggave van aan Route Mobiel betaalde premie
AK 8	Verplichtingen van de verzekeringnemer en/of verzekerde
AK 9	Meerdere verzekeringen
AK 10	Uitsluitingen
AK 11	Beperking terrorismerisico
AK 12	Toepasselijk recht
AK 13	Klachten, geschillen, declaraties en claims
AK 14	Bescherming Persoonsgegevens

Artikel AK 1

Basis van de overeenkomst

1.1

De overeenkomst tussen Route Mobiel en de verzekeringnemer bestaat uit de Algemene Voorwaarden, Speciale Voorwaarden en het Mobiliteitsbewijs. De overeenkomst is gebaseerd op de door de verzekeringnemer aan Route Mobiel verstrekte inlichtingen en verklaringen - in welke vorm dan ook - en deze vormen één geheel met de overeenkomst.

1.2

De overeenkomst is een verzekering en beantwoordt aan het vereiste van onzekerheid als bedoeld in artikel 7:925 BW indien en voorzover de schade of vergoeding, waarvan jegens Route Mobiel aanspraak wordt gemaakt, het gevolg is van een gebeurtenis waarvan voor partijen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst onzeker was dat daaruit schade was ontstaan dan wel naar de normale loop van omstandigheden zou ontstaan.

Artikel AK 2

Omschrijving van de in de voorwaarden voorkomende begrippen

2.1 Aanhangwagen

De aan het voertuig te koppelen toercaravan, vouw-kampeervagen, bagagewagen of trailer, mits in Nederland geregistreerd voor zover dat wettelijk verplicht is.

2.2 Bagage

De door de verzekerde meegenomen zaken, voor zover behorende tot de normale reisbagage of kampeeruitrusting, inclusief in of op het voertuig voor de reis meegenomen (brom)fietsen, surfplanken en overige kleine vaartuigen.

2.3 Route Mobiel Alarmcentrale

De door Route Mobiel geselecteerde alarmcentrale die de hulpverlening uitvoert.

2.4 Route Mobiel

Route Mobiel, kantoorhoudend te Alkmaar aan de Wognumsebuurt 10, is een handelsnaam van Reaal Schadeverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Zoetermeer, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het Wft-register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

2.5 Mobiliteitsbewijs

Een door Route Mobiel aan verzekeringnemer afgegeven overzicht met de belangrijkste kenmerken van deze overeenkomst.

2.6 Pech

Een voorval dat rechtstreeks verband houdt met het gebruik van het voertuig door de verzekerde tijdens een reis binnen het dekkinggebied:

- waarvan het plaatsvinden bij de aanvang van de reis onzeker en onvoorzien is - daaronder mede begrepen lekke band, verloren, afgebroken, niet-functionerende of in een gesloten auto achtergelaten sleutels, en geen of verkeerde brandstof - en dat zich binnen de pechhulp periode als genoemd in artikel 3.1.2 voordoet; en
- dat veroorzaakt wordt door een mechanisch of technisch defect van het voertuig waarvan het kenteken op het Mobiliteitsbewijs is vermeld; en
- waardoor de reis niet veilig kan worden voortgezet.

Een defect aan de auto veroorzaakt door van buiten komend onheil valt niet onder de definitie Pech.

2.7 Vervaldag

De dag van de maand waarop de overeenkomst volgens het Mobiliteitsbewijs is ingegaan.

2.8 Verzekerde

De bestuurder van het voertuig waarvan het kenteken door Route Mobiel is aangemeld bij Route Mobiel Alarmcentrale, evenals degenen die met hem in of op dat voertuig op reis zijn.

2.9 Verzekeringnemer

Degene die de overeenkomst met Route Mobiel is aangegaan.

2.10 Voertuig

De personenauto of de motorfiets met Nederlands kenteken die door Route Mobiel bij Route Mobiel Alarmcentrale is aangemeld, mits dat voertuig niet zwaarder is dan 3.500 kg (eigen massa vermeerderd met het laadvermogen). Auto's die volgens het RDW geregistreerd staan als bedrijfsvoertuig (met uitzondering voor gehandicapten) en kampeerwagens (campers) vallen niet onder het begrip voertuig.

2.11 Zuivere huurkosten voertuig

Zuivere huurkosten zijn de vaste kosten voor de huur van een auto categorie B (bijvoorbeeld een Opel Corsa of een Volkswagen Polo). Hierin is niet inbegrepen: brandstofkosten, aftankkosten, eventuele kosten voor schade, meerkilometers, ophaalkosten en/of bekeuringen.

Artikel AK 3

Aanvang en duur, wijziging, en einde van de overeenkomst en van de pechhulp periode

3.1 Aanvang en duur

1. Aanvang en duur van de overeenkomst
De overeenkomst vangt aan op de op het Mobiliteitsbewijs vermelde ingangsdatum. De overeenkomst is geldig voor twaalf maanden en wordt vervolgens verlengd met eenzelfde termijn; de verzekeringnemer wordt hierover per email of schriftelijk geïnformeerd.
2. Aanvang en duur van de pechhulp periode
De verzekerde heeft alleen recht op pechhulp gedurende de gekozen pechhulp periode zoals vermeld op het mobiliteitsbewijs. Tijdens deze periode in gang gezette hulpverlening wordt volledig afgehandeld.
3. Wachtijd
Voor Pechhulp Nederland Service geldt voor hulp bij pech een wachtijd van 7 dagen na aanmelding. De Pechhulp Europa Services hebben 1 dag wachtijd. Tijdens de wachtdagen is er geen recht op pechhulp.

3.2 Wijziging

1. Wijziging van de pechhulpperiode
 - a. Wijziging van de periode van drie maanden kan uiterlijk één maand voor de eerste dag van de pechhulpperiode waarin de verzekeringnemer recht heeft op pechhulp;
 - b. Indien de Europa Service wordt uitgebreid met de Caravan/Aanhangwagens Service, heeft deze dezelfde ingangsdatum als de gekozen Europa Service.

3.3 En-bloc wijziging

Route Mobiel heeft het recht de premie en/of voorwaarden en-bloc te wijzigen.

De verzekeringnemer wordt van een wijziging van de premie en/of voorwaarden schriftelijk door Route Mobiel in kennis gesteld. De verzekeringnemer wordt geacht met de wijziging te hebben ingestemd, tenzij hij binnen een termijn van één maand na dagtekening van dit schrijven schriftelijk het tegendeel aan Route Mobiel heeft bericht. Indien de verzekeringnemer niet akkoord gaat met de wijziging eindigt de overeenkomst op de einddatum of op de door Route Mobiel in de schriftelijke mededeling genoemde datum.

De overeenkomst eindigt niet indien:

- de wijziging het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen;
- de wijziging een verlaging van de premie bij gelijkblijvende dekking inhoudt;
- de wijziging een uitbreiding van de dekking met een gelijkblijvende premie inhoudt;
- de wijziging voortvloeit uit contractuele bepalingen.

3.4 Einde van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt door opzegging door **Route Mobiel of de verzekeringnemer:**
 - a. Dekking Pechhulp Nederland Service, dekking Pechhulp Europa Service 3 of 12 maanden, dekking Uitgebreid Vervangend Vervoer en/of de dekking aanvullende Caravan / Aanhangwagens Service 3 of 12 maanden die nog geen jaar heeft gelopen: wanneer de verzekeringnemer uiterlijk 1 maand of Route Mobiel uiterlijk 2 maanden voor de einddatum van de lopende verzekeringstermijn opzegt en de opzegging voor de einddatum niet herroept. De dekking eindigt dan op de einddatum;

- b. Dekking Pechhulp Nederland Service, dekking Pechhulp Europa Service 3 of 12 maanden, dekking Uitgebreid Vervangend Vervoer en/of de dekking aanvullende Caravan / Aanhangwagen Service 3 of 12 maanden die minimaal één jaar heeft gelopen: wanneer de verzekeringnemer opzegt en de opzegging niet herroept. In dit geval eindigt de dekking 1 maand na ontvangst van de opzegging;
 - c. Dekking Pechhulp Nederland Service, dekking Pechhulp Europa Service 3 of 12 maanden, dekking Uitgebreid Vervangend Vervoer en/of de dekking aanvullende Caravan / Aanhangwagen Service 3 of 12 maanden wanneer de verzekeringnemer een vrijwaringsbewijs kan overleggen en de dekking niet voortgezet dient te worden voor een voertuig met een ander kenteken. De dekking eindigt op de dag volgend op de datum waarop Route Mobiel het vrijwaringsbewijs heeft ontvangen van de verzekeringnemer.
2. De overeenkomst eindigt door schriftelijke opzegging **door Route Mobiel**:
- a. indien de verzekerde naar aanleiding van een gemelde gebeurtenis heeft gehandeld met de opzet Route Mobiel te misleiden, danwel indien sprake is van fraude of bedreiging (als beschreven in AK10, sub 28). De overeenkomst eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum;
 - b. indien de verzekeringnemer de verschuldigde premie of betalingen aan Route Mobiel Alarmcentrale (als beschreven in artikel AK 6, 6.3) niet tijdig betaalt en de verzekeringnemer na het verstrijken van de premievervaldag vruchteloos tot betaling van de premie aangemaand. De overeenkomst eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum, maar niet eerder dan twee maanden na de datum van dagtekening van de opzeggingsbrief;
 - c. binnen twee maanden na de ontdekking dat de verzekeringnemer de mededelingsplicht bij het aangaan van de overeenkomst niet is nagekomen en de verzekeringnemer daarbij heeft gehandeld met de opzet Route Mobiel te misleiden, dan wel Route Mobiel de overeenkomst bij kennis van de ware stand van zaken niet zou hebben gesloten. De overeenkomst eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum.
3. De overeenkomst eindigt door schriftelijke opzegging **door de verzekeringnemer** binnen één maand na ontvangst van de schriftelijke mededeling van Route Mobiel, betreffende een wijziging van de premie en/of voorwaarden ten nadele van de verzekerde. De overeenkomst of de desbetreffende dekking eindigt op de dag waarop de wijziging volgens de schriftelijke mededeling van Route Mobiel ingaat, zij het niet eerder dan dertig dagen na de datum van dagtekening
4. Van rechtswege:
- a. zodra de verzekeringnemer ophoudt woonplaats in Nederland te hebben, of voor langer dan één jaar in het buitenland verblijft;
 - b. zodra de verzekeringnemer overlijdt. Route Mobiel dient hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gesteld.
5. Bedenktijd
Het mobiliteitsbewijs is opgemaakt aan de hand van de door de verzekeringnemer bij de aanvraag verstrekte gegevens. Indien blijkt dat het mobiliteitsbewijs is opgemaakt op basis van onjuiste informatie of indien

de overeenkomst niet voldoet aan de verwachtingen van de verzekeringnemer, dan heeft de verzekeringnemer de mogelijkheid om het mobiliteitsbewijs binnen veertien dagen na ontvangst te retourneren indien op dat moment nog geen gebruik is gemaakt van de pechhulp service. De verzekering wordt dan geacht nooit te hebben bestaan.

Artikel AK 4

Adres-, kentekenwijziging en mededelingen

4.1

De verzekeringnemer is verplicht een wijziging van zijn adres of van het kenteken van zijn verzekerd voertuig zo spoedig mogelijk (doch in elk geval binnen 14 dagen na de wijziging) aan Route Mobiel door te geven. Mededelingen van Route Mobiel gericht aan het laatst bekende adres van de verzekeringnemer worden geacht hem te hebben bereikt. De verzekeringnemer wordt geacht van die mededelingen kennis te hebben genomen.

4.2

Verzekeringnemer kan een kentekenwijziging maximaal 2x per dekkingsjaar doorgeven. Binnen één dekkingsjaar is het niet mogelijk om terug te wijzigen naar een eerder verzekerd kenteken.

Artikel AK 5

Dekkingsgebied

5.1.

Pechhulp Nederland Service wordt geboden binnen de geografische landsgrenzen van Nederland.

5.2

Pechhulp Europa Services 12 én 3 maanden wordt geboden in de volgende 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.

5.3 Pechhulp Europa Services in Nederland

- a Pechhulp Europa Service 12 maanden geeft een verzekerde ook recht op pechhulp in Nederland op de dag van vertrek naar, en op de dag van aankomst uit het buitenland. Hierbij geldt als voorwaarde dat de verzekerde kan aantonen dat het een geboekte vakantie betreft.
- b Pechhulp Europa Service 3 maanden geeft een verzekerde geen recht op pechhulp in Nederland op de dag van vertrek naar, en op de dag van aankomst uit het buitenland.

Artikel AK 6

Betalingsvoorwaarden

6.1 Premiebetaling in het algemeen

De verzekeringnemer is bij vooruitbetaling de premie, assurantiebelasting en kosten (voor zover van toepassing) verschuldigd.

6.2 Automatische premiebetaling

- a. Premiebetaling is uitsluitend mogelijk via automatische incasso. De premie, kosten en assurantiebelasting worden telkens omstreeks de premieervaldatum van de overeenkomst automatisch van de op de machtiging vermelde rekening afgeschreven. Indien door enige oorzaak, de automatische incasso niet uitvoerbaar blijkt waardoor betaling van de verschuldigde premie, kosten en assurantiebelasting niet plaatsvindt en de verzekeringnemer het verschuldigde bedrag ook niet op andere wijze voldoet wordt de dekking geschorst. Deze schorsing gaat in 16 dagen nadat Route Mobiel de verzekeringnemer schriftelijk heeft aangemaand en betaling is uitgebleven. De schorsing werkt terug tot de eerste dag van de periode waarover premie is verschuldigd.
- b. Indien betaling niet plaatsvindt, zal de vordering wegens verschuldigde premie, vermeerderd met de wettelijke rente, overgedragen worden aan een incasso-bureau. De bijkomende kosten voor incasso komen voor rekening van de verzekeringnemer;
- c. Indien de verzekeringnemer in gebreke is de premie te betalen, heeft Route Mobiel jegens de verzekeringnemer recht op vergoeding van de werkelijke kosten van eventueel verleende pechhulp;
- d. De verzekeringnemer blijft verplicht de premie, kosten en assurantiebelasting te betalen. Het recht op pechhulp is weer van kracht op de dag volgend op de dag waarop de betaling door Route Mobiel is ontvangen.

6.3 Betalingen aan Route Mobiel Alarmcentrale

- a. de verzekeringnemer is aansprakelijk voor betaling van een door Route Mobiel Alarmcentrale aan hem verleend voorschot of de aanvullende diensten die niet onder de voorwaarden van Route Mobiel Pechhulp Services vallen. De hierover door Route Mobiel Alarmcentrale te sturen nota dient door de verzekeringnemer binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Indien de verzekeringnemer hieraan niet voldoet, heeft Route Mobiel Alarmcentrale het recht de wettelijk geldende rente over het factuurbedrag te berekenen vanaf de 31ste dag na de factuurdatum. Eventueel door Route Mobiel Alarmcentrale te maken incassokosten komen voor rekening van de verzekeringnemer;
- b. de verzekeringnemer is aansprakelijk voor betaling van het door Route Mobiel Alarmcentrale aan hem in rekening gebrachte bedrag voor de in artikelen PN1, PE1 en PA1 genoemde pechhulpverlening nadat het maximum aantal hulpverleningen per jaar is overschreden. De door Route Mobiel Alarmcentrale te sturen nota dient door de verzekeringnemer binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Indien de verzekeringnemer hieraan niet voldoet, heeft Route Mobiel Alarmcentrale het recht de wettelijk geldende rente over het factuurbedrag te berekenen vanaf de 31ste dag na de factuurdatum. Eventueel door Route Mobiel Alarmcentrale te maken incassokosten komen voor rekening van de verzekeringnemer.

Artikel AK 7

Teruggave van aan Route Mobiel betaalde premie

7.1

Behalve bij opzegging wegens opzet Route Mobiel te misleiden, wordt bij tussentijdse opzegging de reeds door Route Mobiel van verzekeringnemer ontvangen premie naar billijkheid gerestitueerd, berekend vanaf het moment dat de dekking is beëindigd door Route Mobiel.

7.2

Voor Uitgebreid Vervangend Vervoer en de aanvullende Caravan/Aanhanger Service wordt geen premierestitutie verleend.

Artikel AK 8

Verplichtingen van de verzekeringnemer en/of verzekerde

8.1

Een verzekeringnemer en/of verzekerde is verplicht:

- a. een wijziging van het op het mobiliteitsbewijs vermelde kenteken door te geven aan Route Mobiel bij de eerst mogelijke gelegenheid, doch in elk geval binnen 14 dagen na wijziging;
- b. na pech zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Route Mobiel Alarmcentrale;
- c. Route Mobiel en Route Mobiel Alarmcentrale naar waarheid en volledig de gegevens te verstrekken die van belang zijn voor de hulpverlening en de beoordeling van het recht daarop;
- d. zijn volledige medewerking te verlenen aan Route Mobiel en Route Mobiel Alarmcentrale en alles na te laten wat hun belangen zou kunnen benadelen;
- e. alle aanwijzingen van Route Mobiel Alarmcentrale op te volgen en zoveel als redelijkerwijs mogelijk is medewerking te verlenen aan de uitvoering van de hulpverlening.

8.2 Sanctie bij niet nakomen verplichtingen

- a. aan de verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien de verzekeringnemer of de verzekerde een of meer van in dit artikel genoemde verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van Route Mobiel of Route Mobiel Alarmcentrale zijn geschaad;
- b. indien Route Mobiel of Route Mobiel Alarmcentrale niet zijn geschaad in een redelijk belang dan heeft Route Mobiel niettemin recht op vergoeding door de verzekeringnemer van de schade die Route Mobiel door het niet-nakomen van de in dit artikel genoemde verplichtingen lijdt of de extra kosten die Route Mobiel daardoor moet maken.

Artikel AK 9

Meerdere verzekeringen

9.1

Indien, zo deze verzekering niet zou hebben bestaan, aanspraak gemaakt zou kunnen worden op pechhulp of uitkering op grond van enige andere verzekering, al dan niet van oudere datum, of van enige wet of andere voorziening, zijn de dekkingen van Route Mobiel pas in de laatste plaats geldig. In dat geval komt alleen die schade voor uitkering in aanmerking die het bedrag te boven gaat waarop verzekerde elders aanspraak zou kunnen maken en waarvoor dekking wordt verleend. Een eigen risico op die andere verzekering komt niet voor vergoeding in aanmerking.

9.2

De verzekerde dient aan Route Mobiel een opgave te doen van alle hem bekende verzekeringen, al dan niet van een oudere datum, die op het moment van pech geheel of ten dele betrekking hebben op hetzelfde belang.

Artikel AK 10

Uitsluitingen

Aan de dekkingen waarop deze voorwaarden betrekking hebben kunnen geen rechten worden ontleend in geval van:

1. schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen, noch voor toezending van niet passende onderdelen;
2. schade die voortvloeit uit de keuze van een garage en de uitvoering van werkzaamheden door een ingeschakelde garage of derde;
3. schade aan of diefstal van het voertuig en eventuele bagage ontstaan tijdens stalling of vervoer van het voertuig;
4. schade van de verzekerde door te late inlevering van een gehuurd of gecharterd voertuig;
5. fraude (met fraude wordt bedoeld: het op oneigenlijke gronden en wijze (trachten te) verkrijgen van hulpverlening waarop geen recht bestaat of het (trachten te) verkrijgen van hulpverlening onder valse voorwendselen); in geval van fraude of bedreiging (sub 28) kan Route Mobiel:
 - aangifte doen bij de politie;
 - alle lopende overeenkomsten beëindigen per dagtekening van de opzeggingsbrief;
 - de fraude laten opnemen in het tussen verzekeraars gangbare registratiesysteem;
 - de kosten van verleende hulpverlening van de verzekeringnemer terugvorderen;
6. stranding in sneeuw of modder;
7. schade die voortvloeit uit betrokkenheid bij een ongeluk;
8. een voertuig dat op eigen kracht naar een garage is gereden;
9. onvolledige of onware opgave door de verzekeringnemer en/of verzekerde over de oorzaak, aard of omvang van de pech of over zijn adresgegevens;
10. een verzekerde die niet heeft gewacht op de komst van de ingeschakelde hulpverlener;
11. een verzekerde die een onjuiste pechlocatie heeft opgegeven;
12. hulp voor het bieden waarvan plaatselijke wetten of regels overtreden moeten worden;
13. een bestuurder van het voertuig aan wie de rijbevoegdheid was onttrokken;
14. pech op een racebaan, bij sportautoevenementen of tijdens behendigheid- of snelheidswedstrijden;
15. het zo zwaar beladen van het voertuig dat pech redelijkerwijs te voorzien was;
16. meer dan het wettelijk toegestane aantal inzittenden in het voertuig;
17. een storing die vanwege een slechte staat van onderhoud bij aanvang van de reis was te voorzien;
18. pech die het gevolg is van het gebruik van alcoholhoudende dranken of andere bedwelmende of opwekkende middelen;
19. het ontbreken van een (geldig) APK-bewijs voor het voertuig terwijl dit wel wettelijk verplicht is;
20. het niet voldoen van het voertuig aan de wettelijke eisen;
21. pech het gevolg is van handelingen die op enigerlei wijze in strijd zijn met wettelijke bepalingen en/of regelingen, voorzover de verzekerde verwijtbaar;
22. de verzekerde zijn/haar verplichtingen niet nakomt;

23. de hulpverlening geheel of gedeeltelijk door een ander dan Route Mobiel Alarmcentrale is/wordt georganiseerd. De kosten hiervoor worden niet vergoed, tenzij Route Mobiel Alarmcentrale expliciet goedkeuring heeft gegeven voor hulpverlening door een andere hulpverlener;
24. het aanbrengen van veranderingen aan het voertuig zonder toestemming van de fabrikant c.q. de importeur en/of de Rijksdienst voor het Wegverkeer;
25. opzettelijk veroorzaken van de stranding;
26. gebruik van het voertuig voor lesdoeleinden, verhuur of vervoer van personen of goederen tegen een vergoeding die een bijdrage in de kosten te boven gaat of waarmee de wet wordt overtreden, commercieel vervoer van goederen dan wel als rechthebbende zakelijk gebruik maakt van het voertuig;
27. het ontbreken van een geldig kentekenbewijs, een schorsing van het kenteken of het kenteken een exportkenteken of handelaarkenteken (groene platen) is;
28. een verzekerde die tegenover de door Route Mobiel Alarmcentrale ingeschakelde hulpverlener(s), fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op een andere manier agressief heeft opgesteld. E.e.a. wordt beoordeeld door de ingeschakelde hulpverlener(s);
29. een verzekerde die voor een tweede keer hulp vraagt na de eerste hulpverlening. Route Mobiel Alarmcentrale kan dit verzoek weigeren als:
 - a. met de eerste hulpverlening werd gestopt op verzoek of toedoen van de verzekerde;
 - b. het opnieuw uitvallen van het voertuig het gevolg is van het niet opvolgen van adviezen van de hulpverlener(s);
30. een verzekerde die verzoekt om een voertuig niet naar een erkende garage te transporteren (bijvoorbeeld zijn eigen huis). In dit geval vervalt vervolgens alle recht op verdere hulpverlening, doortransport of vervangend vervoer.

Artikel AK 11

Beperking terrorisme-merisico

Voor schade, ongevallen en rechtsbijstand als gevolg van terrorisme, kwaadwillige besmetting en/of preventieve maatregelen en handelingen of gedragingen ter voorbereiding daarvan, hierna, zowel gezamenlijk als afzonderlijk, te noemen het 'terrorismerisico' is de schadevergoeding/ dekking beperkt tot de uitkering zoals omschreven in het Clausuleblad terrorismedekking van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. De afwikkeling van een schade-melding op grond van het terrorismerisico geschiedt overeenkomstig het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. Het Clausuleblad terrorismedekking is gedeponereerd op 6 januari 2005 bij de Rechtbank Amsterdam onder nummer 6/2005 en op 17 januari 2005 onder nummer 27178761 bij de Kamer van Koophandel Amsterdam. Het bijbehorende Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. zijn op 12 juni 2003 gedeponereerd bij de griffie van de Rechtbank te Amsterdam respectievelijk onder nummer 78/2003 en onder nummer 79/2003. De tekst is op te vragen bij Route Mobiel of op www.terrorismeverzekerd.nl.

Artikel AK 12

Toepasselijk recht

12.1

Op deze overeenkomst en alle daarmee verband houdende diensten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel AK 13

Klachten, geschillen, declaraties en claims

13.1

Klachten, geschillen en claims die betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van deze overeenkomst kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. Deze kunnen worden verzonden aan:

- Proteq Schadeverzekeringen
T.a.v. de directie Route Mobiel
Betreft: Afdeling Klachtenservice
Postbus 315
1700 AH Heerhugowaard

Wanneer de reactie van de directie van Proteq voor een belanghebbende niet bevredigend is én belanghebbende een consument is, zoals gedefinieerd in het Reglement van de Ombudsman Verzekeringen, respectievelijk het Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, kan de belanghebbende zich wenden tot:

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AN Den Haag
www.kifid.nl

Wanneer belanghebbende geen gebruik wil maken van deze klachtenregelingsmogelijkheden, of wanneer de behandeling of uitkomst voor de belanghebbende niet bevredigend is, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

13.2

Klachten en claims dienen binnen 3 maanden na de betreffende gebeurtenis te worden ingediend.

13.3

Declaraties dienen binnen 3 maanden te worden opgestuurd naar:

- Proteq Schadeverzekeringen
Afdeling klantenservice Route Mobiel
Postbus 315
1700 AH Heerhugowaard

Artikel AK 14

Bescherming Persoonsgegevens

Als u klant bij ons wordt, rechtstreeks of via een adviseur, 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 REAAL N.V.). VIVAT Verzekeringen is binnen deze groep verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door

haarzelf en haar groepsondernemingen. Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op routemobiel.nl/privacy-policy voor ons privacy- en cookiereglement. Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op www.verzekeraars.nl.

Speciale Voorwaarden Pechhulp Nederland Service

Artikel Inhoud

PN 1	Geldigheid van de dekking
PN 2	Inhoud van de hulpverlening

Artikel PN 1

Geldigheid van de dekking

1.1

De dekking is geldig bij pech aan het voertuig en/of de daaraan gekoppelde aanhangwagens ontstaan binnen de geldigheidsduur van de Pechhulp Nederland Service, met een maximum van 7 maal per jaar. Van dit maximum wordt voor pech binnen de eigen woonplaats maximaal 5 maal per jaar hulp geboden. Wordt het maximum van 7 maal per jaar (waarvan voor woonplaatshulp 5 keer per jaar) overschreden, dan kan verzekerde tegen contante betaling van de kosten van de pechhulpverlening, met een minimum van € 120,- incl. BTW per pechhulp, aanspraak maken op pechhulp.

1.2 Klant worden langs de weg

1. Een potentiële klant die met pech aan zijn voertuig langs de weg komt te staan, kan ter plekke klant worden langs de weg. Deze potentiële klant dient hiervoor telefonisch een overeenkomst aan te gaan voor Pechhulp Nederland Service. Naast de premie en assurantiebelasting voor de overeenkomst, is de klant langs de weg extra kosten verschuldigd.
2. De klant langs de weg heeft de eerste zeven dagen alleen recht op een noodreparatie langs de weg en eventueel transport naar de dichtstbijzijnde garage. Eventuele doortransportkosten en/of kosten voor vervangend vervoer zijn niet inbegrepen. De toepasselijke Speciale Voorwaarden Pechhulp Nederland Service treden 7 dagen na aanmelding in werking.
3. Op het moment dat de partijen telefonisch akkoord zijn gegaan met de voorwaarden en bepalingen waaronder de pechhulpverlening zal worden verstrekt en de kosten die daaraan zijn verbonden, is de overeenkomst tot stand gekomen. Hierna ontslaat een eventuele annulering van de pechhulpverlening de klant niet van het betalen van de in dit artikel omschreven premie en kosten.

Artikel PN 2

Inhoud van de hulpverlening

Voor vergoeding komen in aanmerking:

a. Voertuighulp

1. de kosten van noodreparatie langs de kant van de weg indien mogelijk. De kosten van eventueel benodigde onderdelen worden niet vergoed;
2. de kosten van repatriëring van het voertuig en/of gekoppelde aanhangwagens en bagage, wanneer de verzekerde deze bagage niet zelf kan meenemen, naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie dezelfde dag mogelijk is. De pechhulp-service geeft recht op maximaal twee keer transporthulp per verzekeringsjaar;
3. de kosten van repatriëring van het voertuig en/of gekoppelde aanhangwagens en bagage, wanneer de verzekerde deze bagage niet zelf kan meenemen,

naar de thuisdealer als reparatie niet dezelfde dag mogelijk is. Bovengenoemde hulp wordt niet geboden op de Waddeneilanden anders dan Ameland, Terschelling en Texel. De pechhulp-service geeft recht op maximaal twee keer transporthulp per verzekeringsjaar;

4. verzekerde dient in de garage zelf expliciet opdracht te geven voor de betreffende reparatie. De kosten van reparatie in een garage worden niet vergoed.

b. Personen hulp

1. de kosten van het vervoer van de inzittenden naar één adres in Nederland per openbaar vervoer of taxi;
2. de kosten van vervangend vervoer als vast komt te staan dat reparatie bij een erkende garage binnen 24 uur (feitelijk) niet mogelijk is en het niet verantwoord is met het voertuig verder te rijden, zulks ter beoordeling van Route Mobiel Alarmcentrale:
 - maximaal 2 maal per jaar;
 - maximaal gedurende 2 dagen, voertuig huur-categorie B, zuivere huurkosten;
 - niet op de Waddeneilanden anders dan Ameland, Terschelling en Texel;De verzekerde dient te voldoen aan voorwaarden die het autoverhuurbedrijf stelt, zoals het beschikken over een geldig identiteitsbewijs en/of een geldige creditcard. In het geval het identiteitsbewijs en/of de geldige creditcard niet kan worden getoond, dan wel in het geval niet wordt voldaan aan andere voorwaarden van het autoverhuurbedrijf, kan geen vervangend vervoer worden verschaft. Bij het inleveren van het vervangend vervoer zijn de transportkosten van de persoon naar de garage waar de auto staat niet declareerbaar.
3. de kosten van een hotelovernachting gedurende 1 nacht voor alle inzittenden indien de terugreis niet mogelijk is, maximaal € 80,- p.p.p.n.

Speciale Voorwaarden Pechhulp Europa Services 12 maanden en 3 maanden

Artikel Inhoud

PE 1	Geldigheid van de dekking
PE 2	Inhoud van de dekking

Artikel PE 1

Geldigheid van de dekking

1.1

De dekking is geldig bij pech aan het voertuig ontstaan binnen de geldigheidsduur van de Pechhulp Europa Service. Voor Pechhulp Europa Service 3 maanden geldt een maximum van twee maal per pechhulp periode van drie maanden en deze service geeft recht op maximaal éénmaal transporthulp per periode van 3 maanden.

Artikel PE 2

Inhoud van de dekking

Voor vergoeding komt in aanmerking:

2.1 Voertuighulp

- de kosten van noodreparatie langs de kant van de weg indien mogelijk. De kosten van eventueel benodigde onderdelen worden niet vergoed;
- indien reparatie langs de weg niet mogelijk is, de kosten van repatriëring van het voertuig (en van de bagage als de verzekerde deze bagage niet zelf kan meenemen), naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie binnen 48 uur mogelijk is;
- de kosten van het nazenden van onderdelen die noodzakelijk zijn om het voertuig rijklaar te maken. De kosten van de onderdelen zelf komen niet voor vergoeding in aanmerking. Voor die kosten dient de verzekeringnemer desgevraagd vooraf een financiële garantie te bieden;
- de kosten van repatriëring van het voertuig (en van de bagage als de verzekerde deze bagage niet zelf kan meenemen) naar de thuisdealer als de (buitenlandse) garage niet binnen 48 uur kan repareren. Deze hulp wordt niet geboden op andere Waddeneilanden dan Ameland, Terschelling en Texel;
- de invoerkosten van het voertuig in het land van stranding indien de kosten van repatriëring de economische restwaarde van het voertuig overschrijden;
- de stallingkosten;
- verzekerde dient in de garage zelf expliciet opdracht te geven voor de betreffende reparatie. De kosten van reparatie in een garage worden niet vergoed.

2.2 Personenhulp

- de noodzakelijke kosten van een hotelovernachting voor de verzekerden gedurende maximaal drie nachten ter overbrugging van de reparatie binnen 48 uur, voor maximaal € 80,- p.p.p.n. Telefoonkosten, maaltijden en eventuele overige kosten worden niet vergoed;
- De kosten van het inzetten van een vervangende chauffeur voor de terugreis naar Nederland of de doorreis naar de eerste plaats van bestemming indien de bestuurder uitvalt door ziekte of ongeval, en niemand de besturing van het voertuig kan overnemen;

- de kosten van vervangend vervoer* als reparatie binnen 24 uur niet mogelijk is:
 - Tot de oorspronkelijke einddatum van de vakantie, met een maximum van 7 dagen;
 - voor zuivere huurkosten van een vervangende auto in huurcategorie B;

OF

de kosten van doorreis, als reparatie niet binnen 48 uur mogelijk is, naar de eerste plaats van bestemming en/of terugreis naar het huisadres op basis van eerste klas trein of vliegtuig economy class, inclusief aan- en afvoer per taxi. De keuze voor trein of vliegtuig wordt door Route Mobiel Alarmcentrale gemaakt.

* Vervangend Vervoer

Bij het inleveren van het vervangend vervoer zijn de transportkosten van de persoon naar de garage waar de auto staat niet declareerbaar.

De verzekerde dient te voldoen aan voorwaarden die het autoverhuurbedrijf stelt, zoals het beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. In het geval het identiteitsbewijs en/of de geldige creditcard niet kan worden getoond, dan wel in het geval niet wordt voldaan aan andere voorwaarden van het autoverhuurbedrijf, kan geen vervangend vervoer worden verschaft.

Speciale Voorwaarden Uitgebreid Vervangend Vervoer

Artikel	Inhoud
PV 1	Omschrijving van de in deze Speciale Voorwaarden voorkomende begrippen
PV 2	Geldigheid van de dekking
PV 3	Inhoud van de hulpverlening

De in deze Speciale Voorwaarden omschreven Uitgebreid Vervangend Vervoer is uitsluitend van kracht in combinatie met Pechhulp Europa Service 12 maanden of Pechhulp Europa Service 3 maanden.

Artikel PV 1

Omschrijving van de in deze Speciale Voorwaarden voorkomende begrippen

1.1

Gelijkwaardig Uitgebreid Vervangend Vervoer
Een vervangende auto gelijkwaardig aan de personenauto/motorfiets die door Route Mobiel bij Route Mobiel Alarmcentrale is aangemeld. Zulks ter beoordeling van Route Mobiel Alarmcentrale.

Artikel PV 2

Geldigheid van de dekking

De dekking is geldig bij pech aan het voertuig ontstaan binnen de geldigheidsduur van de Pechhulp Europa Service 12 maanden of 3 maanden, met een maximum van 2 maal per periode van respectievelijk 12 maanden en 3 maanden.

Artikel PV 3

Inhoud van de hulpverlening

Voor vergoeding komen in aanmerking:

Personenhulp

1. de kosten van Uitgebreid Vervangend Vervoer:

- Tot de oorspronkelijke einddatum van de vakantie, met een maximum van 30 dagen;
- Voor zuivere huurkosten van Gelijkwaardig Uitgebreid Vervangend Vervoer, in maximaal huurcategorie D.

De verzekerde dient te voldoen aan voorwaarden die het autoverhuurbedrijf stelt, zoals het beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. In het geval het identiteitsbewijs en/of de geldige creditcard niet kan worden getoond, dan wel in het geval niet wordt voldaan aan andere voorwaarden van het autoverhuurbedrijf, kan geen vervangend vervoer worden verschaft.

Speciale Voorwaarden Aanvullende Caravan/Aanhangwagen Service voor Europa Services 12 maanden en 3 maanden

Artikel	Inhoud
PA 1	Geldigheid van de dekking
PA 2	Inhoud van de hulpverlening

De in deze Speciale Voorwaarden omschreven aanvullende Caravan/Aanhangwagen Service is uitsluitend van kracht in combinatie met Pechhulp Europa Service 12 maanden of 3 maanden voor trekkende voertuigen.

Artikel PA 1

Geldigheid van de dekking

1.1

De verzekerde heeft recht op pechhulp binnen de pechhulpperiode van de aanvullende Caravan/Aanhangwagen Service. Voor Caravan / Aanhangwagen Service voor Europa Service 3 maanden geldt een maximum van twee keer per pechhulp periode van drie maanden.

Artikel PA 2

Inhoud van de hulpverlening

Voor vergoeding komen in aanmerking:

2.1 Aanhangwagenhulp

1. de kosten van noodreparatie langs de kant van de weg indien mogelijk. De kosten van eventueel benodigde onderdelen worden niet vergoed;
2. de kosten van repatriëring van de aanhangwagen en bagage, indien de verzekerde deze bagage niet zelf kan meenemen, naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie binnen 48 uur mogelijk is en reparatie langs de weg niet mogelijk is;
3. de kosten voor het nazenden van onderdelen die noodzakelijk zijn om de aanhangwagen rijklaar te maken. De kosten van de onderdelen zelf komen niet voor vergoeding in aanmerking. Het kan voorkomen dat aan verzekerde een financiële garantie wordt verlangd voor het verkrijgen van de onderdelen.
4. de kosten van repatriëring van de aanhangwagen en bagage, indien de verzekerde deze bagage niet zelf kan meenemen, naar de thuisdealer als de (buitenlandse) garage niet binnen 48 uur kan repareren. Indien de reis kan worden voortgezet met een vervangende aanhangwagen die door het voertuig getrokken kan worden, vervalt het recht op repatriëring van de bagage;
5. de kosten van een vervangende aanhangwagen, indien beschikbaar, gedurende maximaal 30 dagen;
6. de stallingkosten;
7. verzekerde dient in de garage zelf expliciet opdracht te geven voor de betreffende reparatie. De kosten van reparatie in een garage worden niet vergoed;
8. de invoerkosten van het voertuig in het land van stranding indien de kosten van repatriëring de economische restwaarde van het voertuig overschrijden;

2.2 Personenhulp

De noodzakelijke kosten van een hotelovernachting ter overbrugging van de reparatie binnen 48 uur, voor de verzekerden gedurende maximaal drie nachten, voor maximaal € 80,- p.p.p.n. Telefoonkosten, maaltijden en eventuele overige kosten worden niet vergoed.

ROUTE MOBIEL Postbus 315, 1700 AH Heerhugowaard
Telefoon klantenservice 0800-0504
Internet www.routemobiel.nl

