



Wat moet ik doen in geval van huurschade?



1. Wat is huurschade

Er is sprake van huurschade wanneer een onderdeel van uw woning of de inhoud ervan beschadigd wordt (beschadigd of stuk).



2. In de volgende gevallen is er geen sprake van huurschade:

- het op orde krijgen van uw vakantiehuis is geen schadegeval. Enkele voorbeelden: extra poetsen, afval sorteren, de barbecue schoonmaken, opruimen ...;
- diefstal;
- ongepast gedrag;
- het niet-naleven van uw huisregels;
- wanneer er meer huurders verblijven dan aangegeven tijdens de reservering.



3. Wat te doen bij huurschade?

Stel de waarde van de schade vast.

Let op: de franchise varieert naargelang de capaciteit van uw vakantiewoning:

- 2 tot 9 personen: € 50
- 10 tot 25 personen: € 70
- 26 personen of meer: € 100

Schade > franchise

Voor elk bedrag dat hoger is dan uw franchise wordt de klacht geanalyseerd en behandeld door onze verzekeringsagent Schmatz&Partners. Ga naar uw eigenaarsruimte en dien uw klacht in via ons contactformulier. Uw klacht wordt doorgestuurd naar onze verzekeringsagent, die vervolgens binnen één werkdag na het indienen van de klacht contact met u zal opnemen.*

Schade < franchise

We raden u aan om kleine schadegevallen rechtstreeks met de huurder te regelen en, met zijn toestemming, de kosten van de huurwaarborg af te trekken. Wordt er geen akkoord bereikt? Dan moet u de verantwoordelijkheid van de huurder en de gegrondheid van het geclaimde bedrag kunnen bewijzen. *

Schade < 25 €

We raden onze partners sterk aan om kosten onder de €25 zelf te betalen en de huurder hiervan niet op de hoogte te brengen. Een glas of bord dat stuk gaat hoort nu eenmaal bij het risico dat verhuren met zich meebrengt. *

***Opgelet:** Zijn er kosten die niet door de verzekering worden gedekt en die van de huurgarantie moeten worden afgetrokken? Gelieve dan de afrekening binnen de 5 dagen na het einde van het verblijf in te dienen.



4. Welke procedure wordt gevolgd bij het beheer van uw klacht?

- Dien uw huurschadeklacht in via het contactformulier binnen de 5 dagen na het einde van het verblijf:

[Contactformulier](#)

- Selecteer 'Mijn bericht gaat over: een klacht', 'Ik wil een schadegeval aangeven bij de verzekeringsmaatschappij'
- Vul het reserveringsnummer in, zodat we alle informatie over het verblijf kunnen doorgeven aan onze verzekeringsagent Schmatz&Partners.

- Binnen 8 werkuren stuurt onze verzekeringsagent u een aangifteformulier en een verzoek om bewijsstukken die bij het dossier gevoegd kunnen worden.
- Zodra het dossier volledig is, dit wil zeggen op het moment dat de verzekeringsagent/AXA beschikt over alle elementen die nodig zijn om een beslissing te kunnen nemen, gebeurt het volgende:
 - voor dossiers van minder dan € 5.000 heeft onze verzekeringsagent 3 werkdagen de tijd om de schadevergoeding te valideren en contact met u op te nemen;
 - voor dossiers van meer dan € 5.000 kan dit langer duren, want dan moet er mogelijk een expert ter plaatse gaan.
- Binnen 5 werkdagen na de beslissing wordt de schadevergoeding uitbetaald op uw bankrekening.



5. Wat te doen als er meer kosten zijn na het verblijf, zonder dat er sprake is van een geval van huurschade?

Op orde krijgen (poetsen, afval sorteren, de barbecue schoonmaken, opruimen ...) Ardennes-étape raadt zijn partners sterk aan om kosten die verbonden zijn met een normaal gebruik van het vakantiehuis niet aan te rekenen. Is de huurder vertrokken zonder de vaatwasmachine leeg te maken? Dat is vrij normaal, ook al is het jammer dat sommige klanten geen of weinig burgerzin aan de dag leggen. Moet er langer dan 1 uur extra gepoetst worden om het vakantiehuis weer op orde te krijgen? Trek de reële, bijkomende kosten dan, in overleg met de huurder, af van de huurwaarborg.

Diefstal Heeft de huurder iets meegenomen uit uw vakantiehuis? Neem dan rechtstreeks contact met hem op om na te gaan of hij het niet per ongeluk meegenomen heeft en om het terug te krijgen. Moet u het voorwerp vervangen? Dan kunt u de kosten daarvoor aftrekken van de waarborg.



6. Wat verandert er concreet voor mij als eigenaar in geval van schade?

Oude dekking		Nieuwe dekking
✗		✓
• Normale franchise € 100 • Verwerkingstermijnen worden niet gegarandeerd. Sommige dossiers kunnen weken/maanden in beslag nemen. • Erkenning nodig voor reserveringen waarvoor de huurder een schadeverzekering afsloot • Degressiviteit toegepast wegens veroudering • €400 000 • Deens bedrijf dat geen rechtstreeks contact heeft met de eigenaar van de beschadigde goederen. Communicatie in het Engels. • Optionele verzekering voor de huurder, verzekering van de eigenaar komt tegemoet in tweede instantie • Niet gedekt	Franchise Verwerkingstermijn Stappen ondernemen ten opzichte van de huurder Schadevergoeding Maximumdekking Beheer Verzekerde verblijven Meervoudige schade	• Engelse franchise van max € 100* • Beslissing binnen 3 werkdagen na afronding van het dossier. Uitbetaling binnen 5 werkdagen na de beslissing. • Huurder hoeft de schade niet te erkennen • Reële aankoopwaarde • €3 000 000 • Belgisch bedrijf, plaatselijke verzekeringsagent (Sankt Vith) die rechtstreeks correspondeert met de eigenaar van de beschadigde goederen, in zijn taal. • Alle reserveringen worden verzekerd door Ardennes-étape • Gedekt

*bij een normale franchise van €100 ontvangt u €1 indien u schade hebt ter waarde van €101. Bij een Engelse franchise van €100 ontvangt u €101 indien u schade hebt ter waarde van €101.



7. Hoeveel moet ik betalen voor deze uitzonderlijke dekking?

Helemaal niets. Ardennes-étape neemt de kosten voor deze nieuwe verzekering voor zijn rekening. De vastgelegde tarieven in uw bijzondere voorwaarden veranderen niet.