

Novice EPC 4/2015: V prihodnje boljše uveljavljanje pravic potrošnikov pri najemu avtomobila

17.07.2015



Pritožbe, ki jih obravnavajo Evropski potrošniški centri, se največkrat nanašajo na nakupe blaga prek spleta, na zamude ali odpovedi letov, vse pogosteje pa se srečujemo tudi s primeri, kot je ta: "Potrošnica je najela vozilo in plačala 600 evrov pologa. V času najema je nekdo opraskal avto in povzročil manjšo škodo, ocenjeno na manj kot 100 evrov. Ob vrnitvi vozila je agencija zadržala celoten znesek pologa, agent pa je voznici to utemeljil z obrazložitvijo, da je tako določeno v pogodbenih pogojih."

Opisani primer je le eden izmed 1750 primerov, ki jih je mreža EPC v preteklem letu obravnavala na področju najema vozil. Na podlagi strmega porasta pritožb v zadnjih letih (50 % več pritožb v letu 2014 glede na leto 2012) je Evropska komisija ob sodelovanju nacionalnih nadzornih organov pet največjih podjetij, ki se ukvarjajo z oddajo vozil v najem v EU (Avis-Budget, Enterprise, Europcar, Hertz, Sixt) pozvala k uskladitvi obstoječe prakse oddaje vozil v najem z zahtevami zakonodaje o varstvu potrošnikov, ki jih določajo pravila EU. Omenjena podjetja so tako sprejela dogovor o obsežnem pregledu svojega dosedanjega dela s strankami.

Nekatere najpomembnejše obljubljeni izboljšave so:

- boljša preglednost spletnih rezervacij: jasnejše informacije o vseh obveznih stroških in neobveznih dodatkih in jasnejše informacije o ključnih pogojih in zahtevah najema, vključno s pologi, ki se bremenijo na kartici potrošnika;
- boljše informacije v fazi rezervacije o osnovnemu kasko zavarovanju in drugih zavarovalnih produktih, vključno z njihovimi cenami, izjemami in upravičenimi dodatnimi stroški;
- izboljšane in preglednejše politike glede goriva;
- jasnejši in bolj pošteni postopki pregleda vozila;

- izboljšane prakse zaračunavanja dodatnih stroškov potrošniku: potrošniku mora biti dana razumna možnost, da ugovarja oceni škode, preden mu podjetje bremeni račun.

Navedeni ukrepi naj bi bili v celoti zaključeni že do konca leta 2015. Ostajajo še nekatera odprta vprašanja, ki bi se jih bilo, po mnenju nacionalnih nadzornih organov, treba lotiti v prihodnje, kot npr. odgovornost potrošnika za škodo, ki jo stori tretja oseba; prakse posrednikov; jezik, v katerem bi morali biti predstavljeni pogoji najema avtomobila v drugi državi članici; kritje, ki ga ponuja zavarovalnica v paketih za najem avtomobila in iskanje drugih možnosti za zavarovanje, ki so na voljo na trgu.

Naj spomnimo, da lahko napotke in pomoč za težave v zvezi z najemom vozila potrošniki najdejo tudi v aplikaciji ECC-net:Travel, ki ponuja rešitve za različne težave, na katere lahko naletijo v tujini. Aplikacija potrošnike seznanja z njihovimi pravicami, poleg tega pa omogočila, da nasprotni strani povedo ali pokažejo svojo zahtevo v jeziku, ki ga razume. Aplikacija je namreč na voljo v 25 evropskih jezikih, naložiti pa jo je možno v Apple app store(iOS), Google Playstore (Android) in v Windows Apps+GamesStore (Windows Phone). Deluje brez povezave, kar pomeni, da pri uporabi ne bo povzročila stroškov.

Dodatni napotki za potrošnike v zvezi z najemom vozila so na voljo na [spletni strani](#) EPC Slovenija.