

KOSTEN TAKELDIENST VOOR DE KLANT IN PLAATS VAN VOOR HET VERHUURBEDRIJF

CASE

Ik boekte in de herfstvakantie van 2022 een reis met een campervan via Roadsurfer, een internationaal verhuurbedrijf van campervans. De hele reis verliep probleemloos.

Bij onze laatste nacht sliepen we aan de zijkant van bospad. 's Nachts had het geregend. Toen we 's ochtends terug wilden vertrekken, kregen de wielen geen grip op het natte gras waardoor ze bleven doordraaien. Hierdoor konden we dus niet wegrijden omdat de modder te glibberig was.

We moesten een takeldienst bellen na overleg met de hotline van Roadsurfer. Dit kostte ons €150. In ons basis-zorgeloos-pakket stond te lezen dat pechverhelping inbegrepen is in de huur. De telefonist wist niet zeker als dit geval ging inbegrepen zijn, en dat we voor de zekerheid de factuur moesten opsturen.

PROBLEEM

De huurders moeten betalen voor pechverhelping, hoewel dit inbegrepen zou zijn in hun huurpakket.

ADVIES

Controleer altijd eerst bij het boeken van dergelijke vakanties wat de voorwaarden zijn van assistentie en pechverhelping. Zoals bij veel gevallen, staat in de kleine lettertjes niet altijd wat je zou verwachten.

Op de homepage van Roadsurfer zie je inderdaad dat ze pechhulp aanbieden.

De voordelen van roadsurfer

roadsurfer is jouw outdoor-expert! Wij staan voor vrijheid, avontuur & flexibiliteit, en willen dat jij dat ook beleeft! Geniet van maximale flexibiliteit, de beste campers voor de beste prijs en een fantastische kampeervakantie – van begin tot einde zorgeloos, super easy en zonder verborgen kosten.



Ongelimiteerde vrije kilometers



Tweede bestuurder inbegrepen



Dankzij de Flex optie: Annuleer of boek om tot 48 uur voor vertrek voor een voucher



Casco, pechhulp en mobiliteitsgarantie



Ready-to-go inrichting

In dit geval lijkt de huurder van de campervan de inhoud van de pechverhelping en de mobiliteitsservice met elkaar verward te hebben. De mobiliteitsservice houdt in dat er 24/24 iemand te bereiken is om te assisteren in geval van nood. Dit wil echter niet zeggen dat de aangereikte oplossing eveneens kosteloos is. 'Pechverhelping inbegrepen' wil ook niet per se zeggen dat het gratis pechverhelping is.

Wegwijzer ging na bij Roadsurfer wat de voorwaarden waren bij de soorten dekking. Hierbij zien we voor deze case, waar het basis Carefree pakket van kracht was, dat er een eigen risico franchise is van €1.500. De €150 die hier moest betaald worden was minder dan de franchise, waardoor deze in dit geval bij de huurder terecht komen.

Prestaties	Beste prijs!		
	Compleet € 29,00 / Nacht	Uitgebreid € 15,00 / Nacht	Basis € 0,00 / Nacht
Onbegrenst kilometeraantal	✓	✓	✓
Volkswagen mobiliteitsgarantie	✓	✓	✓
Pechhulpverzekering door heel Europa	✓	✓	✓
Eigen risico allriskverzekering *	€ 0	€ 800	€ 1.500
Aantal bestuurders	onbegrenst	3	2
Reparatie van steenslag (tot 2 cm) op de voorruit buiten het gezichtsveld	✓	✓	✗
Vervangen van voorruit met steenslag binnen het gezichtsveld (of > 2 cm)	✓	✗	✗
Bandenverzekering	✓	✗	✗
Voertuig-ondervloerreparatie	✓	✗	✗
Reparatie interieur	✓	✗	✗
Upgrade nu!	Compleet € 145,00 / 5 Nachten	Uitgebreid € 75,00 / 5 Nachten	Basis € 0,00 / 5 Nachten

Een goeie verzekering kan je veel kopzorgen uitsparen. Een ongeluk is immers al snel gebeurd. Een reisverzekering is sowieso een goed idee, zeker bij lange reizen. Vergelijk voor je vertrekt verschillende reisverzekeringen met elkaar of ga na wat de dekkingsvoorwaarden zijn bij het verhuurbedrijf.

BRONNEN

- <https://account.roadsurfer.com/nl/insurances>; geraadpleegd op 8 november 2022.
- Contact met Roadsurfer op 5 november 2022