
Autonoleggio

Situazione al
10/2024

State scegliendo la meta delle Vostre prossime vacanze? Avete pensato ad un itinerario a tappe o più semplicemente visitare località pittoresche fuori dai soliti itinerari turistici? Questo foglio informativo Vi fornisce alcuni suggerimenti per affrontare il Vostro viaggio a bordo di un'auto a noleggio...senza intoppi!

La **prenotazione** dell'auto implica già alcune scelte importanti. Per prima cosa, **dove** prenotare? La prenotazione **on-line** offre il vantaggio di poter utilizzare la propria lingua e comparare i prezzi dei vari noleggiatori tramite appositi siti internet/motori di ricerca per la comparazione di prezzi e servizi o attraverso degli intermediari, i c.d. broker di autonoleggio.

Chi decide di noleggiare l'auto **direttamente sul posto** potrebbe incappare in barriere linguistiche, non poter usufruire di sconti per chi prenota in anticipo e nei periodi di alta stagione avere difficoltà perfino a trovare un'auto disponibile.

In entrambi i casi la compagnia di noleggio è tenuta ad informarVi nei dettagli sul **prezzo finale**, comprensivo di tutti i costi, tasse e assicurazioni aggiuntive.

La prenotazione tramite un **intermediario (broker)** offre la possibilità di stipulare **assicurazioni aggiuntive** per ridurre la franchigia in caso di furto o danni. Queste assicurazioni a volte non vengono prese in considerazione dagli uffici locali di noleggio auto perché sono il frutto di un contratto fra broker e l'assicurazione: di conseguenza la compagnia di noleggio è un soggetto estraneo a questa stipulazione; essa, non essendo parte necessaria del contratto, non sarà a conoscenza dei dettagli della copertura e di eventuali esenzioni, quindi potrà non dividerli e non accettarli. In questo caso la gestione del risarcimento danni causato da un qualsiasi sinistro non sarà direttamente gestita dalla compagnia di autonoleggio con l'assicurazione, bensì sarà necessario un passaggio in più: il pagamento dovrà essere effettuato subito da colui che ha noleggiato l'auto a favore del noleggiatore; in secondo luogo sempre il consumatore dovrà rifarsi sull'assicurazione aggiuntiva stipulata tramite

broker che lo risarcirà del pagamento già effettuato.

In quest'ipotesi è importante ricordare: a) di non stipulare ulteriori assicurazioni al momento del ritiro dell'auto; b) in caso di sinistro la richiesta di rimborso deve essere inoltrata all'assicurazione stipulata con il broker e non all'autonoleggio.

Bisogna prestare attenzione alla vera natura del contratto stipulato con il broker: infatti, può accadere che, invece di un contratto assicurativo, siate indotti a stipulare un contratto avente ad oggetto meri servizi commerciali aggiuntivi soggetti a condizioni che variano di volta in volta e che possono implicare un'ampia discrezionalità del broker.

Consiglio: online è possibile stipulare delle polizze assicurative che coprono le franchigie furto e danni. Tali coperture proposte da compagnie assicurative possono essere una valida alternativa anche in termini di prezzo.

Se per una qualunque ragione non potete più andare a ritirare la vettura, ricordateVi che solitamente si può **cancellare la prenotazione** gratuitamente fino a 72 ore prima dell'inizio del noleggio. Le condizioni generali del contratto del broker indicano i tempi e le modalità.

Consiglio: potete anche prenotare una vettura e pagare l'importo del noleggio in loco.

Consiglio: nell'indicare l'orario di ritiro prendete in considerazione il tempo necessario per raggiungere lo sportello della compagnia di noleggio. Indicate un margine di orario che vi consenta di ritirare la vettura in tranquillità.

Si può anche decidere di **prenotare direttamente** senza servirsi di intermediari. Anche in questo caso è possibile stipulare **assicurazioni aggiuntive** offerte dal noleggiatore. Molte compagnie ad esempio prevedono polizze per la copertura di danni riportati ai cristalli. Queste polizze possono essere stipulate solamente al momento del ritiro della vettura anche se la descrizione dei danni coperti sono pubblicati nelle condizioni generali del contratto della compagnia di noleggio auto, reperibili anche su internet. È consigliabile interessarsi prima del noleggio dell'esistenza e del contenuto di tali assicurazioni per evitare di essere sovra o sottoassicurati - in caso di dubbi è sempre possibile contattare preliminarmente il servizio clienti.

In ogni caso è importante sottolineare che, in caso di danno o furto, il consumatore viene tenuto indenne solamente se ha rispettato le condizioni generali della polizza assicurativa a cui espressamente si opera un rinvio. Per esempio, avete posteggiato l'auto in un parcheggio non custodito: al Vostro ritorno trovate un finestrino rotto e Vi accorgete del furto dell'autoradio. In simili casi le condizioni generali della compagnia di noleggio prevedono che il danno e il furto rimangano a carico del consumatore per aver parcheggiato la macchina in un luogo non custodito: si presume dunque che il danno si sia verificato per colpa del consumatore.

RicordateVi che per **noleggiare un'auto** deve esistere il **concorso di tre condizioni**, in mancanza dei

quali non potete ritirare la macchina:

- 1) chi prenota la vettura deve essere la stessa persona che noleggia l'auto;
- 2) chi noleggia l'auto deve anche essere intestatario della carta di credito utilizzata per la prenotazione;
- 3) la carta di credito usata per il deposito cauzionale al momento del ritiro deve essere una carta classica con i numeri in rilievo e deve essere intestata al conducente dell'auto noleggiata.

Questi tre requisiti hanno lo scopo di avere una controparte contrattuale ben individuata dal punto di vista di chi Vi noleggia l'auto: nell'eventualità di danni riportati dalla vettura, i costi di riparazione sono addebitati al titolare del contratto e conseguentemente della carta di credito.

Attenzione: le compagnie di noleggio non accettano carte pre-pagate o pagamenti contactless. Se volete usare una carta di debito, spesso le compagnie di noleggio richiedono che il cliente aderisca a coperture aggiuntive proposte dalla compagnia di noleggio, con relativo aumento dei costi.

Una volta deciso come effettuare la prenotazione, dovete prestare attenzione non solo ai molteplici **optional offerti**, ma anche alle casistica in cui vengono conteggiate **ulteriori spese amministrative**.

I **servizi opzionali** riguardano ad esempio: riconsegna dell'auto in un ufficio diverso da quello del ritiro, seggiolini per bambini, secondo autista, dispositivi antineve o la possibilità di riconsegnare la vettura con il serbatoio vuoto.

Le **spese amministrative** sono le spese di apertura pratica che ogni compagnia di noleggio auto conteggia in caso di sinistri o per spese ulteriori non prevedibili al momento della stipulazione del contratto di noleggio. Esse possono riguardare smarrimento e furto chiavi, spese gestione sinistro o multe, ritiro o consegna della vettura al di fuori dell'orario di apertura, servizio di assistenza o manutenzione 24 ore su 24 e via dicendo.

Attenzione: l'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato è intervenuta più volte affermando che l'addebito delle spese amministrative per la gestione delle multe è da considerare una clausola vessatoria. Al momento della **conclusione del contratto annotate di non accettare una tale clausola.**

Il momento del **ritiro e della riconsegna della vettura** sono le **fasi che richiedono la massima concentrazione** da parte del consumatore. Al momento del ritiro non si tratta solo di firmare il contratto di noleggio, concordare eventuali servizi accessori e polizze aggiuntive, ma anche di controllare la macchina. **Non esitate ad essere il più pignoli possibile:** ogni minimo graffio, ammaccatura, stato dei pneumatici deve essere riportato nel modulo di check-out. Se ritirate la vettura in orario serale, non lasciateVi abbindolare da espressioni come “potete riferirci domani se notate graffi” – è già troppo tardi perché l'auto è in mano Vostra da un po' di tempo e quindi si presume che ammaccature e danni siano stati causati da Voi! Insistete sempre con l'impiegato affinché segni graffi ed ammaccature e per precauzione **scattate delle foto**, da cui si possa vedere data ed ora delle stesse.

Attenzione: molte compagnie di noleggio chiedono **di firmare il contratto su un tablet oppure Ipad**. Prima di firmare controllate le varie voci di costo: se sono state inserite dei servizi non voluti, comunicatelo subito all'impiegato. Inoltre dovete ricevere tale copia via email: controllate il contratto in formato pdf.

Consiglio: vi sono delle app dove si immette la posizione della vettura ed il numero di targa. Il servizio consiste nel fornire una serie di foto della vettura evidenziando i danni pre-esistenti.

Stessa procedura quando riconsegnate la macchina: prima della riconsegna potreste lavare la vettura per rendere più visibile lo stato della carrozzeria. AssicurateVi che l'auto sia nelle medesime condizioni, come da rapporto di check-out e che nel modulo di rientro non vengano riportati danni inesistenti. Per precauzione scattate delle foto, da cui si possa vedere data ed ora, alla carrozzeria e al contachilometri per avere il numero effettivo dei chilometri percorsi.

Per qualsiasi **avaria dell'auto**, informate immediatamente il servizio assistenza: rimanete in linea fino a quando non riuscite a parlare con un operatore e seguite le indicazioni che Vi vengono date, senza effettuare riparazioni non autorizzate (rischiereste di non riceverne il rimborso).

Se venite coinvolti in un **incidente** o si verifica un **sinistro**, oltre a compilare i moduli per l'assicurazione, fate intervenire la polizia per far accertare la dinamica del sinistro ed eventuali responsabilità. Date poi immediata comunicazione al noleggiatore, il quale Vi fornirà ulteriori istruzioni da seguire per la pratica assicurativa.

Ulteriori accorgimenti dipendono dalla stagione del noleggio della vettura:

- durante il periodo invernale si vi è stata assegnata una vettura diesel, dovete munirVi di antigelo artico, in modo da evitare il congelamento del carburante;
- in inverno richiedete espressamente dispositivi antineve;
- seguite le previsioni meteo locali, in modo da evitare tempeste di grandine o nuvole di cenere vulcanica o inondazioni: i danni riportati dalla vettura spesso non vengono coperti dall'assicurazioni

Se la compagnia di noleggio auto scelta rientra fra quelle che hanno aderito al progetto Leaseurope, in caso di **reclami transfrontalieri** avete la possibilità di usufruire di un servizio di conciliazione gratuito (www.leaseurope.org).