

Pechhulp Voorwaarden



De hulpdienst in het geval van niet rijdbaar incident
voor voertuig en gekoppelde aanhanger.



Bel bij pech op werkdagen
tussen 08:00 – 17:00 eerst:

Uw eigen Vakgarage

Vakgarage Pechhulp
088 – 877 81 84

Deze voorwaarden zijn van toepassing vanaf **1 februari 2026**.

**Kom gerust
verder**

Inhoudsopgave

1.	Vakgarage Pechhulp voorwaarden	3
2.	Wat mag u van de Vakgarage Pechhulp verwachten?	3
3.	Wat bedoelen we met?	3
4.	Hoe kan ik aantonen dat ik recht heb op hulp?	4
5.	Wanneer heb ik recht op hulp?	4
6.	Hoe vaak heeft u recht op hulp?	4
7.	Toeslagen	4
8.	Waar kan ik gemaakte kosten declareren?	4
9.	Hulpverlening in Nederland	5
10.	Hulpverlening in het buitenland	6
11.	Verplichtingen	7
12.	Uitsluitingen	7
13.	Geldigheidsduur Vakgarage Pechhulp	8
14.	Klachten en geschillen	8
15.	Bescherming persoonsgegevens	8

1. Vakgarage Pechhulp voorwaarden

Als uw auto in onderhoud is bij de Vakgarage, kunt u gebruik maken van de Vakgarage Pechhulp. Hoewel uw auto bij Vakgarage het beste onderhoud krijgt, kan het gebeuren dat uw auto bijvoorbeeld niet meer start, een mankement vertoont of een lekke band krijgt. Vakgarage Pechhulp is er voor u als u pech heeft met uw voertuig in Nederland en Europa (groene kaart landen, zie artikel 3.2). De voorwaarden zijn een afspraak tussen u (de deelnemer) en ons (de Vakgarage Pechhulp). De uitvoering van de Vakgarage Pechhulp wordt verzorgd door de VHD-Alarmcentrale.

2. Wat mag u van de Vakgarage Pechhulp verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u zo snel mogelijk te woord staan. Of dit nu via telefoon, e-mail of brief is. Wij zullen u altijd met respect behandelen en gaan ervan uit dat u dat ook met ons doet. Wij doen er alles aan om u weer op weg te helpen, maar wij kunnen niet garanderen dat wij uw pech altijd direct kunnen oplossen. Ook als wij u te hulp schieten met een noodoplossing, kunnen wij niet garanderen dat daarmee uw probleem is opgelost of dat er geen andere storing of schade optreedt.

3. Wat bedoelen we met?

3.1. Pech in Nederland en Buitenland

Een (mechanisch) defect waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Het mankement is plotseling ontstaan en dit kon niet worden voorzien. Een ongeval, diefstal, brand of een ander van buitenkomend onheil valt niet onder pech bij ons.

3.2. Buitenland

Het dekkingsgebied voor pechhulp in het buitenland: Albanië, Andorra, België, Bosnia Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Gibraltar, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Marokko, Moldavië, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Rusland, San Marino, Servië, Slovenië, Slowaakse Republiek, Spanje, Tsjechische Republiek, Turkije, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk en Noord-Ierland, Wit-Rusland, IJsland, Zweden, Zwitserland.

3.3. Categorie C

Een compacte middenklasse auto, te denken aan het formaat Volkswagen Golf, Ford Focus of Opel Astra.

3.4. Deelnemend voertuig

Personenauto's en bedrijfswagens met een Nederlands kenteken met een brutogewicht tot 3.500 kg (campers zijn uitgesloten). Vakgarage Pechhulp is kenteken gebonden.

3.5. Deelnemer

De bestuurder van de personenauto.

3.6. Gekoppelde aanhanger

De achter het voertuig gekoppelde aanhanger welke is meegenomen voor de reis. Hier is onder te verstaan de tourcaravan, vouwwagen, bagagewagen of trailer, mits in Nederland geregistreerd voor zover dat wettelijk verplicht is en niet zwaarder dan 3.500 kg. De aanhangwagen dient men te besturen met het rijbewijs wat hiervoor bestemd is (Categorie B en/of BE). Wanneer de aanhanger niet gekoppeld is op het moment van pech, vervalt hierop de Vakgarage Pechhulp.



Bel bij pech op werkdagen
tussen 08:00 – 17:00 eerst:

Uw eigen Vakgarage

Vakgarage Pechhulp
088 – 877 81 84

4. Hoe kan ik aantonen dat ik recht heb op hulp?

Als u contact opneemt met de VHD-Alarmcentrale heeft u hiervoor alleen het kenteken nodig van het voertuig waarmee u pech heeft.

5. Wanneer heb ik recht op hulp?

Op de startdatum tot en met de einddatum zoals vermeld in uw overeenkomst. Als u per direct de Vakgarage Pechhulp wilt afsluiten is deze pas geldig vanaf de eerstvolgende dag. Het afsluiten van de Vakgarage Pechhulp moet gebeurd zijn vóór het ontstaan van de pech. De Vakgarage Pechhulp wordt niet automatisch verlengd, hiervoor moet u contact opnemen met uw Vakgarage.

6. Hoe vaak heeft u recht op hulp?

Per jaar dat u de Vakgarage Pechhulp afsluit heeft u drie keer recht op hulp. Vanaf de vierde keer rekenen wij een toeslag.

De toeslag bedraagt €275,00 per geval en dient voordat de Pechhulp ingezet wordt per betaalverzoek te worden voldaan.

De in artikel 7 benoemde oorzaken tellen ook mee voor het aantal keren hulp waar u recht op heeft.

7. Toeslagen

Let op! In sommige gevallen rekenen wij een toeslag. Dit doen wij in de volgende gevallen:

- Verkeerde brandstof getankt;
- Brandstoftank of hoogvoltage batterij (elektrische auto) leeg;
- Sleutel in de auto laten liggen of kwijt.

De toeslag bedraagt €100,00 per geval en dient voordat de Pechhulp ingezet wordt per betaalverzoek te worden voldaan.

8. Waar kan ik gemaakte kosten declareren?

Deze kunt u declareren op <https://online-declareren.nl/>. Hiervoor is een dossiernummer nodig die u ontvangt van de VHD-Alarmcentrale. Als u geen dossiernummer heeft kunt u die opvragen bij de VHD-Alarmcentrale.

Let op: toeslagen, zoals in artikel 6 en 7 vermeld, kunt u niet declareren.



Bel bij pech op werkdagen
tussen 08:00 – 17:00 eerst:
Uw eigen Vakgarage

Vakgarage Pechhulp
088 – 877 81 84

9. Hulpverlening in Nederland

9.1. Woonplaatshulp

Hulpverlening in Nederland is inclusief woonplaatshulp. De woonplaats is de plaatsnaam die u heeft opgegeven aan de Vakgarage Pechhulp.

9.2. Transport van het voertuig

Als het voertuig niet ter plekke te repareren is, wordt het voertuig naar de dichtstbijzijnde Vakgarage gebracht.

9.3. Transport van de gekoppelde aanhanger

Zelfde adres als het voertuig.

** Inclusief hulp bij pech van gekoppelde aanhanger.*

9.4. Vervangend vervoer

Als de reparatie niet binnen twee uur mogelijk is. Gelijkwaardig en maximaal categorie C. Maximaal voor de duur van de reparatie met een maximum van drie werkdagen. Wanneer een auto met gekoppelde aanhanger onderweg een dusdanig defect heeft en de auto vervangen dient te worden, dan wordt er indien voorhanden een auto met trekhaak geleverd. Bij gebruik van een huurauto zijn altijd de voorwaarden van de verhuurder van toepassing.

Alleen zuivere huurdagen (kosten van de huurauto per dag) worden vergoed. Eventuele extra bijkomende kosten zoals het verlagen van eigen risico, brandstofkosten en extra gereden kilometers worden niet vergoed.

** Niet in combinatie met hotel*

9.5. Hotel

In Nederland maximaal één nacht op basis van 3*** hotel per persoon per nacht. Maaltijdkosten worden niet vergoed.

** Niet in combinatie met vervoer personen en/of vervangend vervoer*

9.6. Stalling

Wij zorgen ervoor dat het voertuig in Nederland gestald kan worden als deze niet meer rijdbaar is, dit tot maximaal twee dagen.

9.7. Vervoer van personen ten bate van door-, of terugreis

Tweede klas openbaar vervoer.

** Niet in combinatie met vervangend vervoer en/of hotel*

9.8. Taxi

Enkel na overleg en goedkeuring van de VHD-Alarmcentrale, maximaal één rit. Mits openbaar vervoer niet mogelijk is.



Bel bij pech op werkdagen
tussen 08:00 – 17:00 eerst:

Uw eigen Vakgarage

Vakgarage Pechhulp
088 – 877 81 84

10. Hulpverlening in het buitenland

10.1. Transport van het voertuig

Als het voertuig niet ter plaatse te repareren is wordt deze naar het dichtstbijzijnde autobedrijf of merkdealer gebracht.

10.2. Transport van de gekoppelde aanhanger

De gekoppelde aanhanger wordt altijd getransporteerd naar het dichtstbijzijnde autobedrijf bij pech. Repatriëring van de gekoppelde aanhanger wordt alleen verzorgd als het voertuig gerepatriëerd moet worden. Bij enkel een (mechanisch) defect aan de gekoppelde aanhanger worden er dus geen kosten vergoed voor repatriëring.

10.3. Vervangend vervoer

Als de reparatie niet dezelfde dag mogelijk is. Gelijkwaardig en maximaal Categorie C. Maximaal voor de duur van de reparatie met een maximum van tien werkdagen. Wanneer een auto met gekoppelde aanhanger onderweg een dusdanig defect heeft en de auto vervangen dient te worden, dan wordt er indien voorhanden een auto met trekhaak geleverd. Bij gebruik van een huurauto zijn altijd de voorwaarden van de verhuurder van toepassing.

Alleen zuivere huurdagen (kosten van de huurauto per dag) worden vergoed. Eventuele extra bijkomende kosten zoals het verlagen van eigen risico, brandstofkosten en extra gereden kilometers worden niet vergoed. Voor het vervangend vervoer dient men een creditcard te hebben.

** Niet in combinatie met hotel*

10.4. Hotel

Maximaal vier nachten op basis van een 3*** hotel, standaard kamer. Maaltijdkosten worden niet vergoed.

** Niet in combinatie met vervoer personen en/of vervangend vervoer*

10.5. Toezenden van onderdelen

Er kunnen kosten in rekening worden gebracht voor het verzenden van de onderdelen.

10.6. Stalling

Wij zorgen ervoor dat het voertuig gestald kan worden als deze niet meer rijdbaar is, dit tot maximaal tien dagen.

10.7. Repatriëring voertuig

Als de reparatie niet binnen de oorspronkelijke reisduur mogelijk is en na minimaal twee werkdagen.

10.8. Invoer en vernietiging

Indien reparatiekosten hoger zijn dan de dagwaarde van het voertuig zal na overleg met de eigenaar overgegaan worden tot vernietiging van het voertuig.

10.9. Vervoer van personen ten bate van door-, of terugreis

Tweede klas openbaar vervoer.

** Niet in combinatie met vervangend vervoer en/of hotel*

10.10. Ophalen van het gerepareerde voertuig door Vakgarage klant

Er mag gebruik gemaakt worden van tweede klas openbaar vervoer als het voertuig binnen de reisduur gerepareerd is. Dit wordt vergoed voor één persoon.

10.11. Taxi

Enkel na overleg en goedkeuring van de VHD-Alarmcentrale, max. € 125,00 per dossier.



Bel bij pech op werkdagen
tussen 08:00 – 17:00 eerst:

Uw eigen Vakgarage

Vakgarage Pechhulp
088 – 877 81 84

11. Verplichtingen

- Minimaal één keer per jaar onderhoud of inspectie bij de Vakgarage (bij weigering van noodzakelijke reparaties behoudt de Vakgarage het recht de Vakgarage Pechhulp te ontbinden).
- Na stranding/pech zo spoedig mogelijk contact met de Vakgarage Pechhulp en alle noodzakelijke of door de alarmcentrale gevraagde gegevens te verstrekken.
- Alle aanwijzingen van de alarmcentrale opvolgen en zoveel mogelijk medewerking verlenen aan de uitvoering van hulpverlening.

12. Uitsluitingen

Er wordt geen hulp verleend en/of geen kosten vergoed als:

- deelnemer bij aanvang van de reis redelijkerwijze de behoefte aan de Vakgarage Pechhulp kon voorzien;
- voor het reizen een negatief reisadvies is afgegeven door het Ministerie van Buitenlandse Zaken;
- de hulpverlening niet kan worden uitgeoefend ten gevolge van:
 - Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer, atoomkernreacties of natuurrampen;
- één der deelnemers opzettelijk onvolledige of onware opgave heeft gedaan over de oorzaak, aard of omvang van de pech/schade of gebeurtenis;
- schuld/schade ten gevolge van invloeden van buitenaf met uitzondering van in de auto vergeten sleutels, verkeerde brandstof getankt of een lekke band (toeslag van toepassing, zie artikel 7);
- de deelnemer niet de noodzakelijke medewerking verleent, dan wel de verplichtingen uit de hulpverleningsvoorwaarden niet is nagekomen;
- de hulp/schade verband houdt met deelname aan wedstrijden of prestatieritten, waarbij de snelheid of het tijdstip van aankomst van beslissende betekenis is;
- de bestuurder ten tijde van de gebeurtenis waarvoor hulp wordt gevraagd onder invloed verkeerde van alcoholhoudende drank, geneesmiddelen en/of verdovende of opwekkende middelen en daardoor niet in staat kon worden geacht het voertuig naar behoren te besturen;
- het voertuig door een bestuurder zonder rijbevoegdheid werd bestuurd;
- de deelnemer het voertuig gebruikt voor lesdoeleinden of verhuur of daarmee personen en goederen beroepshalve of anderszins tegen een vergoeding die een bijdrage in de kosten te boven gaat, vervoert;
- het voertuig ten tijde van de gebeurtenis niet was verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid buiten Nederland;
- met het voertuig goederen zijn of worden vervoerd waarmee de geldende strafwet wordt overtreden;
- voor het voertuig het APK-bewijs ontbreekt terwijl dit wel wettelijk verplicht is;
- de deelnemer een onjuiste pechlocatie heeft opgegeven;
- de plaatselijke wetten of regels overtreden moeten worden om hulp te bieden;
- er meer dan het wettelijk toegestane aantal inzittenden in het voertuig aanwezig zijn/waren.
- het voertuig geen geldig Nederlands kentekenbewijs heeft of een geschorst kenteken, exportkenteken of handelaarskenteken (groene platen) heeft;
- de deelnemer tegenover de Vakgarage Pechhulp ingeschakelde hulpverlener(s) fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op één of andere manier agressief heeft opgesteld, met als gevolg dat door dit gedrag in alle redelijkheid niet kan worden verlangd dat er nog (langer) hulp wordt verleend; dit wordt beoordeeld door de ingeschakelde hulpverlener(s);
- de deelnemer niet heeft gewacht op de komst van de hulpverlener.

De Vakgarage Pechhulp is niet aansprakelijk voor het mislopen van inkomsten bij pech als het voertuig wordt gebruikt voor zakelijke doeleinden.

Als de Vakgarage Pechhulp niet zou hebben bestaan, aanspraak gemaakt zou kunnen worden op een vergoeding of uitkering op grond van enige andere dekking al dan niet van oudere datum, of van enige wet of andere voorziening, zijn de in deze voorwaarden beschreven pechhulpdekkingen pas in de laatste plaats geldig. Dan zal alleen die hulp en/of schade voor uitkering in aanmerking komen welke het bedrag te boven gaat waarop deelnemer elders aanspraak zou kunnen maken en waarvoor dekking wordt verleend.

13. Geldigheidsduur Vakgarage Pechhulp

- Het gebruik van de Vakgarage Pechhulp eindigt direct na een periode van een jaar.
- Tijdens de geldigheidsduur begonnen hulpverlening wordt na afloop van de geldigheidsduur voortgezet.
- Het gebruik van de Vakgarage Pechhulp eindigt ook automatisch een maand nadat de deelnemer zich definitief buiten Nederland heeft gevestigd.
- Het gebruik van de Vakgarage Pechhulp is nog steeds geldig als de auto wordt verkocht. De Vakgarage Pechhulp kan niet worden overgezet naar een ander kenteken.
- Meld diefstal, of het 'total loss' raken van uw auto bij uw Vakgarage. De Vakgarage Pechhulp wordt dan stopgezet. In overleg met de Vakgarage heeft de klant in dit geval ook recht op een deel restitutie.
- In het buitenland geldt de hulpverlening voor gebeurtenissen die zich voordoen en zijn gemeld binnen de geldigheidsduur gedurende een buitenlandse reis met het voertuig, voor zover de reis niet langer duurt dan 60 (aaneengesloten) dagen.

14. Klachten en geschillen

Eventuele klachten en geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van de Vakgarage Pechhulp kunnen alleen schriftelijk worden ingediend bij Vakgarage Pechhulp. Klachten en geschillen over de hulpverlening dienen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na de betreffende gebeurtenis te worden ingediend op e-mailadres pechhulp@vakgarage.nl.

15. Bescherming persoonsgegevens

Voor het op correcte wijze kunnen aanbieden en verlenen van de Vakgarage Pechhulp heeft uw Vakgarage en de VHD-Alarmcentrale uw persoons- en autogegevens nodig. Deze gegevens worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- om overeenkomsten te sluiten en uit te voeren;
- om klantenbestanden te behouden;
- om u optimaal van dienst te kunnen zijn op het moment dat u pech meldt;
- om te voldoen aan de wet;
- ten behoeve van marketing- en communicatiedoeleinden.

IN SAMENWERKING MET:

VHD
hulp centraal