

VERZEKERING TIJDENS UW VAKANTIE EN EVENTUELE SCHADE AAN DE CAMPER

Verzekering camper

De gehuurde camper is allrisk verzekerd. Bij schade geldt echter altijd een eigen risico.

Eigen risico

- Het eigen risico bedraagt maximaal € 1.500,00 per gebeurtenis bij schades onder 2 meter hoogte.
- Bij schades boven 2 meter hoogte geldt een eigen risico van € 2.500,00 per gebeurtenis.
- Voor campers waarvoor een C1-rijbewijs vereist is (integraal campers), geldt een eigen risico van € 3.500,00 per gebeurtenis.

Eigen risico verzekeren

Bij de huur van een camper heeft u de mogelijkheid om het eigen risico aanvullend te verzekeren, via Huurautopolis.nl

U kunt het eigen risico volledig afkopen tot € 0,00 door het afsluiten van een aparte eigenrisicoverzekering. Op dit moment wordt deze mogelijkheid aangeboden door Huurautopolis.

U kunt deze verzekering rechtstreeks afsluiten via: [👉 https://www.huurautopolis.nl/](https://www.huurautopolis.nl/)

Borg

Bij het huren van de camper betaalt u altijd een borg van € 1.000,00, ongeacht of u het eigen risico aanvullend verzekert of niet. Indien er tijdens de huurperiode kosten moeten worden verrekend (bijvoorbeeld bij schade aan de camper), worden deze kosten met de borg verrekend.

Eventuele verrekende bedragen kunt u vervolgens claimen bij uw eigenrisicoverzekering, indien u deze heeft afgesloten.

Reis- en annuleringsverzekering

Een reis- en/of annuleringsverzekering dient u zelf af te sluiten.

Annuleringsverzekering

Met een annuleringsverzekering bent u verzekerd tegen onverwachte kosten wanneer u uw reis moet annuleren of voortijdig moet afbreken. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij ziekte, een ongeval of familieomstandigheden. Daarnaast kan een annuleringsverzekering ook dekking bieden bij vertrek- of aankomstvertragingen, zoals het missen van een boottoertocht door pech met de camper. Deze kosten zijn niet te verhalen op de verzekering van Randstad Campers.

Let op: een annuleringsverzekering dient binnen 7 dagen na de aanbetaling van uw boeking te worden afgesloten.



Pechhulp onderweg

Wanneer u tijdens uw vakantie met de camper pech krijgt, zoals bijvoorbeeld het uitvallen van de motor, dient u zelf contact op te nemen met de pechhulpdienst.

De pechhulpverlening wordt uitgevoerd door VHD (Spits Hulpdienst) en is 24/7 bereikbaar via:

 +31 (0)85 023 92 52



Noodsituatie

Bevindt u zich op een gevaarlijke locatie, zoals langs een snelweg of op de vluchtstrook (bijvoorbeeld op de Franse snelweg), neem dan direct contact op met het alarmnummer 112.

Belangrijk om te weten

De pechhulp betreft een mobiliteitsdekking en is uitsluitend bedoeld voor hulp bij niet-rijdbare voertuigen. Deze dekking geldt niet voor storingen aan comfortvoorzieningen, zoals een defecte koelkast, airconditioning of andere huishoudelijke apparatuur in de camper.

Proces hulpverlening versnellen

Wat voor u soms voelt als lang wachten, betekent in de praktijk dat de hulpdienst op dat moment achter de schermen bezig is om de hulp zo snel en zorgvuldig mogelijk voor u te organiseren.

Diagnose en reparatie

Wanneer u door de sleepdienst bij een garage bent afgeleverd, is het belangrijk dat u zelf opdracht geeft voor het stellen van een diagnose.

Bij veel buitenlandse garages geldt namelijk: geen opdracht = geen diagnose.

Hetzelfde geldt voor reparaties. In sommige landen is zelfs voor een kleine handeling, zoals het vervangen van een bougie, het ondertekenen van een reparatieopdracht verplicht.

Contact met de hulpdienst

Het verkrijgen van een diagnose kan tijdrovend zijn. U kunt dit proces aanzienlijk versnellen door direct na ontvangst van de diagnose vanuit de garage contact op te nemen met Spits Hulpdienst (VHD).

Zodra de alarmcentrale de diagnose heeft ontvangen, kunnen zij direct beoordelen:

- of reparatie in het buitenland mogelijk is, of
- dat er vervolghulp georganiseerd moet worden (bijvoorbeeld vervangend vervoer of repatriëring).

Strandingen in de middag

Wanneer een camper na 14:00 uur strandt, is de kans groot dat er diezelfde dag geen diagnose meer wordt gesteld. In sommige gevallen kan de sleepdienst helpen bij het regelen van een hotel of camping en wordt de camper de volgende ochtend naar de garage gebracht.



Overleg een hotelverblijf altijd vooraf met een hulpverlener van Spits Hulpdienst (VHD).

Praktische tips bij de garage

- Vraag of de camper op stroom mag worden aangesloten, zodat de koelkast blijft koelen. Dit voorkomt onaangename verrassingen wanneer de camper meerdere dagen in de zon staat.
- Het is af te raden om langdurig bij de garage te wachten wanneer er niet direct een diagnose kan worden gesteld. Dit kost veel energie en leidt vaak tot frustratie.
- Vraag om een diagnose-opdracht en spreek met de garage af dat zij u telefonisch informeren zodra de diagnose bekend is.
- Informeer of de garage beschikt over een leenauto, zodat u tijdelijk ergens iets kunt eten of drinken.

Kwaliteit van de hulpverlening

Hoe zorgvuldig wij – samen met de hulpdiensten – ook te werk gaan, kan het voorkomen dat de hulpverlening niet altijd volledig naar wens verloopt. Hulpverlening blijft mensenwerk en is in sterke mate afhankelijk van lokale partijen en omstandigheden.

Voor u als huurder kan dit betekenen dat de afhandeling in sommige situaties anders verloopt dan u vooraf verwacht. Zo kan het voorkomen dat een buitenlandse garage niet direct in staat is om een diagnose te stellen, of dat hulpverlening door lokale werkwijzen, openingstijden of weersomstandigheden vertraging oploopt.

Helaas zijn dit factoren waar zowel Randstad Campers als de uitvoerende hulpdienst beperkte invloed op hebben. Uiteraard staan wij voortdurend in contact met de hulpverlenende instanties om de voortgang te bewaken, situaties te bespreken en de kwaliteit van de dienstverlening zo goed mogelijk te waarborgen. Desondanks kunnen er omstandigheden ontstaan waarin de mogelijkheden beperkt zijn en directe oplossingen niet altijd direct realiseerbaar zijn.

Mocht de huurder tijdens de reis pech overkomen, dan kunt u ervan uitgaan dat er op dat moment meerdere partijen hard werken om u zo goed en zo snel mogelijk te ondersteunen.

Houd er rekening mee dat in het hoogseizoen de wachttijden langer kunnen zijn dan gebruikelijk. Wij gaan ervan uit dat er voldoende vervangende voertuigen beschikbaar zijn, al is dit altijd afhankelijk van de lokale beschikbaarheid en omstandigheden.

Wat kunt u zelf doen om pech te voorkomen?

Randstad Campers doet er alles aan om de kans op pech zoveel mogelijk te beperken. Voor vertrek worden onze campers zorgvuldig onderhouden, technisch gecontroleerd, vloeistoffen aangevuld en onderdelen vervangen wanneer dat noodzakelijk is.

Toch kan pech nooit volledig worden uitgesloten. En pech is vervelend, kost tijd en soms ook geld – voorkomen is altijd beter dan genezen.

Pechhulp zelf regelen = geen vergoeding

Wanneer er onderweg pech ontstaat en de hulpdienst wordt ingeschakeld, gelden er vaste termijnen waarbinnen de hulpverlening plaatsvindt. Dit betreft onder andere:

- het stellen van een diagnose;
- het eventueel inzetten van een vervangende camper of vervangend vervoer.

Wij begrijpen dat het zeer frustrerend kan zijn wanneer hulp niet direct binnen een uur beschikbaar is. Toch is het belangrijk om niet op eigen initiatief hulp te regelen.

 Kosten die zonder overleg of toestemming van de hulpdienst worden gemaakt, worden niet vergoed.

Dekking pechhulp en vergoedingen

Wanneer wij spreken over pechhulp voor de camper, bedoelen wij hulpverlening bij het uitvallen van de camper. Dit betreft de kosten die nodig zijn om de camper weer rijklaar te maken of – indien nodig – te repatriëren.

Storingen aan comfortvoorzieningen, zoals een defecte koelkast, vallen niet onder pechhulp.

De pechhulp betreft een mobiliteitsverzekering. Voor overige zaken waarbij de camper niet functioneert zoals verwacht, kunt u contact opnemen met Randstad Campers via telefoonnummer 085 – 238 84 60.

Vervangend vervoer en verblijf

Indien de camper uitvalt, heeft u – indien beschikbaar – recht op:

- vervangend verblijf;
- vervangend vervoer;
- een vervangende camper.

Kosten voor levensonderhoud, zoals boodschappen, maaltijden en drankjes, worden niet vergoed.

Koelkast en stroomvoorziening

Zoals eerder aangegeven, adviseren wij om bij verblijf bij een garage altijd te vragen of de camper op stroom kan worden aangesloten. Hiermee voorkomt u dat de inhoud van de koelkast verloren gaat.

Voor verloren of bedorven inhoud van de koelkast is geen vergoeding beschikbaar.

Schadeformulier – altijd verplicht

Bij schade dient u altijd een schadeformulier in te vullen, ook wanneer u geen schuld heeft.

Een onvolledig of niet ingevuld schadeformulier maakt een correcte afhandeling zeer moeilijk en verkleint de kans op een succesvolle schadeafwikkeling aanzienlijk.

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 aan de camper

Schade die tijdens uw huurperiode ontstaat, dient u direct per e-mail inclusief duidelijke foto's te melden via info@randstadcampers.nl, conform artikel 2c van de algemene voorwaarden.

Door schade tijdig te melden kunnen wij:

- benodigde onderdelen op tijd bestellen;
- de camper efficiënt inplannen bij de monteur;
- het schadeproces en de borgafwikkeling versnellen.

Veelvoorkomende schades (indicatieve kosten)

Om schades zo snel mogelijk af te handelen en de resterende borg vlot terug te kunnen storten, hebben wij hieronder de meest voorkomende schades met indicatieve vanaf-prijzen opgenomen:

- Spiegel half-integraal & buscamper defect — vanaf € 450,00
- Spiegel integraal defect — vanaf € 850,00
- Spiegelglas defect — vanaf € 50,00
- Kras of deuk zijwand/achterwand (onder 2 meter) — vanaf € 1.500,00
- Bumperdeel defect/beschadigd — vanaf € 450,00
- Bumper compleet defect — vanaf € 1.500,00
- Deur / spatbord / lijst / motorkap beschadigd — vanaf € 350,00
- Elektrische opstap beschadigd — vanaf € 800,00
- Voorruit ster — vanaf € 110,00
- Voorruit compleet — vanaf € 800,00
- Voorruit met regensensor — vanaf € 900,00
- Voorruit integraal camper — vanaf € 1.500,00
- Hordeur 80 cm defect — vanaf € 600,00
- Hordeur extra breed defect — vanaf € 750,00
- Fietsendrager gebogen (geraakt of overbelast) — vanaf € 500,00
- Rookschade en/of rookgeur (sigaretten/sigaren) — vanaf € 1.000,00
- Luifel defect — vanaf € 1.000,00

Bovenstaande bedragen zijn richtprijzen. De uiteindelijke schade wordt vastgesteld via een schadetaxatie.

U heeft schade gereden - wat nu?

1. Schade melden

Meld de schade direct bij Randstad Campers:

-  +31 (0)85 - 238 84 60
-  info@randstadcampers.nl

Hoe eerder wij de schade kennen, hoe sneller wij onderdelen kunnen bestellen en herstel kunnen plannen.

2. Schade opnemen bij inleveren camper

Bij het inleveren van de camper nemen wij samen met u de schade op.

In sommige gevallen is het schadebedrag direct bekend, in andere gevallen wordt een schaderapport opgesteld.



3. Schadetaxatie

Na inname van de camper maken wij zo spoedig mogelijk een schadetaxatie.

Hierin staat:

- welke schade is vastgesteld;
- welke herstelwerkzaamheden nodig zijn;
- wat de bijbehorende kosten zijn.

4. Verzekering (indien van toepassing)

Indien u een eigen-risico verzekering heeft afgesloten, ontvangt u van ons per e-mail:

- de schadetaxatie;
- foto's van de schade;
- de huurovereenkomst / conceptfactuur.

Deze documenten kunt u, samen met uw polisnummer, indienen bij uw verzekeraar. De verzekering keert het eigen risico rechtstreeks aan u uit.

5. Schadefactuur & borg

- Is het schadebedrag lager dan € 1.000,00:
→ dit wordt verrekend met de borg en het resterende bedrag wordt aan u teruggestort.
- Is het schadebedrag hoger dan € 1.000,00:
→ de volledige borg wordt ingehouden en het resterende schadebedrag dient door u te worden voldaan.

Doorlooptijd schadeproces

Het volledige schadeproces — van inname camper tot schadetaxatie, facturatie en terugbetaling van eventuele borg — duurt gemiddeld circa 2 weken.

In het hoogseizoen kan deze termijn, vanwege drukte bij schadeherstelbedrijven en leveranciers, langer zijn.



Paul Stoel