

**Polisvoorwaarden Route Mobiel**  
**Pechhulp Services**  
RM.PH 15.03



# Inhoudsopgave

## Algemene voorwaarden

<b>1. Algemeen</b>	<b>4</b>
1.1 Wat bedoelen wij met...	4
1.2 Wat mag je van ons verwachten?	5
1.3 Wat verwachten wij van jou?	5
1.4 Mogen wij de premie en de voorwaarden veranderen?	6
<b>2. Jouw verzekering</b>	<b>6</b>
2.1 Wanneer begint je verzekering?	6
2.2 Wanneer eindigt je verzekering?	6
2.3 Mogen wij je verzekering beëindigen?	6
2.4 Wie is verzekerd?	7
2.5 Waarvoor ben je verzekerd?	7
2.6 Heb je schade die het gevolg is van terrorisme?	7
2.7 Waarvoor ben je niet of beperkt verzekerd?	7
<b>3. Premiebetaling</b>	<b>8</b>
3.1 Op welke manier betaal je de premie?	8
3.2 Op welk moment betaal je de premie?	8
3.3 Wat gebeurt er als je niet op tijd betaalt?	8
<b>4 Wat doen wij met je persoonlijke gegevens?</b>	<b>8</b>
<b>5 Klachten en geschillen</b>	<b>9</b>
5.1 Ben je niet tevreden?	9
5.2 Klachten- en geschillenprocedure KiFiD	9
5.3 Bevoegde rechter	9
<b>Aanvullende Voorwaarden Pechhulp Nederland Service</b>	<b>10</b>
1.1 Waarvoor ben je verzekerd?	10
1.2 Waar ben je verzekerd?	10
<b>Aanvullende Voorwaarden Pechhulp Europa Service</b>	<b>11</b>
1.1 Waarvoor ben je verzekerd?	11
1.2 Waar ben je verzekerd?	12
1.3 Wanneer ben je verzekerd in Nederland?	12
<b>Aanvullende Voorwaarden Uitgebreid Vervangend Vervoer</b>	<b>12</b>
1.1 Waarvoor ben je verzekerd?	12
<b>Aanvullende Voorwaarden Caravan/Aanhangwagen Service</b>	<b>13</b>
1.1 Waarvoor ben je verzekerd?	13

# Route Mobiel Pechhulp Services

**Met de Route Mobiel Pechhulp Services ben je verzekerd voor hulp als je pech hebt met je voertuig in Nederland en/of Europa. Je wilt zekerheid als bestuurder van je voertuig. Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons. De Route Mobiel Pechhulp Services bestaat uit deze voorwaarden en je Mobiliteitsbewijs.**

## **Verzekeringsvoorwaarden**

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

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

Je kunt je verzekeren voor de onderdelen:

- Pechhulp Nederland
- Pechhulp Europa
- Aanvullende dekking bij Pechhulp Europa:
  - Uitgebreid vervangend vervoer
  - Caravan/Aanhangwagens Service

Wanneer en welke hulp je van ons krijgt, hangt af van de keuze die je hebt gemaakt bij het sluiten van deze verzekering. Welke onderdelen je hebt afgesloten, staat op je Mobiliteitsbewijs.

Wij zijn extra alert op **fraude**. Wat houdt dat in? Je 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 schadeaangiftes. 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 je hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen. Wij zeggen je verzekering op en hebben ook de mogelijkheid om al jouw andere verzekeringen bij Route Mobiel te beëindigen.

# Algemene Voorwaarden

Belangrijke informatie	
Wat moet je doen als je door pech niet meer verder kunt rijden?	Bel onze Alarmcentrale voor directe hulp: <b>+31 (0)20 6 51 51 15</b> . Dit nummer is altijd bereikbaar.
Wil je een (kenteken)wijziging doorgeven of heb je een vraag?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bel dan met onze klantenservice op 072 - 5 185 640 tijdens kantooruren. Kijk voor de actuele telefonische bereikbaarheid van onze klantenservice op <a href="http://www.routemobiel.nl/contact">www.routemobiel.nl/contact</a>.</li><li>• E-mail: <a href="mailto:info@routemobiel.nl">info@routemobiel.nl</a></li><li>• Of ga naar <a href="http://www.routemobiel.nl">www.routemobiel.nl</a></li></ul>
Welke dekking heb je en in welk gebied?	Nederlanddekking: binnen Nederland en ook binnen je woonplaats. Europadekking, Uitgebreid Vervangend Vervoer en Caravan/Aanhangwagens: in 43 landen in Europa, maar niet in Nederland.
Wat is de Vervangend Vervoerservice op de Nederlanddekking?	Kan je voertuig niet binnen 24 uur worden gerepareerd? Dan krijg je voor maximaal 48 uur lang een vervangende auto. Je kunt dus altijd verder.
Wat is de Vervangend Vervoerservice op de Europadekking?	Kan je voertuig niet binnen 48 uur worden gerepareerd? Dan krijg je maximaal 7 dagen lang een vervangende auto. Je kunt dus altijd verder.
Wat is de Uitgebreid Vervangend Vervoerservice op de Europadekking?	Met Uitgebreid Vervangend Vervoer kun je maximaal 30 dagen een gelijkwaardig vervangende auto krijgen. Maximaal twee keer per verzekeringsjaar is de vervangende auto dan niet van het standaard categorie B (zoals een Volkswagen Polo), maar maximaal van de duurdere en grotere categorie D (zoals een Volkswagen-Passat). Natuurlijk wel zo handig als je bijvoorbeeld met je gezin onderweg bent.
Wat is de uitbreiding Pechhulp Caravan/Aanhangwagens Service op de Europadekking?	Ga je met je caravan of aanhangwagen over de grens? Kies dan óók voor Caravan/Aanhangwagens Service. Gebeurt er iets? Dan zorgen wij dat je caravan of aanhangwagen alsnog op de plaats van bestemming komt. Of dat je een passende vervanging krijgt als dat beschikbaar is.
Wie is er verzekerd?	Krijgt iemand anders pech met je voertuig? Ook dan zorgen we snel voor deskundige hulp. En je betaalt er bij Route Mobiel niets extra voor. Iedere willekeurige bestuurder van het verzekerde voertuig kan dus gebruik maken van de Pechhulp Services van Route Mobiel. Geef daarom altijd je juiste kenteken door.

## 1. Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons. Met **jou** bedoelen wij de persoon die de verzekering heeft afgesloten (verzekeringnemer). Met jou bedoelen wij ook alle personen die toestemming hebben om met jouw 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 **aanhangwagens** bedoelen wij de aan je 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 jou meegenomen zaken, als deze onderdeel uitmaken van je 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 een **categorie D auto** bedoelen wij een middenklasse auto. Voorbeelden hiervan zijn Hyundai i40, Volvo V40, Volkswagen Passat.

Met **gelijkwaardig uitgebreid vervangend vervoer** bedoelen wij een vervangende auto gelijkwaardig aan de personenauto die door Route Mobiel bij de Route Mobiel Alarmcentrale is aangemeld. Als maximum geldt categorie D auto. Route Mobiel Alarmcentrale beoordeelt in hoeverre een vervangende auto gelijkwaardig is aan het verzekerde voertuig.

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 je met het verzekerde voertuig niet (veilig) verder kunt rijden door een plotseling defect aan het voertuig. 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 zelf liggen. Een defect aan het voertuig veroorzaakt door een van buitenkomende, plotselinge en onvoorziene gebeurtenis valt niet onder de definitie pech. Dus als je bijvoorbeeld niet verder kunt rijden door een ongeluk, heb je geen recht op pechhulp.

Met een **eigen gebrek** bedoelen wij een slechte eigenschap van het voertuig die het voertuig niet behoort te hebben. Het gebrek is dus niet veroorzaakt door de inwerking van een buiten het voertuig liggend evenement. Onder een eigen gebrek wordt bijvoorbeeld verstaan:

- Fouten of defecten van het gebruikte materiaal of in de constructie van het voertuig.
- Verkeerde constructie van of gebruik van verkeerde materialen in het voertuig.

Met **pechhulp** bedoelen wij dat je hulp krijgt als je pech hebt met je voertuig, zodat je weer verder kunt rijden. Welke hulp je van ons krijgt, staat beschreven in de aanvullende voorwaarden.

Met **Route Mobiel Alarmcentrale** bedoelen wij de alarmcentrale die onze hulpverlening uitvoert:

SOS International  
Postbus 21122  
1100 AC Amsterdam  
+31 (0)20 6 51 51 15

Met **verzekeringsjaar** bedoelen wij een jaar nadat de verzekering is gestart en ieder jaar dat daar op volgt.

Met **voertuig** bedoelen wij de personenauto of de motorfiets met een Nederlands kenteken die bij de Route Mobiel Alarmcentrale is aangemeld en vermeld staat op het Mobiliteitsbewijs.

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 bedrijfsvoertuig en kampeerwagens (campers) vallen niet onder het begrip voertuig. Met bedrijfsvoertuig bedoelen wij niet voertuigen die privé gebruikt worden voor het vervoeren van gehandicapten.

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 je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat:

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

## 1.3 Wat verwachten wij van jou?

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

### Melden

Wij verwachten dat je zo snel mogelijk contact opneemt met de Route Mobiel Alarmcentrale als je pech met je voertuig hebt. Wacht je met het melden van de pech aan je 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 jou in rekening.

### Meewerken en informatie geven

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

- Hebben wij of de Route Mobiel Alarmcentrale vragen, of geven wij of de Route Mobiel Alarmcentrale aanwijzingen? Dan verwachten wij dat je met ons meewerkt.
- Je geeft alle informatie en documenten die van belang zijn aan ons en/of de Route Mobiel Alarmcentrale. Als het nodig is, geef je ons en/of de Route Mobiel Alarmcentrale een machtiging om noodzakelijke informatie bij anderen op te vragen.

- Je werkt mee bij het verhalen van de kosten van pechhulp op een ander.
- Je doet niets wat nadelig is voor de pechhulpverlening of wat nadelig is voor onze belangen. Je zorgt er bijvoorbeeld voor dat het mankement aan je voertuig niet verergert en dat je op tijd naar de garage gaat.
- Ben je via deze verzekering niet verzekerd voor bepaalde diensten en kosten? Dan verwachten wij van je dat je onze rekeningen of die van de Route Mobiel Alarmcentrale betaalt. Dit moet binnen 30 dagen. Betaal je niet? Dan zijn alle extra incassokosten voor jouw rekening.

### **Wijzigingen doorgeven**

Geef de volgende wijzigingen altijd zo snel mogelijk aan ons door, maar in ieder geval binnen 30 dagen:

- Kentekenwijziging
- Adreswijziging
- Als je IBAN wijzigt waarvan wij de premie afschrijven
- Als de verzekeringnemer emigreert naar het buitenland of langer dan 6 maanden in het buitenland verblijft
- Als je je voertuig hebt verkocht
- Als je voertuig is gestolen
- Als je 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.

Bij emigratie, verkoop, diefstal of "total loss" verklaring van je voertuig, zal de verzekering een dag na binnenkomst van de verklaring worden beëindigd. Eventueel te veel betaalde premie krijg je dan terug. Je leest hier meer over in artikel 2.3.

### **Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen**

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

### **1.4 Mogen wij de premie en de voorwaarden veranderen?**

Wij mogen de premie en de voorwaarden van de verzekering altijd veranderen per verzekeringsjaar. Als wij dit doen, dan laten wij je dit een maand voor de wijziging weten. Ben je het niet eens met deze wijziging? Dan kun je de verzekering beëindigen. Meer informatie vind je onder artikel 2.2.

## **2. Jouw verzekering**

### **2.1 Wanneer begint je verzekering?**

Je bent verzekerd vanaf de datum die op je Mobiliteitsbewijs staat. Let op: er kan een wachttijd gelden.

#### **Wachttijd**

Voor Pechhulp Nederland Service geldt een wachttijd van 7 dagen na je aanvraag. In deze 7 dagen heb je geen recht op pechhulp.

Voor de Pechhulp Europa Service geldt een wachttijd van 1 dag na je aanvraag. Pas vanaf de dag na je aanvraag heb je recht op pechhulp.

### **2.2 Wanneer eindigt je verzekering?**

Als de verzekering begint, ben je 12 maanden verzekerd. Aan het einde van elk verzekeringsjaar verlengen wij je verzekering automatisch met weer één jaar. Wil je dat de verzekering na het eerste jaar niet automatisch wordt verlengd? Laat ons dat dan voor het einde van dat jaar weten. Na het eerste jaar kun je je verzekering dagelijks beëindigen. De verzekering eindigt de dag nadat we je opzegging hebben ontvangen. Of op de datum waarop je wilt dat de verzekering eindigt. Die datum moet uiteraard in de toekomst liggen. De premie die je te veel hebt betaald, betalen wij aan je terug.

### **2.3 Mogen wij je verzekering beëindigen?**

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

- Aan het einde van een verzekeringsjaar mogen wij je verzekering zonder reden opzeggen. Als wij dit doen, laten wij je dit minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar weten.
- Je hebt ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen je de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij je verzekering niet hebben geaccepteerd.
- Je hebt de premie niet of niet op tijd betaald.
- Je kunt schulden niet meer betalen en de rechter heeft schuldsanering uitgesproken.
- Je bent failliet verklaard.
- Je hebt vaak of onduidelijke pech bij ons gemeld.
- Je hebt geweld gebruikt tegenover de door Route Mobiel Alarmcentrale ingeschakelde hulpverlener(s) of je hebt de hulpverleners bedreigd.

In al deze gevallen passen wij een opzegtermijn van 2 maanden toe. Behalve als je de premie niet op tijd betaalt. Je ontvangt dan van ons een waarschuwing als we besluiten om de verzekering te beëindigen en per wanneer.

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

Als je 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 je pech in de toekomst kunt voorkomen. Wil je daaraan niet meewerken of denken wij dat je gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij je verzekering beëindigen.

#### **Wij mogen je verzekering per direct beëindigen als:**

Je hebt gefraudeerd.

Met fraude bedoelen wij dat je ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven:

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

Wij hebben ook de mogelijkheid om al jouw andere verzekeringen bij Route Mobiel te beëindigen. Als wij dit doen, laten wij je 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.

##### **Voorbeelden zijn:**

- Bij het sluiten van een verzekering vermeld je bewust niet dat een andere verzekeraar je een verzekering heeft geweigerd of opgezegd. Je hebt dit gedaan met de bedoeling ons te misleiden.
- Je meldt dat de pech zojuist ontstaan is. De pech is in werkelijkheid al voor de ingangsdatum van deze verzekering ontstaan.

#### **In de volgende situaties 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.
- Je voertuig is verkocht.
- Je voertuig is gestolen.
- Je voertuig "total loss" is.

Als wij jouw verzekering beëindigen vóór het einde van het verzekeringsjaar, dan krijg je eventueel te veel betaalde premie van ons terug. Je hebt geen recht op terugbetaling van premie als wij de verzekering beëindigen bij fraude.

**Let op: je moet deze wijzigingen wel altijd direct aan ons doorgeven.**

#### **2.4 Wie is verzekerd?**

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

#### **2.5 Waarvoor ben je verzekerd?**

Met de Route Mobiel Pechhulp Services ben je verzekerd voor hulp bij pech aan je voertuig in Nederland en/of Europa. Als je de Caravan/Aanhangwagen Service hebt afgesloten, ben je ook verzekerd voor pechhulp voor je caravan/aanhangwagen in Europa. Wanneer en waar je pechhulp krijgt, hangt af van de keuze die je hebt gemaakt bij het sluiten van deze verzekering. Welke onderdelen je hebt afgesloten, staat op je Mobiliteitsbewijs. In de aanvullende voorwaarden staat per onderdeel waarvoor je verzekerd bent.

#### **2.6 Heb je 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 vind je op [www.terrorismeverzekerder.nl](http://www.terrorismeverzekerder.nl). Ontvang je de regeling liever op papier? Bel dan Route Mobiel via telefoonnummer 072 - 5 185 640.

#### **2.7 Waarvoor ben je 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. Je niet hebt gewacht bij je voertuig op de komst van de ingeschakelde hulpverlener.

- f. De hulpverlening door een ander dan de Route Mobiel Alarmcentrale is of wordt geregeld. De kosten hiervoor zijn niet verzekerd. Als de Route Mobiel 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 erkende garage 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. Dit geldt uiteraard ook als het om een caravan/aanhangwagen gaat.
- 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. Je 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 voor lesdoeleinden, verhuur of vervoer van personen of goederen tegen een vergoeding en je daarbij winst maakt. Of als het voertuig zakelijk wordt gebruikt (anders dan woon-werkverkeer).
- l. Er sprake is van pech op een racebaan, bij sportauto-evenementen of tijdens behendigheids- 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 jou 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 onttrokken.
- s. Je tegenover de door Route Mobiel Alarmcentrale ingeschakelde hulpverlener(s), fysiek, psychisch of verbaal geweld hebt gebruikt. Of als je hen hebt bedreigd of je op een andere manier agressief hebt opgesteld. Dit wordt beoordeeld door de ingeschakelde hulpverlener(s);
- t. Er sprake is van opzet, roekeloosheid of grove schuld.
- u. Je hebt gefraudeerd.

### 3. Premiebetaling

#### 3.1 Op welke manier betaal je de premie?

Bij het afsluiten van de verzekering heb je toestemming gegeven voor automatische incasso. Wij schrijven de premie automatisch af van je IBAN rond de datum waarop je de premie moet betalen.

#### 3.2 Op welk moment betaal je de premie?

De premie moet je vooraf betalen.

#### 3.3 Wat gebeurt er als je niet op tijd betaalt?

Kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat je bijvoorbeeld te weinig saldo hebt? En betaal je de premie ook niet op een andere manier op tijd? Dan ontvang je van ons een herinnering. Je hebt dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doe je dat niet, dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. Je bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop je de premie had moeten betalen. Je blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in, één dag nadat wij alle openstaande premie hebben ontvangen. Bij een premieachterstand kunnen wij ook besluiten om de verzekering te beëindigen.

### 4. Wat doen wij met je persoonlijke gegevens?

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

- Overeenkomsten met je 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 je 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 je persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Gegevens over je schades en je verzekering wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wil je 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 vind je op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).



## 5. Klachten en geschillen

### 5.1 Ben je niet tevreden?

Ben je niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van je horen. Dit geeft ons de kans je op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met de Route Mobiel medewerker die jou en jouw verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die je eerder hebt gesproken zoals iemand van de Route Mobiel Klantenservice. Of de medewerker van de Route Mobiel Alarmcentrale die je pechmelding in behandeling heeft. Vind je samen geen oplossing? Dan kun je 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 [www.routemobiel.nl/contact](http://www.routemobiel.nl/contact).

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

Route Mobiel  
T.a.v. de directie  
Antwoordnummer 48  
1800VB Alkmaar

Wij beantwoorden je klacht binnen veertien dagen. Lukt dit niet? Dan laten wij je dit weten.

### 5.2 Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Vind je dat Route Mobiel je 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 vind je op de website van het KiFiD.

### 5.3 Bevoegde rechter

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

# Aanvullende Voorwaarden

## Pechhulp Nederland

### 1.1 Waarvoor ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor pechhulp als je met je voertuig pech in Nederland krijgt. Je bent ook verzekerd in je eigen woonplaats. Het doel van de pechhulp is dat je zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met het verzekerde voertuig. Lukt dat niet, dan zoeken we een andere oplossing. In overleg met de pechhulpverlener bepaal je naar welke garage in de buurt je voertuig gebracht kan worden. Als je voertuig niet binnen 24 uur gemaakt kan worden, mag dat ook je eigen garage zijn. In de tussentijd regelen wij een vervangende auto, waarin je maximaal 48 uur mag rijden. Zo heb je alle tijd om je voertuig te laten repareren en kun je gewoon verder. Ook als je in Nederland pech hebt met je caravan of aanhangwagen heb je recht op pechhulpverlening.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pechhulpverlening voor maximaal vier pechgevallen per verzekeringsjaar.</li> <li>• Kosten van (nood)reparatie op de pechlocatie door de pechhulpverlener aan je voertuig (en eventuele caravan of aanhangwagen). De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van je voertuig (en eventuele caravan of aanhangwagen), worden niet vergoed.</li> <li>• Kosten van het vervoeren van je voertuig (en eventuele caravan of aanhangwagen) naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie op de pechlocatie niet kan. Ook je bagage wordt vervoerd als je de bagage niet zelf mee kunt nemen).</li> <li>• Kosten van het vervoeren van je voertuig (en eventuele caravan of aanhangwagen) naar een garagebedrijf in de buurt van je eigen woonplaats, als reparatie binnen 24 uur niet lukt. Ook je bagage wordt vervoerd als je de bagage niet zelf mee kunt nemen. Het vervoeren van je voertuig naar een garage in de buurt van je eigen woonplaats vergoeden wij maximaal twee keer per verzekeringsjaar.</li> <li>• Kosten van opsturen van onderdelen om je voertuig weer rijklaar te maken. Als dat nodig is moet je hiervoor een financiële garantie geven.</li> <li>• Kosten van openbaar vervoer of taxi voor de bestuurder en passagiers naar één adres in Nederland. Of de zuivere huurkosten van een vervangende auto in de huurcategorie B voor maximaal 48 uur als reparatie van je voertuig niet binnen 24 uur mogelijk is. Deze vervangende auto krijg je bij maximaal twee pechgevallen per verzekeringsjaar.</li> <li>• Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet je wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval je niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor je regelen.</li> <li>• Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf. Ook vergoeden wij eventuele afleverkosten die de verhuurder bij je in rekening brengt.</li> <li>• Kun je niet terugreizen naar je 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. Je moet in de garage daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie.</li> <li>• Reiskosten voor het ophalen van je voertuig 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	Je hebt geen eigen risico.

### 1.2 Waar ben je verzekerd?

Je bent verzekerd in Nederland. Ook in je eigen woonplaats.

#### Let op: Je bent niet verzekerd op:

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

# Aanvullende Voorwaarden

## Pechhulp Europa

### 1.1 Waarvoor ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor pechhulp als je in Europa met je voertuig pech krijgt. Wat wij bedoelen met Europa, lees je onder 1.2 en 1.3. Het doel van de pechhulp is dat je zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met het verzekerde voertuig. Lukt dat niet, dan zoeken we een andere oplossing. De pechhulpverlener brengt je voertuig dan naar de dichtstbijzijnde garage. Als je voertuig niet binnen 48 uur gemaakt kan worden, kun je je voertuig naar je eigen garage in Nederland laten brengen. In de tussentijd regelen wij een vervangende auto, waarin je maximaal 7 dagen mag rijden. Zo heb je alle tijd om je voertuig te laten repareren en kun je gewoon verder.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pechhulpverlening voor maximaal vier pechgevallen per verzekeringsjaar.</li> <li>• Kosten van (nood)reparatie door de pechhulpverlener aan je voertuig op de pechlocatie. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van je voertuig, worden niet vergoed.</li> <li>• Kosten van het vervoeren van je voertuig naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie op de pechlocatie niet kan. Ook je bagage wordt vervoerd als je de bagage niet zelf mee kunt nemen.</li> <li>• Kosten van het vervoeren van je voertuig naar een Nederlands garagebedrijf (bijvoorbeeld in je eigen woonplaats) als reparatie binnen 48 uur niet lukt. Ook je bagage wordt vervoerd als je de bagage niet zelf mee kunt nemen.</li> <li>• Kosten van opsturen van onderdelen om je voertuig weer rijklaar te maken. Als dat nodig is, moet je hiervoor een financiële garantie geven.</li> <li>• De kosten om je voertuig in te voeren in het land van stranding als de kosten van het vervoeren terug naar Nederland duurder is dan de restwaarde van je voertuig. Dus als je voertuig "total loss" is.</li> <li>• Kosten om je voertuig te stallen.</li> <li>• De zuivere huurkosten van een vervangende auto in de huurcategorie B als reparatie van je voertuig niet binnen 48 uur mogelijk is. Je kunt gebruikmaken van deze auto tot de oorspronkelijke einddatum van je reis met een maximum van 7 dagen. Deze vervangende auto krijg je bij maximaal twee pechgevallen per verzekeringsjaar.</li> <li>• Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet je wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval je niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor je regelen.</li> <li>• Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf. Ook vergoeden wij eventuele afleverkosten die de verhuurder bij je in rekening brengt.</li> <li>• Is reparatie van je voertuig niet mogelijk binnen 48 uur? Dan kun je 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 van 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 Route Mobiel Alarmcentrale gemaakt.</li> <li>• Is reparatie van je voertuig niet mogelijk binnen 48 uur? En maak je 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>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten van de reparatie in een garage. Je moet in de garage daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie.</li> <li>• Reiskosten voor het ophalen van je voertuig 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	Je hebt geen eigen risico.

### 1.2 Waar ben je verzekerd?

Je 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 ben je verzekerd in Nederland?

Je bent in Nederland voor pechhulp verzekerd op de dag van vertrek naar het buitenland. Je bent ook in Nederland verzekerd op de dag dat je uit het buitenland terugkeert in Nederland. Hierbij geldt als voorwaarde dat je kunt aantonen dat het om een geboekte reis- en/of verblijf gaat.

## Aanvullende Voorwaarden Uitgebreid Vervangend Vervoer

### 1.1 Waarvoor ben je verzekerd?

Met Pechhulp Europa ben je in Europa standaard verzekerd voor een vervangende auto in de categorie B voor maximaal 7 dagen. Met Uitgebreid Vervangend Vervoer ben je verzekerd voor een vervangende auto in de categorie B, C of D voor de duur van maximaal 30 dagen. Zo heb je ruim de tijd om je voertuig te laten repareren en heb je een ruime huurauto tot je beschikking. Wel zo prettig als je met je gezin onderweg bent. De categorie van de vervangende auto hangt af van de klasse van het verzekerde voertuig.

Het onderdeel Uitgebreid Vervangend Vervoer kun je alleen verzekeren als je ook Pechhulp Europa hebt afgesloten.

Voor Uitgebreid Vervangend Vervoer gelden onderstaande afspraken. Ook de Aanvullende voorwaarden Pechhulp Europa gelden bij Uitgebreid Vervangend Vervoer.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"><li>• Is reparatie van je voertuig niet mogelijk binnen 48 uur? Dan vergoeden wij de zuivere huurkosten van gelijkwaardig vervangend vervoer tot maximaal in de huurcategorie D. Deze service geeft recht op twee keer gelijkwaardig vervangend vervoer per verzekeringsjaar.</li><li>• Je kunt de huurauto gebruiken tot het eind van je reis, met een maximum van 30 dagen. Of wij vergoeden de kosten van doorreis naar de eerste plaats van je reisbestemming of terugreis naar je huisadres. Dit kan per trein op basis van tweede klas of per vliegtuig op basis van economy class.</li><li>• Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet je wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval je niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor je regelen.</li><li>• Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf. Ook vergoeden wij eventuele afleverkosten die de verhuurder bij je in rekening brengt.</li></ul>
Eigen risico	Je hebt geen eigen risico.

# Aanvullende voorwaarden

## Caravan/Aanhangwagen Service

Je bent verzekerd voor pechhulp als je in Europa met je caravan of aanhangwagen pech krijgt. Het doel van de pechhulp is dat je 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 je caravan of aanhangwagen dan naar de dichtstbijzijnde garage. Je bent ook verzekerd voor het vervoeren van je caravan of aanhangwagen als je alleen pech hebt met je verzekerde (trekkende) voertuig en er met je caravan of aanhangwagen niets aan de hand is. Als je caravan of aanhangwagen niet binnen 48 uur gemaakt kan worden, wordt je caravan of aanhangwagen naar een garage in Nederland gebracht, bijvoorbeeld in je eigen woonplaats. In de tussentijd regelen wij een andere caravan of aanhangwagen als deze beschikbaar is, waarmee je zonder extra kosten maximaal 30 dagen mag rijden. Zo heb je alle tijd om je caravan of aanhangwagen te laten repareren en kun je gewoon verder.

Het onderdeel Caravan/Aanhangwagen Service kun je alleen verzekeren als je ook Pechhulp Europa hebt afgesloten.

Voor Caravan/Aanhangwagen Service gelden onderstaande afspraken. Ook de Aanvullende voorwaarden Pechhulp Europa gelden bij Caravan/Aanhangwagen Service.

### 1.1 Waarvoor ben je verzekerd?

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pechhulpverlening voor maximaal 4 pechgevallen per verzekeringsjaar.</li> <li>• De kosten van (nood)reparatie aan je caravan of aanhangwagen op de pechlocatie als dat mogelijk is. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van je caravan of aanhangwagen, worden niet vergoed.</li> <li>• De kosten van vervoer van je 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 je caravan of aanhangwagen en bagage naar een Nederlands garagebedrijf (bijvoorbeeld in je eigen woonplaats) als reparatie binnen 48 uur niet mogelijk is. Als de reis kan worden voorgezet met een (vervangende) caravan of aanhangwagen, vervalt het recht op vervoer van de bagage.</li> <li>• De kosten voor het opsturen van onderdelen die noodzakelijk zijn om de caravan of aanhangwagen rijklaar te maken. Als dat nodig is, moet je hiervoor een financiële garantie geven.</li> <li>• De zuivere huurkosten van een vervangende caravan of aanhangwagen, als deze beschikbaar is. Je kunt de vervangende caravan of aanhangwagen gebruiken tot het einde van je reis, met een maximum van 30 dagen. Deze vervangende caravan of aanhangwagen krijg je bij maximaal twee pechgevallen per verzekeringsjaar.</li> <li>• Om een vervangende caravan of aanhangwagen te kunnen krijgen, moet je wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval je niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor je regelen.</li> <li>• Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf. Ook vergoeden wij eventuele afleverkosten die de verhuurder bij je in rekening brengt.</li> <li>• De kosten om je caravan of aanhangwagen te stallen.</li> <li>• De kosten om je 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 je caravan of aanhangwagen "total loss" is.</li> </ul>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten van de reparatie in een garage. Je moet in de garage daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie.</li> <li>• Reiskosten voor het ophalen van je 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	Je hebt geen eigen risico.

**ROUTE MOBIEL** Postbus 600, 1800 AP Alkmaar

**Telefoon klantenservice** 072 - 5 185 640

**Internet** [www.routemobiel.nl](http://www.routemobiel.nl)



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