25 gennaio 2016 16:43

Noleggio auto: a cosa prestare attenzione

di Smeralda Cappetti

Un problema frequente segnalato dai consumatori attiene alle auto a noleggio e all'addebito su carta di credito, anche a molti mesi di distanza dal noleggio, di ingenti somme di denaro per presunti danni alle auto riconsegnate.
Di recente é intervenuta sul tema l'Autorità Garante per la Concorrenza e per il Mercato (Agcm), la quale tra l'altro ha avviato un'istruttoria nei confronti di otto società di autonoleggio a lungo termine e della loro Associazione Aniasa, per accertare l'esistenza di intese restrittive della concorrenza, vietate dall'articolo 101 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Si tratta di Ald Automotive Italia, Alphabet Italia Fleet Management, Arval Service Lease Italia, EuropeCar Italia, Hertz Italiana, Lease Plan Italia, Maggiore Rent e Win Rent.
Con un comunicato stampa del 13 luglio 2015 l'Agcm ha dichiarato che "Cinque tra le principali compagnie di autonoleggio si sono impegnate a rivedere le proprie prassi verso i consumatori.... I cittadini beneficeranno di condizioni contrattuali più chiare sulle coperture assicurative offerte e sulle fuel policies (riconsegna del veicolo con serbatoio carburante pieno/vuoto), di procedure più corrette per l'accertamento di danni ai veicoli e di informazioni più chiare sui prezzi".
L'azione comune ha avuto origine dai numerosi reclami sulle compagnie di autonoleggio pervenuti ai Centri europei dei consumatori, considerevolmente aumentati negli ultimi due anni.
Le compagnie di autonoleggio si sono impegnate ad allineare le attuali prassi di noleggio auto ai requisiti previsti dalle norme UE in materia di diritti dei consumatori, pratiche commerciali scorrette e clausole abusive.
Alcuni dei principali miglioramenti promessi includono:
Maggiore trasparenza in fase di prenotazione online, completa informazione sulle spese obbligatorie e i costi di servizi facoltativi, informazioni più chiare circa le principali condizioni contrattuali, incluso l'ammontare del deposito cauzionale bloccato sulla carta di credito del consumatore, migliore informazione, in fase di prenotazione, sulle coperture assicurative opzionali e prodotti assicurativi in genere, incluse le informazioni sui prezzi, esclusioni e limiti di copertura, informazioni più chiare sulla c.d. fuel policy, processi di ispezione più corretti alla riconsegna dei veicoli, processi più corretti di addebito ai consumatori di costi aggiunti post noleggio (i consumatori avranno la ragionevole possibilità di contestare i danni rilevati sul veicolo prima di ogni addebito).
Si rileva infatti che spesso, anche per danni di minore entità (sotto i 100 €), al consumatore vengono addebitati costi superiori, in rapporto al deposito cauzionale bloccato sulla carta di credito (in media 600 €). Alla riconsegna dell'auto, infatti, l'operatore dell'autonoleggio informa il consumatore dell'addebito dell'importo totale della caparra, in quanto previsto dai termini e condizioni contrattuali già accettate.
Vediamo quindi a cosa il consumatore dovrà stare attento ogni qualvolta noleggi un auto.

Prima di noleggiare un'auto:

La vettura è coperta da assicurazione, ma il consumatore è responsabile per eventuali danni che eccedono la franchigia della polizza.
Per quanto riguarda la riconsegna, se è un punto diverso da quello di noleggio, potrà essere richiesto uno specifico supplemento; inoltre potrebbero essere previste tariffe accessorie per seggiolino bimbo, catene da neve, navigatore.
Infine se viene riconsegnata la vettura senza il pieno, è previsto un costo aggiuntivo a quello del carburante, salvo diversi accordi con il noleggiatore.

Al momento della prenotazione:

Sarà richiesto il numero di una carta di credito, al quale addebitare eventuali penali, nel caso che non venga ritirato il veicolo secondo prenotazione; è prassi comune che sia richiesto un anticipo a valere sul costo finale del noleggio.
E' importante conservare con cura la documentazione della prenotazione (cosa si è prenotato, quanto pagato e a che titolo).

Al ritiro:

Innanzi tutto al momento del ritiro della vettura sarà necessario ispezionare attentamente l'esterno dell'auto a noleggio, per verificare eventuali danni a carrozzeria e cristalli e, se del caso, farli riportare sul contratto. Molto utile può risultare fare video e foto datate dell'auto prima di prenderla in consegna.

Al rientro: sarebbe opportuno lasciarsi un po' di tempo per la riconsegna del veicolo; lasciare infatti le chiavi in una cassetta può essere comodo, ma espone a rischi di piccoli abusi che saranno poi difficilmente controllabili. La cosa migliore è organizzarsi per riconsegnare il veicolo nelle ore di apertura del punto di noleggio e far accettare il veicolo da un addetto: eventuali danni dovranno esservi contestati, insieme alle eventuali modalità di

valorizzazione degli stessi. Riceverete fattura per posta o email e l’addebito sulla vostra carta di credito.
Se invece dovete lasciare le chiavi e correre, sarebbe buona cosa fotografare il veicolo nel parcheggio del punto di noleggio per documentarne il rientro e l’assenza di danni, oppure l’estensione dei medesimi.
Dopo aver riconsegnato l’auto a noleggio, si potrà ricevere una richiesta per danni: il preventivo dovrà essere circostanziato e documentato con fotografie, che potranno essere utilizzate per una valutazione sulla congruità del preventivo stesso.
Se si ha la certezza che nessun danno era visibile alla riconsegna, sarà necessario contestare subito il preventivo e diffidare il punto di noleggio ad addebitare alcunché sulla carta di credito o richiedere il rimborso immediato della somma illegittimamente addebitata sulla carta di credito.