Anwb

Dit jaar hadden wij ons voorgenomen om via de westkust van Frankrijk naar Spanje aftezakken en daarna via de oostkant terug te gaan.

Dinsdag 14 juli

Op weg naar de Dordogne kregen we stukken met de auto ik had geen aandrijving meer en dit was de start van de nodige ellende.

We werden direct beveiligd door de mensen van de Autoroute die vervolgens ook een sleepwagen had geregeld. We werden keurig naar een prima uitziende garage gesleept. Omdat de chauffeur direct weg moest werden we achter gelaten in een mooie airco gekoelde ruimte met alle faciliteiten. Ik heb direct contact gezocht met de ANWB alarmcentrale. Die na de benodigde gegevens de zaken zou regelen met ook de opmerking nu mijnheer Kollau u bent goed verzekerd. Ook zowel auto alsook Caravan en vervangend vervoer. We zouden een hotel of camping uit mogen zoeken. Aangezien wij geen hotel mensen zijn kozen we voor camping. In de buurt waar de auto was afgeleverd was een camping en de man van de sleepwagen was zo vriendelijk om ons naar de camping te brengen omdat een taxi met trekhaak nog twee uur op zich liet wachten. Het was 14 juli dus ook deze man dacht beter hun even weggebracht dan hier op deze feestdag bij het gezin blijven. Diezelfde avond kregen we bericht dat de met het verzoek om toestemming om de auto naar een specialist te slepen de volgende dag. Die zou dan prijsafspraken maken.

Woensdag 15 juli

De volgende ochtend kregen wij een SMS bericht dat de auto verplaatst was. Met naam en adres van garage In de middag telefoon van de alarmcentrale dat de kosten maximaal € 1272,00 zou gaan kosten de koppeling was kapot. Ik heb direct toestemming gegeven voor reparatie. Hier werd op gereageerd dat ze dit direct door zouden geven en dat de auto dan vrijdag ochtend, zeker vrijdag middag klaar zou zijn. Dat hield voor ons in dat we dus vrijdag verder konden met onze reis. Dus dan zouden we geen gebruik hoeven te maken van mijn vervangend vervoer verzekering. Prima

Donderdag 16 juli rond het middag uur neemt de alarmcentrale contact met ons op over vervangend vervoer, een huurauto. Maar mijn auto is vrijdag klaar ??? Ik geef alle details op tot het aantal polen van de stekker van de caravan. Mij werd ook verteld dat ik maar echt heb op 21 dagen. Volgens mij voldoende om mijn vakantie af te maken die net begonnen was.

Dus ik denk dat gaat goed komen. Mocht het ene niet lukken komt het vervangend vervoer binnen 48 uur. M 16 uur toch maar eens proberen om contact te zoeken met de Alarmcentrale. Nummer gebeld kom via Nederland denk ik dan met Lyon in contact ( echt niet een uur aan de lijn en wordt vervolgens gewoon verbroken. Nogmaals geprobeerd en geluk naar een tijdje krijg ik Lyon aan de lijn.

Dhr Remy Verkijk

Donderdag 16 juli.16.00 uur

Vraag hoe is de stand van zaken m.b.t. mijn auto.

Er is wel gebeld maar kunnen garage niet aan de lijn krijgen dus kon geen direct uitsluitsel geven maar als gezegd is vrijdag klaar dan gaat hij daar wel vanuit. Vooralsnog even gekeken naar huurauto. Er was sinds de laatste gesprek niets mee gebeurd.

Uh Remy ik zit hier op een camping in een dorpje waar ik geen boodschappen kan doen geen pinautomaat is. Dus ik heb geen cash geld meer en ik kan geen geld halen. Het enig hier in de buurt is een Pizzeria. En de geiten tegenover mij en een manke pony.

Remy; ik ga direct werkt maken voor de huurauto en ik bel hierover terug.

Als ik een huurauto krijg dan zal ik spullen uit mijn auto moeten halen en ik heb geen vervoer hier. Hoe moet ik dat regelen. Het antwoord hierop verbaasde mij volgens Remy kon ik dat het beste doen door iemand op de camping te regelen die mij even naar de garage kon brengen.

Uhh Echt niet Remy ik bestel en taxi en die gaan jullie betalen daar moet ik wel toestemming voor vragen. Hij kon blijkbaar zijn chef niet bereiken en heeft mij toestemming gegeven.

 Na een rit met de taxi kwamen we net op tijd voor de garage ging sluiten. Onze specialist was een kleine garage waar volgens mij een echtpaar alleen alle reparatie deed en de garage runde.

In mijn beperkte frans gevraagd wanneer de auto morgen opgehaald. Geen duidelijk antwoord. Mijn auto stond op een brug omringd door motorblokken en reparatie materiaal Zag er in mijn ogen uit als en hobby garage.

Maar goed ik had mijn spullen en we konden weer terug op de terugweg met de taxi langs een pinautomaat gereden dan hadden we tenminste weer cashgeld.

Vrijdag 17 juli

De dag dat volgens ons en de ANWB de auto klaar zijn. Wederom contact gezocht met alarmcentrale. Dan wordt je doorverbonden met de Alarmcentrale in Lyon. Tenminste dat is de bedoeling. Ik heb mijn telefoon op speaker gezet naar 45 minuten gen contact werd ik er gewoon uitgegooid. Na een uur nogmaals geprobeerd na 15 minuten eindelijk aansluiting.

Ze wisten niet of de auto vandaag klaar was weerom mijn situatie uitgelegd. Geen auto geen inkoopmogelijkheden. Of ik eventueel zelf voor een huurauto kon gaan kijken omdat ik gewoon van deze camping en uit dit dorp wil. Hiervoor kreeg ik toesteming.

Wederom konden ze de garage net bereiken ik mocht het zelf ook proberen. Ik neem contact op met de garage en heb direct contact. Mijn vraag wanneer de auto klaar was vandaag werd een beetje vragend beantwoord. Hoe ik aan vandaag kom het onderdeel komt pas maandag aan. Nogmaals nagevraagd of ze het wel over mijn auto hadden maar helaas dit werd bevestigd. Dat hield in dat nu de auto pas dinsdag klaar kon zijn. Ik zit dus met mijn gezin hoe goed verzekerd ook een week op een camping waar niets te beleven is en geen inkoopmogelijkheden tegenover en vijver met 4 geiten en een make pony. Hier heb ik niet het gehele jaar hard voor gewerkt. Ik heb het idee dat ik gewoon ben voorgelogen. Ik heb het recht om bij een reparatie langer durend dan 48 uur vervangend vervoer te krijgen. Het blijkt heel moeilijk om vervangend vervoer te regelen met een trekhaak voor een caravan. Hier laat de ANWB ook steken vallen. Op jaarbasis komen er zoveel Nederlanders door Frankrijk met caravan. En dit is al jaren zo. Waarom heeft de ANWB geen contracten met verhuurmaatschappijen voor auto’s met trekhaak.

Waarom geeft de ANWB het idee dat we op vrijdag weer kunnen vertrekken, enkel om van de huurauto problematiek af te zijn. **Eén week van mijn zuur verdiende vakantie weg.**

Als een klein kind voorgelogen. En ohh wat had men begrip en ohh wat vonden ze het vervelend. En ohh wat kunnen ze elke keer iemand anders de telefoon op laten nemen. En ooh wat is het prettig om dan doorverbonden te worden met Lyon. En ja we bellen u terug hierover, ook zo’n lege belofte. De telefoonkosten reizen de pan uit, wifi op een camping werkt niet dus ga je op de roaming en ja ANWB dat kost ook klauwen met geld.

Zaterdag bericht dat we een huurauto kunnen krijgen om boodschappen te doen en dat we zijn opgenomen in het Zorgteam. Dat wijzigt ook niets aan onze situatie maar we zitten in het zorgteam.

Dinsdag 21 juli kregen we om 15.00 uur bericht dat de auto klaar was. Wij als een speer naar de Specialist ( garage) betaald en toen huurauto inleveren en weg. Ik heb nog wel even nagevraagd wanneer zij wisten dat ik d auto wilde laten maken en waarom het onderdeel zo laat besteld was. Volgens de vrouw wisten zij pas donderdag laat in de middag dat ik toestemming had gegeven voor reparatie. En dus het onderdeel nooit op vrijdag kon zijn en dus ook de auto niet op donderdag klaar kon zijn.

**Monopoly positie van de ANWB sterk in twijfel getrokken en de rechtsbijstand al gevraagd wat ik hieraan kon doen.**

Ik denk dat er voor het liegen naar klanten;

Auto is vrijdag klaar,

Het niet nakomen van afspraken;

Wij bellen u terug ik wacht nu nog,

Het beletten van een verzekeringsrecht: vervangend vervoer als auto niet binnen 48 uur te maken valt. Daarnaast is er in volgens eigen zeggen geen vervangend vervoer te regelen met trekhaak!!

**Wij hebben 7 dagen op een camping gezeten zonder vervoer, zonder winkel en ook zonder pinautomaat. Wij konden dus niets.**

**In de afhandeling krijg ik nu extra kosten vergoed van taxi en telefoon. Camping helemaal niet en geen extra kosten levensonderhoud.**

**Zijn er meer van deze ervaringen met ANWB en de ALARMCentrale.**