

Beleid inzake schadebehandeling

Wat gebeurt er als je schade toebrengt aan het voertuig tijdens je verhuring?

Uit ervaring weten we dat onze verhuurders in het algemeen voorzichtig rijden en er weinig ongevallen gebeuren. Schadegevallen zijn eerder uitzondering dan regel. Maar het is belangrijk te weten hoe we de schade beheren indien het wel voorkomt.

Europcar voert een duidelijk beleid inzake het beheer van schade. Deze werd opgemaakt om u beter te kunnen inlichten over de manier waarop we mogelijke schade door u toegebracht aan het voertuig tijdens de verhuurperiode zullen aanrekenen.

Voor de volledige versie van dit beleid, verwijzen we naar Artikel 12 van onze Algemene Huurvoorwaarden, die beschikbaar zijn op onze website en het verhuurstation.

Hieronder vindt u een samenvatting.

U bent mogelijk niet volledig financieel aansprakelijk

Gelieve op te merken dat afhankelijk van het type dekking dat u heeft afgesloten voor de verhuring, u mogelijk niet dient te betalen voor de schade of slechts gedeeltelijk. Zie de Europcar [Algemene verzekering- en dekkingsvoorwaarden](#).

1 - Schade vastgesteld bij uw terugkeer en in uw aanwezigheid

Indien U samen met de Europcar medewerker of afgevaardigde schade vaststelt bij de terugkeer van het voertuig, kan u deze schade erkennen door de ondertekening van de “Staat van het voertuig bij terugkeer”. Europcar zal u dan een factuur bezorgen met de herstellkosten en een administratiekost aanrekenen voor de behandeling van het schadedossier en de immobilisatie van het voertuig.

Herstellkosten kunnen variëren al naargelang de ernst van de schade:

- - Lichte Schade: kleinere, niet substantiële schade aangebracht aan het Voertuig, die geen invloed heeft op de vrije circulatie van het Voertuig zoals, bijvoorbeeld: lichte krassen, kleine deuken, steenslag in de voorruit. De facturatie van de schade is gebaseerd op Europcar's Prijslijst voor Lichte Schade die beschikbaar is in elk station en via onze website: [Lijst lichte schade](#).
- - Meer substantiële schade die een normaal gebruik van het voertuig in het gedrang brengt en waardoor het voertuig tijdelijk geïmmobiliseerd dient te worden, zoals schade aan de motor. Dit type schade zal geëvalueerd worden door een onafhankelijke expert en aangerekend worden volgens het verslag van de expert of volgens een kostenanalyse opgemaakt door een onafhankelijke herstelgarage.

Indien U de schade betwist en besluit om de “Staat van het voertuig bij terugkeer” niet te ondertekenen, zal Europcar onderstaande procedure toepassen (sectie 2)

2 - Schade vastgesteld in uw afwezigheid (indien u bijvoorbeeld het voertuig binnenbracht buiten de openingsuren)

Indien de Europcar medewerker of afgevaardigde schade vaststelt na uw terugkeer zonder dat u zelf

aanwezig bent, zal Europcar u volgende documenten opsturen:

- - Staat van het voertuig bij terugkeer, met een beschrijving van alle vastgestelde schade
- - Schadefoto's
- - Een schatting van de herstelkosten dat varieert naargelang de ernst van de schade (zie boven) en een administratiekost voor de behandeling van het schadedossier en de immobilisatie van het Voertuig

Indien u de vastgestelde schade of de herstelkost wenst te betwisten, dient u ons per mail of schrijven te contacteren binnen een periode van 14 dagen na de verzending van bovenvernoemde documenten. Na deze periode, kan Europcar de herstelkosten en de administratiekost aanrekenen.

3 - Klachten

Indien u de schadefactuur wenst te betwisten, kan u een klacht sturen naar onze klantendienst : Europcar Customer Services, Weiveldlaan 8, 1930 Zaventem T 02/709.71.15 | F 02/709.71.20 | customer.servicesbelgium@europcar.com

U kan ook een klacht indienen bij de European Car Rental Conciliation Service (ECRCS) (<http://www.ecrcs.eu/>).