

Beste Antonius,

Bedankt voor je vraag over de AXA-dekking die je hebt gekocht bij je recente autoverhuur.

Uit onze gegevens kan ik opmaken dat u AXA-dekking hebt gekocht op het moment van boeking. De AXA Damage Refund-verzekering is een verzekering tegen uw eigen risico. Met dit beleid moet een overschot bij de verhuurbalie worden achtergelaten om de huurauto vrij te geven. In het geval van een ongeval / schade aan de huurauto, verliest u uw eigen risico om de kosten van reparatie te dekken. Nadat uw huurperiode is afgelopen, kunt u dit terugvorderen van AXA. De aankoop van deze verzekering verlaagt niet het te veel aan de huurbalie te betalen bedrag - het betekent dat u bent verzekerd tegen verlies ervan.

Houd er rekening mee dat de bovenstaande informatie wordt vermeld in de Algemene voorwaarden van uw verzekeringspolis. U moet met hen instemmen voordat u uw boeking voltooit.

AXA adviseert ook dat u een aanvullende verzekering weigert die aan de huurbalie wordt aangeboden. Dit komt omdat als u eenmaal het vereiste overtollige bedrag heeft, geen verdere verzekering nodig is. Zoals u weet, is er geen rekening met verbale discussies die plaatsvinden op de dag van afhaling, dus we moeten alleen op ondertekende documentatie vertrouwen. Helaas kan ik u hier niet voor terugbetalen als u instemde en tekende voor een aanvullende verzekering bij de verhuurbalie.

Raadpleeg de sectie Veelgestelde vragen voor meer informatie over de AXA-schadevergoedingsregeling.

We streven naar een uitstekende klantenservice. Vanzelfsprekend nemen we de feedback van klanten over onze service of die van onze autoverhuurpartners zeer serieus.

Ik zou u willen verzekeren dat uw opmerkingen zijn doorgegeven aan de autoverhuurders en ons eigen managementteam om te beoordelen. Ik zou u willen verzekeren dat passende maatregelen zullen worden genomen om ervoor te zorgen dat de nodige verbeteringen worden aangebracht.

Antonius, ik hoop dat je onze oprechte excuses accepteert voor het eventuele ongemak en ik wil je hartelijk bedanken voor het onder onze aandacht brengen van deze kwestie.

Vriendelijke groeten,

Ryan

Cartrawler klantenservice