



# Hulp bij panne

De Wegenwacht, Route Mobiel, of toch een kleinere club? Dat is de grote vraag voor wie gebruik wil maken van een pechhulpdienst. Het antwoord hangt af van uw portemonnee en uw wensen.

Vroeger had je als autobezitter de keus uit één: de Wegenwacht. Anno nu zijn er meer spelers op de markt van pechhulpdiensten. Route Mobiel is de bekendste en belangrijkste concurrent van de ANWB-hulpdienst. Er zijn ook kleinere, zoals AA-Team en EAC (stichting Economische Automobiel Club), en wie een nieuwe auto heeft, kan aanspraak maken op de mobiliteitsgarantie van de merkdealer. Dat Route Mobiel zich ziet als de enige echte concurrent van de Wegenwacht, is het afgelopen jaar wel duidelijk

geworden uit reclamespots en mediaberichten. Dat heeft kennelijk gewerkt, want tienduizenden ANWB-leden stapten over naar Route Mobiel. Maar heeft Route Mobiel zijn beloften waargemaakt? We vroegen leden van de Wegenwacht, Route Mobiel en de gebruikers van de pechhulpdienst van hun merkdealer naar hun ervaringen. De belangrijkste conclusie is een vraag voor uzelf: let u vooral op de kosten, of bent u bereid extra te betalen voor wat ons panel ervaart als meer service?

## Pechervaringen

Wie met pech staat wil het liefst zo snel mogelijk geholpen worden. Bij Route Mobiel is de haastige automobilist het best af: in de meeste gevallen (71%) is Route Mobiel binnen 30 minuten ter plaatse.

Route Mobiel zegt vaker toe binnen een halfuur aanwezig te zijn (84% van de gevallen) dan wordt waargemaakt. De Wegenwacht doet het andersom: die komt vaker binnen 30 minuten opdaven dan van tevoren werd beloofd. Ook de merkdealer is vaak sneller ter plaatse dan hij toezegt.

## Verholpen of weggesleept?

En wat doet de hulpdienst als hij eenmaal op de plek van het pechgeval aankomt? In de meeste gevallen wordt het probleem ter plaatse volledig of tijdelijk verholpen. De Wegenwacht slaagt daar het vaakst in, Route Mobiel het minst. De Wegenwacht laat ook aanzienlijk minder vaak de auto wegslepen dan de andere twee pechhulpdiensten.

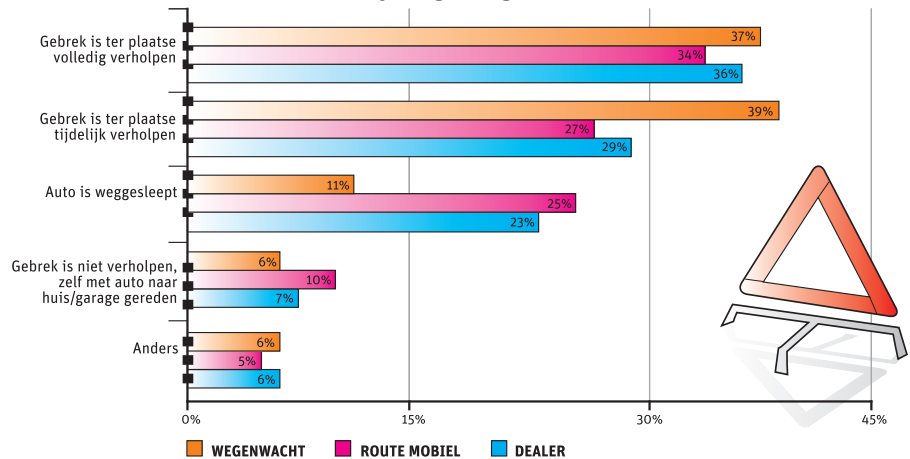
We vroegen de respondenten hoe tevreden ze waren over de afhandeling van hun pechgeval. Weliswaar scoort de Wegenwacht het hoogst en krijgt het rapportcijfer 8,1, maar de merkdealer en Route Mobiel halen met een 7,8 respectievelijk een 7,4 ook nog altijd een heel dikke voldoende.

Tot slot vroegen we aan degenen die de afgelopen 3 jaar van pechhulpdienst veranderd waren naar de reden voor hun overstap. Veruit de meeste overstappers gingen van de Wegenwacht naar Route Mobiel, en geven als reden daarvoor dat ze het lidmaatschap te duur vonden.

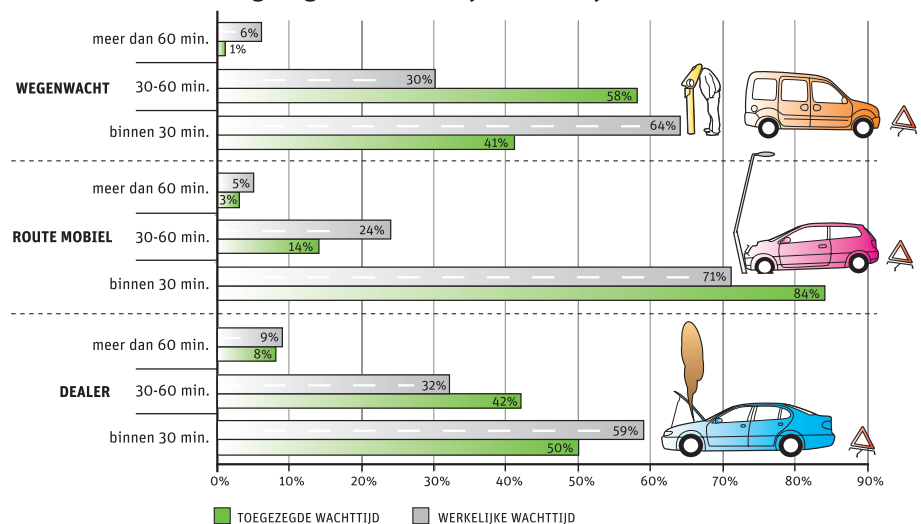
## De prijzen en meer...

Er zit flink wat verschil in de tarieven en de samenstelling van het abonnement. We vergeleken prijzen van de belangrijkste pakketten van de vier landelijke pechhulpdiensten. De merkdealer hebben we hierin niet meegenomen, omdat het aanbod verschilt van merk tot merk.

## Wat is er aan het pechgeval gedaan?



## Toegezegde en werkelijke wachttijd



## WIE OP DE WEGENWACHT WACHT...

...kan een compleet nieuwe tariefstructuur verwachten. De ANWB heeft flink huisgehouden in de samenstelling van de Wegenwachtservices die per 1 januari 2007 gelden.

In de nieuwe situatie komt er geen bedrag meer bij voor het verplichte lidmaatschap van de ANWB: dat is al verwerkt in de basisprijzen van de Wegenwacht pakketten. Voor een partnerlidmaatschap en jongerenlidmaatschap (tot en met 24 jaar) gelden kortingen.

De Wegenwacht gaat nu uit van drie soorten pakketten: een Woonplaats Service, een Nederland Service en een Europa Service.

Bij de laatste twee kunt u de Woonplaats Service uitsluiten. Voor een vervangende auto in Nederland en/of Europa moet u extra betalen, net als voor een aanhanger of caravan (in Europa) en voor de zogenoemde Ster Service. Het goedkoopste basispakket (Woonplaats Service zonder vervangende auto en Ster Service), kost €39,50; het duurste pakket met aanvullende services (Europa met Woonplaats Service, vervangende auto in Nederland en Europa, Ster Service en Kampeerauto en Aanhangwagen Service Buitenland) €140,10. Zie ook [www.anwb.nl/wegenwacht](http://www.anwb.nl/wegenwacht).



TARIEVEN						1) Inclusief verhaalbijstand bij letselschade
	Wegenwacht	Route Mobiel	AA-Team	EAC		
Aantal leden per 1 juli '06	3,9 miljoen	200.000	20.000	12.000		2) Voor de PrePaidPechhulpbon exclusief vervangend vervoer; niet per jaar
	hoofdlid	partner				3) Zonder vervangend vervoer €36 per jaar
Exclusief woonplaatservice en vervangend vervoer in Ned.	€49,50	€29,70	€35	n.v.t.	n.v.t.	4) Wegenwacht Europa Service inclusief Vervangende Auto Service Buitenland
Inclusief woonplaatservice en vervangend vervoer in Ned.	€79,50	€50,70	€55 <sup>1)</sup>	€75 <sup>2)</sup>	€55 <sup>3)</sup>	5) Geldt alleen voor caravan; aanhangerdekking is inclusief
Extra kosten voor Europadekking incl. vervangend vervoer in Eur.	€35 <sup>4)</sup>	€24,50 <sup>4)</sup>	€27,50	€22,50	€36	
Aanhanger/caravandekking in Europa	€10,65	€10,65	€7,50	inclusief	€61 <sup>5)</sup>	
Inschrijfkosten	€3,40 bij automatische incasso	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	
Lidmaatschapskosten	zit in service	idem	n.v.t.	€13,95	€20	

De Wegenwachtservice is als enige hulpdienst standaard persoonsgebonden en niet autogebonden. Leden kunnen de Wegenwachtservice wel onder bepaalde voorwaarden tijdelijk uitlenen aan hun partner of kind. Een persoonsgebonden lidmaatschap is

wel handiger voor wie meer dan één motorvoertuig bezit, zoals een motor of een 'weekendauto'.

### Voorwaarden

Niet alleen de tarieven, maar ook de voorwaarden en extra's die de abonnementen bieden, verschillen nogal. De Wegenwacht biedt de meeste extra's, maar de voorwaarden zijn niet altijd de gunstigste. Zo kun je alleen per kalenderjaar opzeggen vóór 15 november, en moeten uitbreidingen van het lidmaatschap apart worden betaald, terwijl die bij de andere aanbieders al (vaak) in het basisabonnement zitten. Bij Route Mobiel kun je daarentegen niet terecht als je een auto hebt van 12 jaar of ouder. Het abonnement van AA-Team is het elementairst. Het biedt veel voordeel voor wie lang geen hulp claimt.

EXTRA'S <sup>1)</sup>	Wegenwacht	Route Mobiel	AA-Team	EAC
<b>GRATIS</b>				
Alarmservice	ja	ja	ja	ja
Juridische ledenbijstand	ja	ja <sup>2)</sup>	nee	ja
Advies bij aan- en verkoop auto	ja	nee	nee	ja
Kortingen op automaterialen	ja	ja	nee	ja
Korting op brandstof	ja	nee	nee	ja
Routekaarten	ja	nee	nee	nee
<b>TEGEN BETALING</b>				
Onafhankelijke keuring gebruikte auto	ja	nee	nee	ja

1) Niet alle mogelijke extra's zijn genoemd  
2) Verhaalbijstand bij letselschade

### HET ONDERZOEK: WAT EN HOE

We vroegen een grote groep consumenten naar hun ervaringen met pechhulpdiensten. Alleen van de Wegenwacht, Route Mobiel en de pechhulp-service van de merkdealer vonden we voldoende leden om mee te doen aan onze enquête. Van elke pechhulpdienst ondervroegen we evenveel leden. Van AA-Team en EAC vonden we te weinig leden om ze op te nemen in de evaluatie. Ook inventariseerden we bij de Wegenwacht, Route Mobiel, AA-Team en EAC de tarieven, voorwaarden en andere gegevens.

VOORWAARDEN	Wegenwacht	Route Mobiel	AA-Team	EAC
<b>Lidmaatschap</b>				
Op persoon of kenteken?	persoon	kenteken	beide	kenteken
Looptijd lidmaatschap	kalenderjaar	12 maanden	12 maanden	12 maanden
Opzegtermijn	vóór 15 november	30 dagen	5 weken	3 maanden
Restitutie bij tussentijds opzeggen?	nee	ja, na 1e jaar <sup>1)</sup>	ja <sup>1)</sup>	nee
Leeftijdsgrens auto?	nee	ja, max. 12 jaar <sup>2)</sup>	nee <sup>3)</sup>	nee
<b>Dekking</b>				
Geldt dekking voor tijdelijke bestuurders? <sup>4)</sup>		ja	ja bij lid op kenteken	ja
Dekking aanhanger in Nederland inclusief?	ja	ja	ja	ja
Dekking aanhanger in Europa inclusief?	nee	nee	ja	ja
Dekking caravan in Nederland inclusief?	ja	ja	ja	nee
Dekking caravan in Europa inclusief?	nee	nee	ja	nee
Europadekking inclusief?	nee	nee	nee	nee

1) Als geen pechhulp is gebruikt  
2) Met uitzondering van voertuigen die als 2e voertuig worden aangemeld  
3) In bepaalde gevallen is 8 jaar het maximum voor hulp in het buitenland  
4) Alleen partner en inwonende kinderen, met autopapieren en geldige lidmaatschapskaart

### TEN SLOTTE

Er zijn veel verschillen tussen wat de pechhulpdiensten te bieden hebben en tegen welke prijs. Consumenten geven zowel de Wegenwacht als Route Mobiel en de dealerhulp een dikke voldoende voor hun hulp, al scoort de Wegenwacht wat hoger. De prijzen en bepaalde voorwaarden van de Wegenwacht zijn ongunstiger dan die van andere pechhulpen. Bijkomend ANWB-lidmaatschap biedt wel veel extra's.