



Je dossier tegen de schadeclaim

Europcar, Faro Airport, 1 augustus 2026 tot 8 augustus 2026. Bedrag: EUR 520. Zaak AMR-SAMPLE.

In dit dossier

- Een brief aan Europcar die de schadeclaim betwist en om het bewijs vraagt
- Een ingevulde klacht voor ECRCS (European Car Rental Conciliation Service)
- Een brief aan je bank
- Wat je doet als niets werkt

Wat je doet, in deze volgorde

- 1** Vandaag: stuur de brief op de volgende pagina naar Europcar. De brief vraagt om het bewijs, geeft de verhuurder 14 dagen en vraagt je geld terug te betalen.
- 2** Wacht 14 dagen op het antwoord. Ga telefonisch nergens mee akkoord en onderteken niets nieuws van de verhuurder.
- 3** Weigert de verhuurder of komt er geen antwoord, vraag dan om een definitief schriftelijk antwoord. Dien daarna de klacht uit dit dossier in bij ECRCS. Dat is gratis.
- 4** Alleen als je kiest voor je bank in plaats van ECRCS (zie het kader hieronder): stuur de brief aan je bank. Ga je eerst naar je bank, dan sluit ECRCS voor je.

Kies één weg voor je geld

Je kunt ECRCS of je bank gebruiken, niet allebei. ECRCS is gratis en de beslissing is bindend voor Europcar, en in 40% van de zaken in 2025 kregen klanten hun geld helemaal of gedeeltelijk terug. Je bank heeft termijnen: het liefst 25 oktober 2026, en meestal uiterlijk 8 januari 2027. Je hebt eerst het definitieve antwoord van Europcar nodig, en dat kan weken duren. De beste datum voor je bank (25 oktober 2026) valt vóór de dag waarop het antwoord op je brief binnen moet zijn, dus beslis nu. Wacht op ECRCS en neem op de koop toe dat de weg via je kaart dichtgaat, of ga naar je bank en neem op de koop toe dat ECRCS dichtgaat.

Je data

WAT	DATUM	TOELICHTING
Stuur de brief aan de verhuurder	16 oktober 2026	Per e-mail naar het adres op je factuur of schadeclaim. Bewaar een kopie.
Antwoord van de verhuurder uiterlijk	30 oktober 2026	De brief geeft de verhuurder 14 dagen.
Dien de klacht in bij ECRCS	Zodra het zover is	Binnen 12 maanden na het definitieve antwoord van de verhuurder.

Kies je voor je bank in plaats van ECRCS: neem contact op uiterlijk	25 oktober 2026	Na deze datum wordt de weg via je kaart moeilijker; na 8 januari 2027 is die meestal dicht. Ga je naar je bank, dan sluit ECRCS voor je.
Laatste dag voor een terugboeking (meestal)	8 januari 2027	Meestal 120 dagen na de afschrijving. Je bank kan een kortere termijn hanteren; vraag het na.
Verzoek om terugbetaling op grond van Europees betalingsrecht	5 november 2026	Artikel 76 van de Europese richtlijn betaaldiensten geeft je 8 weken vanaf de afschrijving, als het voor jou geldt. Vraag je het je bank, dan sluit ECRCS voor je.

VOORBEELD

Je zaak

Uit je antwoorden: wat in je voordeel is

- Je leverde de auto buiten openingstijden of via een sleutelbox in, en niemand heeft hem samen met jou bekeken. De verhuurder moet dus aantonen wanneer de schade is ontstaan. De Britse mededingingsautoriteit heeft gezegd dat het oneerlijk kan zijn om huurders aansprakelijk te stellen voor schade na een inlevering buiten openingstijden, ongeacht wanneer die ontstond.
- Je hebt geen ondertekend inleVERRAPPORT gekregen.
- Je hebt foto's of een video met datum van het ophalen. Die laten zien hoe de auto er voor je huur uitzag.
- ...

Uit je antwoorden: wat tegen je kan werken

- De verhuurder heeft foto's van de schade. Vraag wanneer ze zijn gemaakt, en of er ook foto's van de auto bij het ophalen zijn.

Automatisch gemaakt uit je antwoorden en vaste regels. Dit is geen inschatting van je kansen.

Bewaar dit goed

- Je foto's en video's als originele bestanden (geen screenshots), zodat datum en tijd erin blijven.
- De huurovereenkomst, het ophaal- en inleVERRAPPORT, de factuur en elke e-mail.
- Een notitie van elk telefoongesprek: datum, tijd, naam en wat er is gezegd.

Brief aan Europcar

Lees elke zin voordat je verstuurt. Schrap of verander wat voor jou niet klopt. Kopieer de brief in een e-mail aan het adres op je schadeclaim of factuur. Voeg je foto's en een kopie van de schadeclaim toe. Verstuur hem op je eigen naam.

Deze brief is bewust in het Engels: verhuurders handelen schadeclaims in het Engels af. Verstuur hem zoals hij is.

To	Europcar, customer relations and damage department
From	Voorbeeld Huurder voorbeeld@example.nl
Rental agreement	1234567
Rental	Europcar, Faro Airport, 1 August 2026 to 8 August 2026
Amount disputed	EUR 520
Subject	Dispute of damage charge, rental agreement 1234567

Dear Sir or Madam,

I dispute the damage charge of EUR 520 that you charged to my card on 10 September 2026 for the rental above. I do not accept that this damage happened during my rental, and I have not agreed to pay this amount.

I returned the car out of opening hours and left the key in the key drop. Nobody inspected the car with me. I was not given a signed return report. I have dated photos from pick-up.

...

Yours faithfully,

Voorbeeld Huurder
voorbeeld@example.nl

Verkort voorbeeld. In je dossier staat dit deel volledig uitgeschreven, voor jouw huur en de claim van de verhuurder.

Klacht bij ECRCS (European Car Rental Conciliation Service)

Gebruik dit alleen als Europcar na je brief weigert of vasthoudt aan de schadeclaim. Wacht eerst op het definitieve schriftelijke antwoord: zonder dat antwoord weigert ECRCS je zaak.

Waar en hoe

Waar	https://www.ecrcs.com/home/register-a-complaint-(form)
Wanneer	Nadat de verhuurder zijn definitieve schriftelijke antwoord heeft gestuurd. Dien in binnen 12 maanden na dat antwoord.
Kosten	Gratis
Taal	Schrijf in het Engels. ECRCS antwoordt in het Engels.
Bindend?	Bindend voor de verhuurder, die binnen 10 werkdagen moet terugbetalen als je gelijk krijgt. Niet bindend voor jou: je kunt daarna nog naar de rechter.
Hoe lang	Ongeveer 3 tot 5 weken (streeftermijn 30 werkdagen).

- ECRCS neemt geen zaak aan die je al bij je bank of creditcardmaatschappij, een rechter of een andere geschilleninstantie hebt gemeld.
- ECRCS beslist of de schadeclaim terecht was volgens de gedragscode van de branche. Over de reparatiemethode of de kosten als zodanig oordeelt ECRCS niet, en ECRCS kan geen schadevergoeding toekennen, alleen een terugbetaling.
- ...

Upload erbij

- Je huurovereenkomst (nummer, data, vestigingen)
- De schadeclaim, de factuur en het definitieve antwoord van de verhuurder
- ...

Ook in Portugal: Klachtenboek (Livro de Reclamações)

Dien de klacht online in op livroreclamacoes.pt. De verhuurder moet antwoorden en de toezichthouder ziet de klacht.

Ook gratis: je Europees Consumenten Centrum

Woon je in een EU-land, Noorwegen of IJsland en huurde je in een ander land, dan kan het Europees Consumenten Centrum in je land de zaak ...

Verkort voorbeeld. In je dossier staat dit deel volledig uitgeschreven, voor jouw huur en de claim van de verhuurder.

Tekst voor het klachtformulier

Verkort voorbeeld. In je dossier staat dit deel volledig uitgeschreven, voor jouw huur en de claim van de verhuurder.

VOORBEELD

Brief aan je bank

Lees elke zin voordat je verstuurt. Schrap of verander wat voor jou niet klopt. Wat je je bank vertelt, moet kloppen. Laat de alinea over Europees betalingsrecht alleen staan als beide punten erin voor jou kloppen.

ECRCS neemt geen zaak aan die je bij je bank hebt gemeld. Lees eerst "Kies één weg voor je geld" op pagina 1. Stuur deze brief alleen als je kiest voor je bank in plaats van ECRCS, of als ECRCS je zaak weigert, en voordat de termijn voor een terugboeking verloopt (zie de data op pagina 1).

Aan	Afdeling betwistingen (chargebacks)
Van	Voorbeeld Huurder voorbeeld@example.nl
Kaart	Visa eindigend op
Transactie	Europcar, 10 september 2026, EUR 520
Onderwerp	Betwisting van een latere afschrijving voor schade na autohuur

Geachte heer, mevrouw,

Ik betwist de bovengenoemde transactie. Het gaat om een latere afschrijving voor vermeende schade, die Europcar heeft gedaan nadat ik een huurauto had ingeleverd (Europcar, Faro Airport, 1 augustus 2026 tot 8 augustus 2026). Ik betwist dat de schade tijdens mijn huurperiode is ontstaan, en de verhuurder heeft de afschrijving niet onderbouwd. Ik heb op geprobeerd dit schriftelijk met de verhuurder op te lossen.

...

Met vriendelijke groet,

Voorbeeld Huurder
voorbeeld@example.nl

Verkort voorbeeld. In je dossier staat dit deel volledig uitgeschreven, voor jouw huur en de claim van de verhuurder.

Als niets werkt

Lossen de brief, de klacht en je bank het niet op, dan is een procedure voor een kleine vordering de laatste stap. ...

- Daagt de verhuurder of een incassobureau je voor de rechter vanwege de schadeclaim, reageer dan binnen de termijn van de rechter. Doe je dat niet, dan kan de rechter tegen je beslissen zonder je te horen, en kun je ook in de kosten worden veroordeeld. Krijg je een brief van een incassobureau, betwist de vordering dan schriftelijk. Krijg je een dagvaarding, reageer dan vóór de datum die erin staat.
- Europese procedure voor geringe vorderingen: voor grensoverschrijdende vorderingen tot EUR 5.000, schriftelijk, met standaardformulieren en zonder advocaat. Misschien kun je in je eigen land procederen als de verhuurder zich met zijn verkoop op dat land richtte. Zie e-justice.europa.eu.
- ...

Dit dossier geeft je documenten en informatie om zelf te gebruiken. Het is geen juridisch advies en er wordt geen uitkomst beloofd.

Appeal My Rental (appealmyrental.com) is een documentservice, geen advocatenkantoor. Je controleert, ondertekent en verstuurt deze documenten zelf.

Verkort voorbeeld. In je dossier staat dit deel volledig uitgeschreven, voor jouw huur en de claim van de verhuurder.

VOORBEELD