



## VERZEKERING TIJDENS UW VAKANTIE EN EVENTUELE SCHADE AAN DE CAMPER

### Verzekering camper

De gehuurde camper is all risk verzekerd. U heeft echter wel een eigen risico bij schades. Uw eigen risico is maximaal € 1.500,00 per gebeurtenis bij schades onder 2 meter hoogte. Bij schades boven 2 meter geldt een eigen risico van € 2.500,00 per gebeurtenis. Bij campers met een C1 rijbewijs (integraal camper) geldt een eigen risico van € 3.500,00 per gebeurtenis.

Via een eigen **risico verzekering** kunt u de afkoop van uw eigen risico aanvragen waardoor uw eigen risico naar € 0,00 gaat. Dat kan enkel online en bijvoorbeeld Allianz huurautoverzekering of huurauto polis.nl. Om een zorgeloze reis te hebben, adviseren wij u om deze optie te nemen.

De **borg** van € 1.000,00 die u betaalt bij het huren van de camper, moet altijd betaald worden. Ongeacht of u een eigen risico afkoopt of niet. Mocht er onverhoopt iets verrekend moeten worden, (denk hierbij aan schades in de camper of defect aan luifel bijvoorbeeld), zullen wij dit verrekenen met de borg. Dit bedrag kunt u bij de eigen risico verzekering verhalen.

Een reis- en/of annuleringsverzekering dient u zelf af te sluiten. Met een **annuleringsverzekering** bent u verzekerd voor onverwachte kosten en risico's als u uw reis moet annuleren. Er kunnen immers allerlei redenen zijn waardoor u uw reis moet annuleren, zoals ziekte, ongeluk of familieomstandigheden. Ook houdt de annuleringsverzekering niet alleen rekening met afzeggen of afbreken, ook is het mogelijk een vergoeding te ontvangen bij vertrek- of aankomstvertraging. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een gemiste boottoertocht door het uitvallen van de motor van de camper. Deze kosten zijn namelijk niet te verhalen op de verzekering van Randstad. Het afsluiten van een annuleringsverzekering dient 7 dagen na aanbetaling van uw boeking gedaan te worden.

Op vakantie kan het gebeuren dat u een tegenslag heeft. Zo komt het voor dat uw koffer te laat aankomt. Maar u kunt ook te maken krijgen met een medisch noodgeval. Met een **reisverzekering** bent u verzekerd voor de financiële gevolgen van tegenslagen. U kiest zelf waarvoor u uw wilt verzekeren. Sluit u naast een basisdekking bijvoorbeeld ook de extra dekking Geneeskundige kosten af? Dan is niet alleen uw bagage verzekerd, maar ook hoge medische kosten als gevolg van een ziekenhuisopname in het buitenland. Een reisverzekering afsluiten



## **Pechhulp onderweg**

Wanneer er tijdens de vakantie **pech** met de camper is, zoals bijvoorbeeld het uitvallen van de motor, dient u zelf contact op te nemen met Spits hulpdienst. De VHD voert de hulpverlening voor u uit en is 24/7 bereikbaar op telefoonnummer +31 850 239252. Bevindt u zich op een gevaarlijke locatie of staat u bijvoorbeeld langs de Franse snelweg, dan moet u bellen met het nummer 112.

De pechhulp is een mobiliteits dekking en dus een hulpdienst en is **NIET** voor kapotte koelkast, airco, e.d

## **Proces hulpverlening versnellen**

Waar het voor u soms lang wachten lijkt, is de hulpdienst voor u aan het werk om de hulp zo snel en adequaat mogelijk te regelen.

Wanneer u door de sleepdienst bij een garage bent gebracht, dient u zelf de opdracht voor een diagnose aan de garage te geven. Bij de meeste buitenlandse hulpdiensten geldt: **geen opdracht = geen diagnose!**

Hetzelfde geldt bij reparatie, zelfs voor het verwisselen van een bougie is het in sommige landen nodig om een reparatieopdracht te ondertekenen.

Het opvragen van een diagnose is vaak erg tijdrovend. Er kan veel tijd gewonnen worden als u meteen na het horen van de diagnose vanuit de garage met de Spitz hulpdienst (VHD) belt. Als de medewerker van de alarmcentrale de diagnose doorkrijgt van de garage, kunnen ze meteen een inschatting maken of er in het buitenland gerepareerd kan worden, of dat er vervolghulp georganiseerd moet worden.

Wanneer een camper 's middags na 14:00 uur strandt, dan kunt u er van uit gaan dat de camper niet dezelfde dag een diagnose krijgt. Misschien kan de sleepdienst u in contact brengen met een hotel of op een camping zetten en de volgende ochtend naar de garage brengen. Overleg een hotelverblijf altijd met een hulpverlener van de Spitz hulpdienst (VHD).

Wanneer u bij de garage bent, vraag of de camper op stroom gekoppeld mag worden om de koelkast te blijven koelen. Op die manier worden vervelende verrassingen voorkomen als de camper een paar dagen in de zon staat.

Het is niet verstandig te wachten bij de garage, als de garage aangeeft dat er niet meteen een diagnose gesteld kan worden. Wachten kost veel energie en het levert vaak frustratie op. Misschien heeft de garage een leenauto die gebruikt kan worden om ergens iets te eten of drinken. Vraag om een diagnose opdracht en spreek met de garage af te bellen als de diagnose bekend is.

## **Kwaliteit hulpverlening**

Hoe hard we er ook samen aan werken, de hulpverlening loopt niet altijd helemaal soepel. Het is en blijft mensenwerk en de hulpverlening is volledig afhankelijk van lokale partijen. Dit kan betekenen voor u als huurder dat de hulpverlening niet altijd naar wens of verwachting verloopt.

Heeft een Franse garage geen zin/tijd om een goede diagnose te stellen, dan sta je daar met je camper die het niet doet. Of houdt de Italiaanse hulpverlener eerst liever een paar uurtjes pauze omdat het te warm is, dan kom je niet verder. Helaas zijn dit zaken waar zowel wij als de uitvoerende hulpverlener weinig invloed op hebben. Behalve dat wij continu in gesprek zijn met de hulpverlener over dergelijke situaties en de kwaliteit van naleving van afspraken, staan wij soms ook met de zogenaamde 'rug tegen de muur'.

Mocht de huurder pech overkomen, weet dan dat er mensen hard werken om de huurder zo goed en zo snel mogelijk te helpen.

In het hoogseizoen zullen de wachttijden langer zijn. Wij gaan er van uit dat er voldoende vervangende voertuigen beschikbaar zullen zijn.

### **Wat kunt u zelf doen om pech te voorkomen?**

Haffkamp Campers Randstad probeer de kans op pech te verkleinen, door voor vertrek zo goed mogelijk onderhoud te plegen, camper te controleren, vloeistoffen aan te vullen en zaken te vervangen die vervangen moeten worden.

Pech is vervelend, kost tijd en geld, dus voorkomen is beter!

### **Pechhulp zelf regelen, betekent geen vergoeding**

Ontstaat er pech en de hulpdienst wordt ingeschakeld, dan zijn er termijnen vastgesteld waarbinnen de hulpverlening moet plaatsvinden. Dit gaat dan om de termijn van diagnose stellen en eventueel het inzetten van een vervangende camper of vervangend vervoer. Wij begrijpen dat het heel frustrerend kan zijn als u niet binnen het uur geholpen kan worden. Maar, ga zeker niet op 'eigen houtje' hulp regelen. Kosten die worden gemaakt zonder overleg met de hulpdienst worden namelijk **niet** vergoed.

Ook hier geldt: hulpverlening kost tijd, geduld en geld.

Laat hulpverleners hun werk zoveel mogelijk uitvoeren. Mocht het echt misgaan in een dossier, dan grijpen wij zeker in.

### **Dekking pechhulp en vergoedingen**

Als we het hebben over de pechhulp voor de camper, dan hebben we het over hulpverlening omdat de camper uitvalt. Dus, de kosten die worden gemaakt om de camper weer de weg op te krijgen of te repatriëren. Een koelkast die het niet doet, is geen pechhulp.

De hulpverlening is een mobiliteitsverzekering, voor andere zaken waardoor de camper wellicht niet zo functioneert als verwacht, kunt u contact opnemen met Haffkamp Campers Randstad op telefoonnummer 010-3166999.

Valt de camper uit, dan heeft u bijvoorbeeld wel recht op vervangend verblijf, vervoer en/of camper, indien beschikbaar. De kosten van levensonderhoud (boodschappen, dinertjes) worden nooit vergoed.

Eerder is aangegeven om bij de garage de camper aan de stroom te zetten, daarmee voorkomt u dat de inhoud van de koelkast verloren gaat. Voor de inhoud van de koelkast is geen vergoeding beschikbaar.

U dient **ALTIJD** een schadeformulier in te vullen. Ook als het niet uw schuld is. Met een half of niet ingevuld schadeformulier kunnen wij heel erg weinig. De kans van slagen op een goede afwikkeling wordt veel kleiner.

In elk land is het Europees schadeformulier hetzelfde. Vakje 1 op het Nederlandse formulier is gelijk aan het Spaanse of Duitse vakje 1. Indien u er niet uitkomt bij het invullen van het schadeformulier, pak dan het Nederlandse schadeformulier erbij. Zo weet u zeker dat de kruisjes op de juiste plek worden gezet. Een foutief ingevuld formulier kan bij de afwikkeling en erkenning van de schade grote gevolgen hebben, het schadeformulier is namelijk leidend!

## Schade camper

Schade die ontstaan is tijdens uw huurperiode dient u **direct** per mail met foto's naar [randstad@haffkamp.eu](mailto:randstad@haffkamp.eu) te sturen, conform algemene voorwaarden artikel 2c. Hierdoor kunnen wij tijdig de benodigde onderdelen bestellen en de camper inplannen bij de monteur.

Om schades snel af te handelen en snel resterende borg te kunnen terugstorten, hebben we de meest voorkomende schades voor u hier vermeldt:

- |  |            |
|--|------------|
| - Spiegel half intergraal & buscamper defect   | € 450,00   |
| - Spiegel integraal defect v.a.  | € 850,00   |
| - Spiegelglas defect vanaf   | € 50,00    |
| - Kras of deuk aan zijwand/ achterwand onder 2 meter   | € 1.500,00 |
| - Bumperdeel defect/beschadigd   | € 450,00   |
| - Bumper defect  | € 1.500,00 |
| - Deur/ spatbord / lijst/ motorkap beschadigd  | € 350,00   |
| - Elektrische opstap beschadigd  | € 800,00   |
| - Voorruit ster  | € 110,00   |
| - Voorruit compleet  | € 800,00   |
| - Voorruit (met regensensor €100,00 extra)   | € 900,00   |
| - Voorruit integraal camper  | € 1.500,00 |
| - Hordeur 80cm defect  | € 600,00   |
| - Hordeur extra breed defect   | € 750,00   |
| - Fietsendrager gebogen (geraakt of zwaar beladen)   | € 500,00   |
| - Rookschade en of rookgeur (sigaretten, sigaren)  | € 1.000,00 |
| - Luifel defect (prijs vanaf)  | € 1.000,00 |
| - Schade boven 2 meter tot max. € 2.500,00 na taxatie per gebeurtenis (B-rijbewijs wagen)  |            |
| - Schade boven 2 meter tot max. € 3.500,00 na taxatie per gebeurtenis (C-rijbewijs wagen)  |            |
| - Bij kleinere schades dan €1.000,00 euro wordt niet de gehele borg ingehouden maar de schade herstelt het reguliere uurloon (€ 75,00 euro excl. BTW) worden doorgegeven aan de huurder. |            |

## U heeft schade gereden, wat nu?

- **Schade melden bij Haffkamp**  
 De schade dient u direct te melden bij Haffkamp Campers Randstad. U kunt bellen (+31 (0)-10-3166999 of een mail sturen naar [randstad@haffkamp.eu](mailto:randstad@haffkamp.eu). Wij kunnen dan eventuele onderdelen direct bestellen, zodat de volgende huurder met een goede camper weer op pad kan.
- **Bij inleveren camper opnemen schade**  
 Wanneer u de camper inlevert bij Haffkamp Campers Randstad zullen wij samen de schade opnemen. In veel gevallen is er een schadebedrag bekend, in andere gevallen dient er een schaderapport opgemaakt te worden.
- **Opmaken schadetaxatie**  
 Na inname camper zullen wij zsm een schadetaxatie maken. Hierin staat opgenomen wat de schade is aan de camper en wat de kosten zullen zijn om deze te maken.

- **Schadetaxatie en foto's inleveren verzekering**

U ontvangt van Haffkamp Campers Randstad een mail met de schadetaxatie, foto's van de schade en de huurovereenkomst. U kunt deze mail samen met uw polisnummer indienen bij de verzekering. De verzekering zal het eigen risico aan u uit betalen.

- **Schadefactuur**

Vanuit ons hoofdkantoor in Sittard ontvangt u de factuur. Wanneer uw schade onder de 1.000,00 is, zullen wij dit verrekenen met de borg en het restant borg op uw rekening storten. Wanneer het schadebedrag hoger is dan 1.000,00, ontvangt u geen borg retour en dient u het overige schadebedrag over te maken.

- **Schadeproces**

Het gehele schade proces van inname camper, schade taxatie, schadefactuur en uitbetalen restant borg duurt ongeveer 2 weken. In het hoogseizoen zal dit gezien de drukte langer kunnen duren.



Paul Stoel