



Pechbijstand

Algemene voorwaarden

Wat voorziet o2o bij pech?

Geldig vanaf 04/06/2026

Je kent het ongetwijfeld: je hebt 's morgens niet veel tijd en wil snel naar je werk fietsen. Tot je onderweg plots een lekke band krijgt. Of je bent op weg met vrienden op een heerlijk ontspannende fietstocht en je ketting breekt in twee. Niet leuk! Maar pech overkomt iedereen wel eens. Sluit je daarom aan bij onze pechbijstandsverzekering en ga met een gerust gemoed op pad.

Alle woorden met hoofdletter staan gedefinieerd in de tekst of de definitielijst achteraan deze Algemene voorwaarden, die integraal deel uitmaakt van deze voorwaarden.

1. Wat is pechbijstand?

Heb je Pech op de weg? Geen paniek. Met deze service depanneren we jou én je leasefiets.

Sta je met een lekke band of een lege batterij langs de weg? Dan schiet de pechbijstand je te hulp, 24/24, 7 dagen op 7. Als je van deze service wil profiteren, vink je deze aan wanneer je je leasefiets bestelt. En kies slim, want tijdens de duur van je contract kan je deze pechbijstand niet meer selecteren.

Zodra de service actief is, zit de kost gewoon in je totale leaseprijs. Je checkt alles op je gemak in je o2o Biker account onder *Je fiets(en) - Je services*.

Je kiest uit twee opties:

- Optie 1 - **Standaard pechbijstand**: geldig bij Pech onderweg in de Benelux (+25 km over de Belgische landsgrenzen met Frankrijk en Duitsland).
- Optie 2 - **Europese pechbijstand Upgrade**: met deze upgrade is je pechbijstand geldig bij Pech onderweg in Europa (zie definities).

2. Hoe gebruik je pechbijstand?

Opgelet: je kan pas gebruikmaken van de **pechbijstandsverzekering**, als je deze **geactiveerd** hebt.

Sta je in panne met je fiets? Onze partner VAB, één van de grootste spelers op vlak van fietsbijstand, helpt je snel weer op weg. **Bel rechtstreeks naar het unieke nummer voor o2o Company Bike Lease Assistance** (niet geldig voor AG Insurance medewerkers): [zie o2o Biker](#).

- Geef het BikelD nummer door - kijk voor dit nummer op je fietssticker of in o2o Biker.
- Geef je naam en de naam van je werkgever door.
- Geef het merk/model van je fiets door.
- Geef door waar je gestrand bent.

3. Wanneer gebruik je pechbijstand?

Wil je graag de o2o-pechbijstandsverzekering gebruiken? Dat kan alleen als:

- in o2o Biker bij *Je fiets(en)* onder de rubriek *Je services* de pechbijstandsverzekering actief is.
- je Fietscontract actief is. Dit geldt ook wanneer je Pech hebt net voor de einddatum van je contract, maar de hulp doorloopt tot na die datum.
Staat je leasefiets nog niet in het systeem van VAB op het moment van Pech (bv. omdat de fietshandelaar je Verklaring van Ontvangst bij de start nog niet doorstuurde)? Dan vraagt VAB je een document te tekenen. Je belooft hiermee de kosten zelf te betalen als achteraf blijkt dat je toch geen recht had op bijstand via o2o.
- je niet meer verder kan fietsen terwijl je onderweg bent: door bijvoorbeeld een Ongeval, platte band, kapotte versnelling, gebroken ketting, batterijproblemen met je elektrische fiets. Bij al deze mankementen kan je rekenen op onze pechbijstand. Want een fiets is gemaakt om op twee wielen te rijden – je sleurt die (zware) fiets liever niet dat hele eind terug naar je vertrekpunt...

Extra tip: neem zelf altijd een reservebinnenband mee in je fietstas wanneer je op pad gaat. Zo vermijd je dat de pechverhelper je niet kan helpen, omdat deze dit type binnenband niet bij zich heeft. En zo hoeft je dit onderdeel alvast niet te betalen bij Pech.

4. Voorwaarden

1. De waarborg is van toepassing op:
 - a. de onverwacht technisch of wettelijk geïmmobiliseerde Fiets.

- Wettelijk geïmmobiliseerd wil zeggen dat de Fiets niet meer wettelijk in orde is, doordat remmen of lichten niet meer werken. Terwijl technisch geïmmobiliseerd te maken heeft met alle andere zaken waardoor de Fietser niet meer verder kan rijden.
 - De immobilisatie moet zijn ontstaan uit: een Ongeval, een technisch defect, lekke band, batterijprobleem, vandalisme, diefstal of poging tot diefstal.
- b. de Fiets die zich op volgende locatie bevindt:
- voor **standaard pechbijstand**:
 1. Benelux (België, Groot-Hertogdom Luxemburg of Nederland);
 2. binnen de 25 km over de Belgische landsgrenzen met Frankrijk en Duitsland.
 - voor **Europese pechbijstand**: Europa (zie definities).
2. De bijstand aan de Fiets wordt enkel verleend als de Fiets op een weg staat die toegankelijk is voor een bijstandsvoertuig van de Bijstandsverlener, of binnen 250 meter wandelafstand van een weg die goed toegankelijk is. De Fietser zal alles in het werk stellen om zo dicht mogelijk bij de openbare weg te komen.
 3. Wil je van de bijstand kunnen genieten? Dan dien je aanwezig te zijn bij de Fiets op het moment van de Interventie, met uitzondering van een urgente medische tussenkomst waarvoor je verplaatsing nodig is.

5. De pechbijstand bestaat uit

5.1 Standaard pechbijstand

1. De hulpverlening bestaat uit het ter plaatse sturen van een wegwachter of erkende partner van de Bijstandsverlener voor het herstellen (voorlopig of definitief) van de Fiets.
2. Kan de Fiets niet ter plaatse terug rijklaar gemaakt worden door de Bijstandsverlener? Dan wordt de fiets gesleept naar de plaats die het meest geschikt is voor de herstelling. De Fietser heeft recht op één gratis vervoer van de Fiets en kan tijdens deze rit meerijden naar de bestemming van de Fiets. VAB kan de fietser afzetten bij het openbaar vervoer, om zo een bestemming naar keuze (werk, thuis, ergens anders) te bereiken. VAB is niet verantwoordelijk voor de bagage tijdens het transport.
 - Bij Pech met sleep **overdag** heb je deze opties:
 - Fiets + Fietser naar huis;
 - Fiets + Fietser naar het werk;
 - Fiets + Fietser naar fietshersteller;
 - Fiets naar fietshersteller; Fietser naar halte van openbaar vervoer om reis naar bestemming verder te zetten;

- o Fiets eerst naar steunpunt van VAB, daarna naar gewenste fietshersteller; Fietser naar halte van openbaar vervoer om reis naar bestemming verder te zetten. Is openbaar vervoer geen optie? Dan contacteert én betaalt de Fietser zelf bv. taxidienst, familie of vrienden.
 - Bij Pech met sleep **'s nachts** heb je deze opties:
 - o Fiets + Fietser naar huis;
 - o Fiets + Fietser naar het werk;
 - o Fiets eerst naar steunpunt van VAB , daarna naar gewenste fietshersteller; Fietser naar halte van openbaar vervoer om reis naar bestemming verder te zetten. Is openbaar vervoer geen optie? Dan contacteert én betaalt de Fietser zelf bv. taxidienst, familie of vrienden.
3. Wanneer de Fiets thuis (in België) in panne staat, komt VAB ook thuis depanneren. Op voorwaarde en enkel wanneer de Fiets geïmmobiliseerd is. Er is geen onderhoud of service aan huis.
 4. Als de Fietser op het ogenblik van de tussenkomst de enige begeleider is van 1 of meerdere minderjarige kinderen, dan organiseert de Bijstandsverlener ook het vervoer van de kinderen (max. 4 kinderen) samen met de volwassen begeleider. In dit geval worden de niet-geïmmobiliseerde en niet-aangesloten fietsen uitgesloten van transport.
 5. Bij diefstal van de Fiets organiseert de Bijstandsverlener het vervoer en neemt de Bijstandsverlener de kosten ten laste voor het vervoer van de Fietser tot de vertrek- of aankomstplaats, met een maximum van € 80. Deze waarborg wordt enkel toegestaan als de Fietser kan aantonen dat alle voorzorgsmaatregelen werden genomen om het risico op diefstal van de Fiets maximaal te beperken én als aangifte van de diefstal werd gedaan bij de politie.
 6. De Bijstandsverlener kan een fiets slepen tot max. 25 km over de Belgisch-Nederlandse grens in het geval van de **standaard pechbijstand**. Dat betekent dat bij Pech in België de fiets gesleept wordt naar een Nederlandse fietshandel uit ons netwerk. En omgekeerd ook: bij Pech in Nederland wordt de fiets gesleept naar een Belgische fietshandel uit ons netwerk.

5.2 Europese pechbijstand

In België, Nederland, Luxemburg: zie standaard pechbijstand.

In Frankrijk, Duitsland, Spanje, Italië en Oostenrijk sturen we in samenwerking met VAB een fietstechniker ter plaatse om, indien mogelijk, een herstelling uit te voeren. Lukt een herstelling ter plaatse niet, dan heb je recht op:

- de sleepdienst naar je verblijf, vertrek- of eindpunt, of naar een hersteller;
- herstellings- en vervoerskosten tot maximaal € 300.

In de andere Europese landen kunnen we geen fietstechniker ter plaatse garanderen, maar je hebt wel recht op:

- de sleepdienst naar je verblijf, vertrek- of eindpunt, of naar een hersteller;
- vervoerskosten inbegrepen tot maximaal €300.

6. Uitsluitingen

Worden niet gewaarborgd in het kader van deze overeenkomst:

1. Prijs van wisselstukken of materiaal gebruikt door VAB. Deze worden rechtstreeks aan de Gebruiker gefactureerd.
2. Tussenkomen die het gevolg zijn van incidenten die de Fiets niet immobiliseren.
3. Herstellingskosten uitgevoerd door de Dealer en eventuele onderhoudskosten.
4. Vervoer van lading (goederen en/of dieren).
5. Bijstand aan een Fiets die al bij een Dealer staat.
6. Bergingsoperaties en/of kraanwerk.
7. Deze verzekering dekt geen diefstal of beschadigingen van voorwerpen of Accessoires van de Fiets ten gevolge van Pech of een Ongeval.
8. Slepen in opdracht van de overheid of de politie.
9. Alle gevallen van misbruik en/of bedrog.
10. Panne als gevolg van extreme aanpassingen, plaatsing van toebehoren en niet-originele onderdelen.
11. Interventies die aangevraagd worden op plaatsen die niet bereikbaar zijn voor de depannagediensten.
12. Medische bijstand aan de Gebruiker.
13. Telefoonkosten om de bijstandscentrale te bereiken.
14. Verloren sleutels van een extern fietsslot.

VAB kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, vertragingen, verhinderingen of het niet uitvoeren van de gegarandeerde bijstand, indien dit het gevolg is van overmacht zoals o.a. oorlog, burgeroorlog, revolutie, opstand, staking, inbeslagname of dwangbevel van en door de openbare macht, kernreacties, radioactiviteit, natuurfenomenen, panne aan het stroom- of telefoonnet.

VAB behoudt zich het recht voor de gewaarborgde bijstand te weigeren of onmiddellijk stop te zetten, in het geval van misbruik door of bedrog van de Begunstigde.

7. Wat zijn de verplichtingen?

1. Als er zich tijdens de looptijd van het contract wijzigingen voordoen aan het risico waarvoor de Gebruiker verzekerd is, moet de Gebruiker dat melden.
2. De Gebruiker moet alle opgenomen voorzorgsmaatregelen treffen om te vermijden dat een schadegeval zich voordoet.
3. Bij een schadegeval moet de Gebruiker dit melden binnen de termijn, zoals bepaald in de algemene voorwaarden van de Bicycle Care Schade, en alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te beperken.

8. Aansprakelijkheidsregeling bij schade ten gevolge van een interventie door de pechbijstand

In de eventuele overeenkomst verbindt VAB zich ertoe de begunstigde personen te zullen vergoeden voor eventuele schade die door haar personeelsleden of door aangestelde pechverhelpingsdiensten is veroorzaakt aan:

- De Fiets (vb. bij het slepen van de Fiets); en/of
- De begunstigde persoon zelf (letselschade) (vb. als gevolg van een verkeersongeval gedurende het vervoer van de begunstigde persoon en zijn Fiets). De vaststelling van deze eventuele schade en de eventuele schadevergoeding zullen in gezamenlijk overleg plaatsvinden.

De te volgen procedure in geval van schade:

Wat moet de Fietser doen om schade aan te geven?

Van zodra er iets misloopt, verwittigt de Fietser de leasemaatschappij zo snel mogelijk en bezorgt de gegevens zodat er een duidelijk beeld is van de omstandigheden waarin de schade plaatsvond.

Volgende gegevens zijn hierbij noodzakelijk:

- Aansluitingsnummer van de Fiets;
- Gegevens van de leasemaatschappij;
- Aard van de schade;
- Foto's van de schade;
- Omstandigheden van het incident;
- Plaats, datum en tijdstip van het incident;
- Bestek voor de eventuele herstelling.

Hoe meer concrete gegevens er worden doorgegeven, hoe sneller een schaderegeling verloopt.

Wat gebeurt er nadat de schade werd aangegeven?

De schaderegeling van VAB maakt hiervoor een dossier op en start een onderzoek. Dringende herstellingen die verdere schade voorkomen, moeten zo snel mogelijk worden uitgevoerd.

Als na onderzoek blijkt dat VAB aansprakelijk is voor de geleden schade, zal VAB de eigenaar van de Fiets hiervoor vergoeden.

9. Wanneer begint en eindigt de dekking?

De pechbijstandsverzekering start op de dag dat o2o de bevestiging van levering van de Fiets ontvangt en eindigt op de dag van het einde van het Fietscontract.

10. Fraude

Om de solidariteit tussen de gebruikers te behouden en onnodige premieverhogingen te vermijden, treden wij actief op tegen alle vormen van misbruik en fraude. Fraude is een misdrijf en kan leiden tot strafrechtelijke vervolging.

11. Privacybeleid

VAB nv respecteert de privacy van de gebruikers van de website. Om de gebruiker de diensten en producten te kunnen leveren, dient VAB nv te beschikken over enkele persoonsgegevens. VAB nv streeft ernaar deze persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken.

[Meer informatie over deze regelgeving](#) vind je op de website.

Gebruikers die misnoegd zijn omdat VAB nv niet aan hun privacywetgeving voldoet, hebben steeds het recht om een klacht neer te leggen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit via mail contact@apd-gba.be.

Elke gebruiker waarvan VAB nv gegevens verwerkt (dit is de betrokkene) beschikt over verschillende rechten:

- Recht op informatie;
- Recht op inzage;
- Recht op correctie;
- Recht op het wissen van gegevens;
- Recht op beperking van de verwerking;
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens;
- Recht op bezwaar.

Deze rechten kunnen op 2 manieren uitgeoefend worden:

- Via e-mail ter attentie van privacy@vab.be, of;
- Via een schriftelijke aanvraag ter attentie van:
VAB nv, Risicobeheer-Gegevensbescherming,
Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Je kan [de volledige privacyverklaring](#) raadplegen op de website.

Indien gewenst kan je dit ook schriftelijk aanvragen bij de VAB-Klantenservice: VAB nv, Klantenservice, Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Ook o2o verwerkt persoonsgegevens om pechbijstand te kunnen aanbieden. Meer informatie vind je via het [privacybeleid](#) en [dataverwerkingsbeleid](#) op de o2o website.

Deze servicevoorwaarden maken integraal deel uit van het Fietscontract met o2o. De Gebruiker verklaart er kennis van genomen te hebben en deze goedgekeurd te hebben.

12. Geschillen en toepasselijk recht

Bij vragen of klachten over de pechbijstand, kan de Fietser contact opnemen met VAB via klachtenbehandeling@vab.be (met bicycleservices@o2o.be in CC).

Deze Algemene voorwaarden worden beheerst door het Belgische recht. Alle geschillen i.v.m. de totstandkoming, geldigheid, uitvoering, interpretatie of ontbinding van deze overeenkomsten behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische Hoven en Rechtbanken.

Definities

1. **Accessoire:** uitrusting die integraal deel uitmaakt van de Fiets en die niet onafhankelijk van de Fiets kan gebruikt worden. Deze Accessoires dienen in de Huurofferte opgenomen te zijn.
2. **Begunstigde:** de fysieke persoon die de service van Pechbijstand heeft geactiveerd in het Fietscontract, verder 'Fietser' of 'Gebruiker' genoemd.
3. **Bijstandsverlener:** VAB, of diens onderaannemer, in de hoedanigheid van diegene die instaat voor de materiële uitvoering van de gewaarborgde prestaties.
4. **Dealer:** fietshandelaar of -hersteller die de leasefiets afleverde aan de Gebruiker.
5. **Europa:**
 - a. Volgende landen in West-Europa: België, Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, Monaco, Nederland, Oostenrijk, Zwitserland, Liechtenstein;
 - b. Volgende landen in Noord-Europa: Denemarken, Estland, Finland, IJsland, Ierland, Letland, Litouwen, Noorwegen, Verenigd Koninkrijk, Zweden;
 - c. Volgende landen in Zuid-Europa: Albanië, Andorra, Kosovo, Bosnië en Herzegovina, Bulgarije, Cyprus (*), Griekenland, Italië, Kroatië, Malta, Montenegro, Noord-Macedonië, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Spanje, Vaticaanstad;
 - d. Volgende landen in Oost-Europa: Hongarije, Moldavië, Oekraïne, Polen, Rusland (*), Slowakije, Tsjechië, Turkije (*), Wit-Rusland (Belarus).
De transcontinentale landen met een sterretje (*) zijn enkel gedekt voor het deel dat in Europa ligt.
6. **Fiets:** de in de Verklaring van Ontvangst van de Gebruiker omschreven fiets.
7. **Fietscontract:** de Huurofferte samen met de Verklaring van Ontvangst.
8. **Huurofferte:** de offerte van o2o voor de huur van de leasefiets die de Gebruiker heeft bevestigd bij bestelling van de Fiets en Accessoires (kan ook het addendum bij de arbeidsovereenkomst zijn).
9. **Immobilisatie:** de Fiets kan niet rijklaar worden gemaakt (technische immobiliteit) of is niet meer in staat te rijden volgens de wegcode (wettelijke immobiliteit). Als de Fiets al bij de fietshersteller werd aangeboden door de gebruiker, is er geen immobiliteit in de betekenis van deze overeenkomst, en komt de bijstandsverlener niet meer contractueel tussen.
10. **Interventie:** elke tussenkomst door de bijstandsverlener, gevolgd door een actie ten gevolge van een gemelde pech of Ongeval.
11. **Ongeval:** ongeval, (poging tot) diefstal, vandalisme en brand.
12. **Pech:** elke plotse en onvoorziene immobilisatie van de Fiets ten gevolge van een mechanische of elektrische panne, met inbegrip van lekke banden en verloren sleutels van een ingebouwd, vast fietsslot. Een extern fietsslot is niet gedekt.
13. **Rijklaar maken:** de fiets definitief of voorlopig herstellen:
 - a. Definitieve herstelling:
De Fiets definitief herstellen, zodat deze terug rijvaardig is, binnen de wettelijke en reglementaire bepalingen, zonder risico op verdere beschadiging.
 - b. Voorlopige herstelling:
Alle herstellingen waarbij de Fiets zodanig hersteld wordt dat de Fietser zich, al dan niet onmiddellijk, naar zijn Dealer kan begeven voor een definitieve herstelling.
14. **Verklaring van Ontvangst:** de verklaring die de Gebruiker heeft ondertekend bij ontvangst van de Fiets van de Dealer.