



**Een auto  
huren  
in Europa**



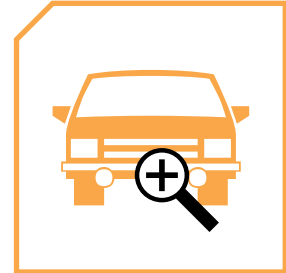
Een huurwagen is een prima optie om volop van uw vrijheid te kunnen genieten tijdens een buitenlandse reis. Maar enkel als u uw voorzorgen neemt. Reserveren, algemene voorwaarden, waarborg, verzekering, controle van het voertuig, ongeval en panne: het ECC licht in deze brochure de juiste reflexen toe.



INHOUD

# Een auto huren in Europa

Een huurwagen reserveren	04
De huurwagen ophalen	06
Met de huurauto rijden	10
De huurauto terugbezorgen	12
Aangerekende kosten betwisten	14
Veelgestelde vragen	16
Nuttige afkortingen en termen	22



# Hoe reserveren

## Via Internet

Internet biedt een ruime keuze en maakt vergelijken eenvoudig. U kunt zoeken in uw eigen taal en kunt rustig thuis de voorwaarden door-nemen.

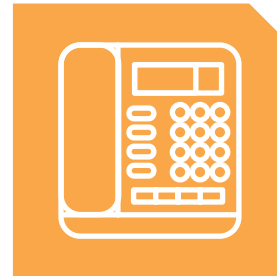
Nadeel: soms moet u kosten betalen bij annu-lering.



Tip: onderscheid goed de websites van verhuurmaatschappijen van deze van tussenper-sonen/bemiddelings-firma's. Deze laatste bezorgen de huurwagen niet zelf maar maken de reservatie voor u bij de verhuurder.

## Via uw reisbureau

Het reisbureau regelt alles voor u. Maakt de huur van de auto deel uit van een georgani-seerde reis? Dan kunt u in geval van proble-men bij het agentschap terecht.



## Ter plaatse

Bent u een 'last-minute type'? Er zijn inter-nationale en lokale agentschappen in de luchthavens en steden waar u terecht kunt. Aangezien u op voor-hand niets heeft kunnen opzoeken over de betrouwbaarheid van de lokale verhuurmaat-schappijen, kijkt u best op dat moment extra uit de doppen.



# Voor de reservatie

Reserveert u vooraf?

Lees dan de huurvoorwaarden van het verhuurbedrijf en/of van de tussenpersonen en stel uzelf de volgende vragen:



Welke documenten heb ik nodig?

Mag ik de auto, indien gewenst, in een andere stad inleveren?



Welke leeftijd en hoeveel jaar rijervaring moet de bestuurder hebben?

Moet ik kosten betalen als ik annuleer?



Moet ik ter plaatse een waarborgsom betalen? Zo ja, welke betalingsmogelijkheden worden aanvaard?



Wanneer moet ik een huurwagen ophalen/terugbrengen?

Kan ik rijden waar en hoeveel ik wil?



# Lees het contract

## Lees aandachtig uw contract en vergelijk het met uw voucher

Hebt u de huurwagen gereserveerd voor vertrek? Dan hebt u een voucher ontvangen. Dit document moet u bij het ophalen van uw huurauto aan de verhuurder bezorgen.



Verwar de voucher niet met het verhuurcontract dat u ter plaatse moet tekenen. Eenmaal ondertekend, vervangt het huurcontract de voucher en stemt u ermee in. **Wees dus heel waakzaam vooraleer u ondertekent en controleer of:**

- de elementen vermeld op uw voucher niet opnieuw aangerekend worden.
- het verhuurcontract geen optionele en niet-gevraagde betalende verzekeringen/diensten toevoegt.
- het verhuurcontract het reeds betaalde voorschot vermeldt.

## Keur het voertuig

### Laat alle bestaande schade vaststellen

Merkt u krassen en blutsen op? Vraag aan een medewerker van de verhuurmaatschappij om deze te noteren op een document (check-out) dat u beiden ondertekent.



### Geen tijd of de medewerker weigert?

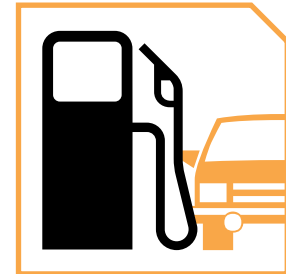
Neem foto's met datumvermelding van de auto. Indien u deze maatregelen niet neemt, riskeert u aansprakelijk te zijn voor de schade.

## Kies de brandstofformule

### Volledige tank vooraf betalen of niet?

**Autoverhuurmaatschappijen voorzien doorgaans in 3 formules:**

- U haalt de wagen op met een bepaald brandstofniveau en brengt hem met hetzelfde niveau terug. Zo niet riskeert u een hoge factuur voor brandstof- en servicekosten.
- U betaalt vooraf de prijs van een volle tank waarvan een deel terugbetaald wordt volgens het brandstofpeil op moment van teruggave.
- U betaalt vooraf een vaste prijs waarvan niets terugbetaald wordt ongeacht het brandstofpeil op moment van teruggave.



# Verzekeringen afsluiten

**De burgerlijke aansprakelijkheid (BA)-verzekering is de enige verplichte verzekering. Alle andere verzekeringen zijn dus niet verplicht en betalend. Hieronder een kort overzicht:**

## **Verzekering voor schade aan het voertuig** Verminderen/opheffen van het eigen risico (franchise)

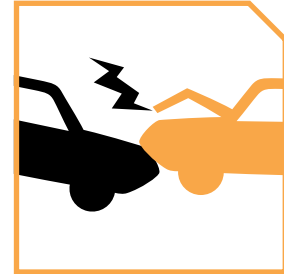
→ Elke schade aan de wagen veroorzaakt tijdens de verhuur, kan u gefactureerd worden. Om een gepeperde rekening te vermijden, kunt u bij de verhuurmaatschappij een verzekering nemen om het eigen risico (franchise) te verminderen (CDW) of op te heffen (Super Cover).

## **Terugbetalen van het eigen risico**

→ U reserveerde via een tussenpersoon? Uw reservatie houdt soms een verzekering 'terugbetaling van de franchise' in. Hiermee kunt u bij een ongeval het eigen risico (franchise) niet opheffen maar een terugbetaling krijgen van de tussenpersoon. Is dit het geval? Overbodig dus om Super Cover bij de verhuurmaatschappij te nemen.

## **Opgelet voor uitsluitingen**

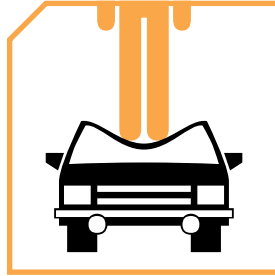
Deze verzekeringen zijn enkel van toepassing als u gereden hebt 'als een goede huisvader'.



Sommige schade kan uitgesloten worden van dekking: bv. ingeslagen ruiten, banden, sleutels. En vereisen het afsluiten van een andere verzekering.



## Verzekeringen afsluiten



**Controleer of uw kredietkaartlimiet de waarborgsom dekt.**

U hebt niet ingestemd met Super Cover? Dan moet u waarschijnlijk aan het loket het bedrag van de waarborgsom op uw kredietkaart blokkeren. Dit bedrag is dus niet beschikbaar tijdens uw vakantie!

### **Verzekering tegen diefstal en vandalisme (TP/TDP)**

→ Zij beperkt uw verantwoordelijkheid bij diefstal en vandalisme. Controleer de reikwijdte van uw dekking, de maximumvergoeding en het bedrag van het eigen risico (franchise).

### **Persoonlijke verzekering (PI/PAI)**

→ Zij dekt de lichamelijke (overlijden, invaliditeit) en materiele (medische kosten, hospitalisatie, diefstal van bagage, ...) schade veroorzaakt aan de bestuurder en de inzittenden.



# Wat bij panne?

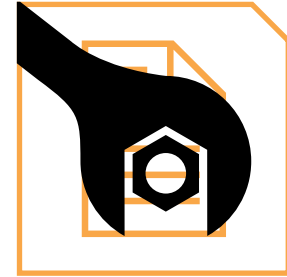


## Meld onmiddellijk elke probleem

Verklikkerlicht of een abnormaal geluid? Verwittig onmiddellijk de verhuurder. Zwijgen kan beschouwd worden als een nalatigheid van uw kant.

## Volg de instructies

Een mechanisch probleem? Vraag de bijstandsdienst of de verhuurmaatschappij (indien u geen bijstandsverzekering hebt) wat u moet ondernemen.



## Vraag een bestek in de garage

Deze kostenraming stelt u in staat om de reparatiekosten, die de verhuurmaatschappij u zou kunnen aanrekenen, te betwisten.

## Enkel kosten door nalatigheid kunnen aangerekend worden

Hebt u met een aangepaste rijstijl gereden, regelmatig het oliepeil en de bandenspanning gecontroleerd? De verhuurder mag u niets aanrekenen.

# Wat bij een ongeval?



## Het aanrijdingsformulier invullen

Dit document staat u toe de verantwoordelijkheid van de bestuurder die in fout is vast te stellen.

Werd dit aanrijdingsformulier niet ingevuld?

Dan zal de verhuurmaatschappij u als aansprakelijk beschouwen en de herstelkosten aanrekenen, net alsof u in fout zou zijn.



## Verwittig onmiddellijk het agentschap

Vraag hen de te volgen procedure.

## In fout? Ga na wat uw verzekeringen dekken

Houdt uw verhuurcontract een verzekering opheffing/vermindering van het eigen risico (franchise) in? Dan betaalt u geen of de verminderde franchise.

Is dit niet het geval?

Controleer in uw voucher of u geniet van een verzekering 'terugbetaling van de franchise'.

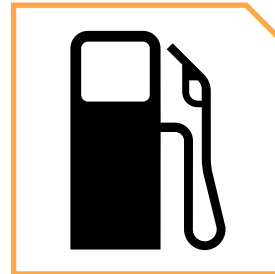
Hebt u geen enkele verzekering? Dan bent u aansprakelijk voor de totale reparatiekosten.

# De brandstoftank vullen indien nodig

## Of u moet tanken, hangt af van de gekozen brandstof-optie

Tenzij u gekozen hebt voor de formule 'vaste prijs', moet u een ommetje maken langs het tankstation. Zo niet riskeert u een hoge factuur voor brandstof- en servicekosten.

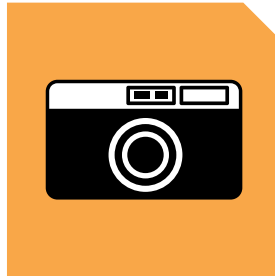
Bewaar het betalingsbewijs. Dit komt van pas bij een eventuele betwisting van de verhuurmaatschappij.



# De staat van het voertuig vaststellen

## Bevestig schriftelijk de staat van het voertuig

Geen kras te bespeuren? Laat het schriftelijk vaststellen (check-in) door de werknemer van de verhuurmaatschappij. Zo kan men u geen onbestaande schade in de schoenen schuiven.



## Geen tijd? Het agentschap gesloten?

Probeer het voertuig terug te brengen tijdens de openingsuren en neem hiervoor de tijd. Zo vermijdt u problemen achteraf.

Kunt u het voertuig enkel buiten de openingsuren van het agentschap inleveren? Volg de procedure voorzien in het contract. Neem foto's met datumvermelding om de staat van de auto, zoals u hem terugbracht, te kunnen bewijzen.

## Het agentschap moet schade en reparatiekosten kunnen bewijzen

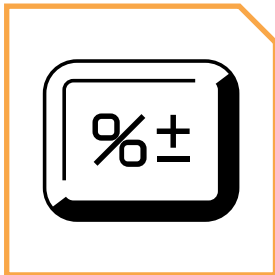
Er is geen check-in geweest? De verhuurmaatschappij moet bewijzen dat de vermeende schade bestaat en dat die veroorzaakt is tijdens de verhuurperiode. Het agentschap moet ook het bedrag van de aangerekende reparatiekosten rechtvaardigen.

# Kosten identificeren



## Vraag aan het agentschap een verantwoording voor de aangerekende kosten

De uitgavenstaat van uw kredietkaart bevat bij thuiskomst onverklaarbare kosten? Contacteer de verhuurmaatschappij. **Het zou kunnen gaan om:**



## → een extra verzekering, niet inbegrepen in uw reservatie

De reservaties houden vaak enkel basisverzekeringen in.

Aan het loket stelt de verhuurder u vaak bijkomende verzekeringen voor waarmee u soms zonder er erg in te hebben, instemt. Hebt u het contract getekend? Dan is het moeilijk om de kosten te betwisten.

## → reparatiekosten

Is de schade niet in uw bijzijn vastgesteld? Dan moet de verhuurder bewijzen dat u verantwoordelijk bent op basis van de check-in en check-out.

## → een verkeersboete

Hebt u een overtreding begaan? U zult de boete rechtstreeks van de bevoegde autoriteit ontvangen maar het agentschap zal van zijn kant evenzeer dossierkosten aanrekenen.

# Kosten betwisten

## Schrijf het agentschap

Betwist u de kosten?  
Schrijf het agentschap  
en vraag een terug-  
betaling.



## Doe beroep op de hulp van ECC

Het agentschap gaat  
niet in op uw verzoek  
tot terugbetaling?  
Bezorg ons uw dossier  
via onze website  
[www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be).

## Doe beroep op ECRCS

Het agentschap is  
aangesloten bij ECRCS?  
Dan kunt u beroep doen  
op de verzoeningsdienst  
via de website  
[www.ecrcs.eu](http://www.ecrcs.eu).



# FAQ



**Ik heb een auto gereserveerd in het noorden van Italië. Mag ik de grens oversteken en naar Zwitserland rijden?**

De verhuurmaatschappijen beperken soms het geografische gebied waarbinnen u kunt rijden. Controleer in de verhuurvoorwaarden de landen waar u mag rijden.

**De verhuurder weigert een betaling van de waarborgsom met een prepaid kredietkaart. Is dit legaal?**

Het verhuuragentschap mag zelf de betalingsmogelijkheden limiteren. Wel op voorwaarde dat zij u daarover op voorhand informeert. Verifieer voor uw vertrek altijd de voorwaarden van het agentschap.

**Ik heb een wagen gereserveerd op de website van een bedrijf maar op mijn voucher staat een andere firma vermeld. Is dit normaal?**

Op internet moet u onderscheid maken tussen de verhuurmaatschappijen en de tussenpersonen of bemiddelingsfirma's. Deze laatste zorgen zelf niet voor de huurauto maar reserveren hem in uw naam bij de verhuurder. Enkel de verhuurder is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van het verhuurcontract.





### **Ik ben 22 jaar, mag ik met een huurauto rijden?**

Het merendeel van de verhuurmaatschappijen leggen een minimumleeftijd vast. Bent u te jong? Dan mag u niet rijden. Zelfs al hebt u de vereiste minimumleeftijd, controleer het contract. Soms moeten 'jonge bestuurders' een toeslag betalen.

**Ik wou de waarborgsom betalen met de kredietkaart van mijn moeder maar de verhuurder heeft dit geweigerd. Heeft hij dit recht?**

De verhuurmaatschappijen verlangen vaak dat de kredietkaart, gebruikt aan het loket, op naam van de bestuurder staat. Indien u zelf geen kredietkaart hebt, contacteer voor vertrek het agentschap. Zo kent u de te volgen procedure.



VEELGESTELDE VRAGEN

## **FAQ**

### **Ik wil het voertuig delen met andere bestuurders. Is dit mogelijk?**

Op het moment van de reservatie moet u een bestuurder aanduiden. In principe heeft enkel deze het recht om met het voertuig te rijden. Vaak kunt u mits een toeslag bijkomende bestuurders aanwijzen.

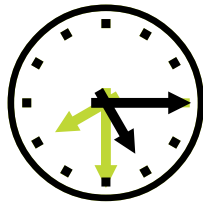
# FAQ

**Mijn vlucht heeft vertraging en ik vrees te laat aan te komen aan het agentschap. Wat moet ik doen?**

Verwittig het agentschap onmiddellijk over uw latere aankomst. Doet u dit niet? Dan zal uw vertraging, indien die overdreven is, beschouwd worden als 'no show'. Het agentschap kan dan weigeren de huurauto mee te geven.

**Welk risico heb ik wanneer ik de huurauto te laat binnenbreng?**

De agentschappen leggen in het algemeen een datum en een uur vast voor het inleveren van de huurauto. Bent u te laat? Dan riskeert u een toeslag.



**De verhuurder stelt me de optie 'voorafbetaalde tank' voor. Is dit interessant?**

Deze optie heeft het voordeel dat u stress door een ommetje langs het tankstation voor de teruggave van de huurauto vermijdt. Opgelet: u betaalt voor deze volle tank meestal meer dan aan de pomp.

**Ik zou de wagen graag in aan andere stad terugbezorgen maar het agentschap eist hiervoor kosten. Is dit normaal?**

Het merendeel van de agentschappen rekent een toeslag aan als u de wagen terugbrengt naar een andere locatie.

Het raam van mijn wagen is gebroken. Ondanks mijn CDW-verzekering, rekent het agentschap mij de integrale reparatiekosten aan. Is dit normaal?

Zoals elke verzekering bevat CDW uitzonderingen. Deze leest u in de voorwaarden van het contract. Sommige schade wordt niet gedekt. Dit is vaak het geval met glasbreuk waarvoor u een andere verzekering kunt nemen.



**De verhuurder heeft me gedwongen een Super Cover te nemen omdat ik niet genoeg geld op mijn kredietkaart had om de waarborgsom te betalen. Is dit legaal?**

Het tegoed op uw kredietkaart moet volstaan om de waarborgsom te dekken. Zo niet zal de verhuurmaatschappij u verplichten de Super Cover nemen die de waarborgsom opheft. Het bedrag van de waarborgsom moet redelijk zijn en u telkens van tevoren worden meegedeeld.

VEELGESTELDE VRAGEN

## FAQ

**Het verhuurcontract is niet in mijn moedertaal. Wat moet ik doen om de inhoud te begrijpen?**

Vraag, indien mogelijk, een kopie in uw eigen taal of in het Engels. Zo niet, vertrouw op de afkortingen van de aangerekende elementen en controleer hun betekenis in de woordenlijst op pagina 22.



Mijn reservatie houdt een verzekering 'terugbetaling van de franchise' in. Nochtans raadt de verhuurder mij Super Cover aan. Anders moet ik een franchise betalen in geval van een ongeval. Moet ik die nemen?

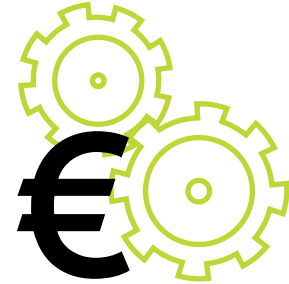
Dankzij de verzekering 'terugbetaling van de franchise' betaalt de verzekeringsmaatschappij bij een ongeval de franchise terug. U moet de franchise dus enkel voorschieten. Onnodig dus om de Super Cover, voorgesteld aan het loket, te nemen.



**De verhuurder vindt een inspectie van de auto niet nodig. Kan ik dat vertrouwen?**  
Het schriftelijk opmaken van de staat van de wagen voordat u hem in gebruik neemt, is in uw eigen belang. Zo kan de verhuurder u niet verantwoordelijk houden voor de schade die tijdens deze controle vastgesteld werd.

## VEELGESTELDE VRAGEN

# FAQ



**De koppeling van de auto heeft het al na enkele kilometers begeven. De verhuurder rekent mij de reparatiekosten aan. Heeft hij dit recht?**

Juridisch gezien moet de verhuurder kunnen bewijzen dat u het probleem aan de ontkoppeling door een ongepaste rijstijl hebt veroorzaakt.

In de praktijk innen de verhuurmaatschappijen de reparatiekosten vaak rechtstreeks via uw kredietkaart. Betwist dit meteen.

Vraag, indien mogelijk, aan een garage in de buurt om de wagen te inspecteren. Zo hebt u het advies van een gespecialiseerde derde om de vaststellingen van de verhuurder te betwisten.

**Ik heb een ongeval gehad en ben niet in fout. Maar de verhuurder heeft de reparatiekosten toch van mijn kredietkaart afgehouden. Wat nu?**

Het gaat hier om een gangbare praktijk. Om een terugbetaling te bekommen, moet u de verhuurmaatschappij een kopie bezorgen van het ingevulde aanrijdingsformulier. Zo kan de verhuurder de kosten op de verzekering van de bestuurder in fout verhalen.



## VEELGESTELDE VRAGEN

# FAQ

**Mijn vlucht vertrok bij dageraad. Ik heb de auto in perfecte staat achtergelaten op de parking van de verhuurder. Maar toch heeft de verhuurder mij reparatiekosten aangerekend. Mag dat?**

Zoals bij het probleem van de ontkoppeling moet het agentschap kunnen bewijzen dat er schade is en dat deze veroorzaakt is tijdens de periode van verhuur.

In de praktijk zullen de verhuurders niet aarzelen u de schade die zij eenzijdig hebben waargenomen, aan te rekenen.

Neem dus foto's met datumvermelding van de auto op het moment dat u hem achterlaat op de parking.

# Woordenlijst

## **ALI Additional Liability Insurance**

### **LIS Liability Insurance Supplement**

Aanvullende aansprakelijkheidsverzekering bovenop de verplichte BA-verzekering. Verhoogt de maximumschadevergoeding aan derden aan wie u lichamelijke of materiële schade berokkent.

### **PAI Personal Accident Insurance**

Verzekering die de materiële en lichamelijke schade geleden door de bestuurder en de inzittenden dekt.

### **PEP Personal Effects Protection of**

### **PEC Personal Effects Coverage**

Verzekering die de bagage van de bestuurder en inzittenden dekt.

### **PERSPRO/CCP Carefree Personal Protection**

Verzekering die de bestuurder en inzittenden, hun bagage en eventuele medische kosten dekt.

## **CDW Collision Damage Waiver**

Verzekering die het eigen risico (franchise) vermindert bij een ongeval dat niet te wijten is aan een ernstige nalatigheid van uw kant.

## **LDW Loss Damage Waiver**

Verzekering die het eigen risico (franchise) vermindert of opheft bij diefstal die niet te wijten is aan een ernstige nalatigheid van uw kant.

## **Super Cover of Super CDW**

Verzekering die u vrijstelt van elke betaling bij een ongeval dat niet te wijten is aan een ernstige nalatigheid van uw kant.

## **TDP Theft and Damage Protection**

Verzekering die het eigen risico (franchise) vermindert of opheft bij diefstal en vandalisme die niet te wijten zijn aan een ernstige nalatigheid van uw kant.

## **Check-out**

Het document dat opgesteld wordt bij het ophalen van het voertuig waarop eventuele bestaande schade geregistreerd wordt.

## **Check-in**

Het document dat de staat van het voertuig bij het inleveren beschrijft.

### **Wat betekent het ECC voor u?**

Uw rechten als consument stoppen niet aan de grens. Hebt u een probleem met een aankoop in een andere Europese lidstaat? Doe dan gratis een beroep op de informatie, het advies en de bemiddeling van ECC België en zijn Europese netwerk.



**ECC België**  
**Hollandstraat 13**  
**1060 Brussel**  
**+32 (0)2 542 33 46**  
**info@eccbelgie.be**  
**www.eccbelgie.be**

Deze publicatie maakt deel uit van de actie 670706 – ECC-Net BE FPA die fondsgelden ontvangt in het kader van een subsidie voor een ECC-actie van het “European Union’s Consumer Programme” (2014-2020). Dit project is meegefinancierd door Test-Aankoop en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

De inhoud van deze publicatie bevat de visie van de auteur en valt geheel onder zijn verantwoordelijkheid; hij vertegenwoordigt in geen geval de visie van de Europese Commissie en/of van Consumers, Health, Agriculture and Food Agency of van enige andere instantie van de Europese Unie. De Europese Commissie en/of Chafea zijn/is niet verantwoordelijk voor een eventueel gebruik van de informatie in deze publicatie.

© - 2016 – Europees Centrum voor de Consument  
Alle rechten voorbehouden.  
Aanvragen voor reproductie, aanpassing en vertaling dienen gericht te worden aan info@eccbelgie.be.

Co-funded by  
the European Union



