
Avis, Europcar, Enterprise, Hertz και Sixt δεσμεύθηκαν για σαφέστερη τιμολόγηση στις ενοικιάσεις αυτοκινήτων

2019/03/26 16:18 στην κατηγορία ΑΥΤΟ/ΔΡΟΜΟΙ

Μετά από έκκληση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των αρχών προστασίας των καταναλωτών της ΕΕ, πέντε κορυφαίες εταιρείες του κλάδου -η Avis, η Europcar, η Enterprise, η Hertz και η Sixt-, άλλαξαν τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζουν τις τιμές ενοικίασης αυτοκινήτων, καθιστώντας τες απόλυτα διαφανείς για τους καταναλωτές.

Μέχρι σήμερα, οι εν λόγω εταιρείες δεν είχαν εφαρμόσει πλήρως ορισμένες από τις [δεσμεύσεις](#) τους προκειμένου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και οι αρχές προστασίας των καταναλωτών της ΕΕ να θεωρήσουν ότι οι εταιρείες συμμορφώνονται πλήρως με το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών.

Η αξιολόγηση που δημοσιεύτηκε σημειώνει ότι η Enterprise και η Sixt έχουν πλέον προβεί σε όλες τις απαιτούμενες αλλαγές. Η Avis έχει δεσμευτεί να πραγματοποιήσει τις υπόλοιπες αλλαγές μέχρι τον Μάιο του 2019. Η Europcar, η οποία τώρα περιλαμβάνει την Goldcar, θα πραγματοποιήσει τις υπόλοιπες αλλαγές μέχρι τον Ιούνιο του 2019. Η Hertz έχει δεσμευτεί να προβεί σε όλες τις αναγκαίες αλλαγές το αργότερο μέχρι το α' τρίμηνο του 2020.

Η Βιέρα Γιούροβα, επίτροπος Δικαιοσύνης, Καταναλωτών και Ισότητας των Φύλων, δήλωσε τα εξής: «Χάρη στην πίεση που ασκήσαμε, **δεν θα υπάρχουν πλέον δυσάρεστες εκπλήξεις στο γραφείο ενοικίασης κατά την παραλαβή αυτοκινήτου** που έχετε νοικιάσει.

Είναι πραγματικά ενοχλητικό να ξεκινά κανείς τις διακοπές του και να πρέπει να πληρώσει επιπλέον χρεώσεις που δεν τις έχει προβλέψει και να διαβάσει περίπλοκες συμβάσεις.

Θέλω οι Ευρωπαίοι καταναλωτές να απολαμβάνουν τις διακοπές τους στο μέγιστο, χωρίς να πρέπει να ανησυχούν για δυσάρεστες εκπλήξεις στους τελικούς λογαριασμούς».

Οι εταιρείες δεσμεύθηκαν:

- **να συμπεριλαμβάνουν όλες τις χρεώσεις στη συνολική τιμή κράτησης:** στους καταναλωτές θα προσφέρεται πλέον μια βασική τιμή στον ιστότοπο, η οποία θα αντιστοιχεί στην τελική τιμή που θα πρέπει να πληρώσουν. Η τιμή αυτή πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις πρόσθετες χρεώσεις, όπως ειδική επιβάρυνση για υπηρεσίες καυσίμων, τέλη αεροδρομίου και επιπλέον χρέωση για νέο οδηγό ή για επιστροφή του αυτοκινήτου σε τόπο διαφορετικό από τον τόπο παραλαβής·
- **να περιγράφουν με σαφήνεια τις βασικές υπηρεσίες ενοικίασης με τους όρους και τις προϋποθέσεις σε όλες τις εθνικές γλώσσες:** οι καταναλωτές δεν θα έρχονται πλέον αντιμέτωποι με ασαφείς ή παραπλανητικές πληροφορίες σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά της ενοικίασης, όπως ενδεχόμενο περιορισμό χιλιομέτρων, την πολιτική για τα καύσιμα, την πολιτική ακύρωσης και τις απαιτήσεις καταβολής εγγύησης κ.λπ.
- **να αναφέρεται σαφώς, στην προσφορά τιμής, η τιμή και οι λεπτομέρειες των προαιρετικών πρόσθετων επιλογών, ιδίως των ασφαλιστικών καλύψεων που μειώνουν την οικονομική ευθύνη του ενοικιαστή σε περίπτωση ζημιάς.** Θα πρέπει να αναφέρεται με σαφήνεια τι καλύπτει η βασική τιμή ενοικίασης όσον αφορά τις ζημίες, και ιδίως τι μπορεί να χρειαστεί να πληρώσει επιπλέον ο οδηγός. Εάν αγοράζεται πρόσθετη ασφάλιση ή ασφάλιση με απαλλαγή, το τι περιλαμβάνεται σε αυτή και τι όχι θα πρέπει επίσης να αναφέρεται σαφώς πριν αποδεχτεί ο καταναλωτής την αγορά.

| Οι ακόλουθες διορθώσεις αφορούν έναν τουλάχιστον ιστότοπο εμπορικής επωνυμίας της εταιρείας | | | | | |
|---|--|------------|---|---|------|
| | AVIS | ENTERPRISE | EUROPCAR | HERTZ | SIXT |
| Καμία κρυφή έκπληξη - οι βασικές τιμές τώρα περιλαμβάνουν: | | | | | |
| Επιβάρυνση για νέους οδηγούς | Υπάρχει δέσμευση για να διορθωθεί μέχρι τον Μάιο του 2019 | | ✓ | | ✓ |
| Τέλη μονής διαδρομής | | | ✓ | | |
| Επιβάρυνση καυσίμου | | | Υπάρχει δέσμευση για να διορθωθεί μέχρι τον Ιούνιο του 2019 | | |
| Επιβάρυνση γεωγραφικής θέσης | | | Υπάρχει δέσμευση για να διορθωθεί μέχρι τις 26 Μαρτίου 2019 | | |
| Επιβάρυνση συναλλαγής εκτός των ωρών εργασίας | | | ✓ | | ✓ |
| Σαφής διατύπωση των πληροφοριών στην εθνική γλώσσα | | | | | |
| Ποσά προκαταβολής/προ έγκρισης | Υπάρχει δέσμευση για να διορθωθεί μέχρι τον Απρίλιο του 2019 | ✓ | ✓ | Υπάρχει δέσμευση για να διορθωθεί μέχρι το πρώτο τρίμηνο του 2020 | ✓ |
| Επιπλέον ποσά | ✓ | ✓ | Υπάρχει δέσμευση για να διορθωθεί μέχρι τον Ιούνιο του 2019 | Υπάρχει δέσμευση για να διορθωθεί μέχρι το πρώτο τρίμηνο του 2020 | |
| Εξαιρέσεις από την απαλλαγή ευθύνης για ζημιές λόγω σύγκρουσης | | ✓ | | Υπάρχει δέσμευση για να διορθωθεί μέχρι το πρώτο τρίμηνο του 2020 | |
| Σαφέστερες πληροφορίες σχετικά με: | | | | | |
| Προαιρετικές πρόσθετες υπηρεσίες (π.χ. παιδικά καθίσματα, GPS) | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| Νομικές απαιτήσεις για παιδικά καθίσματα/αλυσίδες χιονιού | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| «Καλύτερη προσφορά» και «φθηνότερη επιλογή» | | | ✓ | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Όλες οι εταιρείες θα εξασφαλίζουν αφενός ότι οι καταναλωτές που πραγματοποιούν αναζήτηση μέσα από την ΕΕ κατευθύνονται κατά πρώτο λόγο σε <u>ιστότοπους</u> που συμμορφώνονται με το δίκαιο της ΕΕ και αφετέρου ότι αυτούς τους <u>ιστότοπους</u> προωθούν και διαφημίζουν στην ΕΕ. Κατά περίπτωση, όλες οι εταιρείες δεσμεύτηκαν, αν χρειάζεται, να ζητήσουν και από τους δικαιούχους τους να κάνουν αλλαγές. | | | | | |

Υπόμνημα

| | |
|---|---|
| | Είχε ήδη διορθωθεί |
| ✓ | Διορθώθηκε χάρη στη δράση της ΕΕ |
| | Οι εταιρείες έχουν δεσμευτεί να ολοκληρώσουν την απαιτούμενη ενέργεια |

Ποια είναι τα επόμενα βήματα

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και οι εθνικές αρχές προστασίας των καταναλωτών στο ευρωπαϊκό δίκτυο συνεργασίας καταναλωτών θα παρακολουθούν εκ του σύνεγγυς την εφαρμογή των υπόλοιπων αλλαγών.

Αν και οι εταιρείες που συμμετέχουν σε αυτή τη δράση αποτελούν τα 2/3 των ιδιωτικών εταιρειών ενοικίασης αυτοκινήτων στην ΕΕ, άλλοι έμποροι, όπως οι μεσάζοντες και οι μικρότερες εταιρείες, διαδραματίζουν κι αυτοί σημαντικό ρόλο στην εν λόγω αγορά.

Οι αρχές και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα συνεχίσουν να παρακολουθούν όλους τους παράγοντες της αγοράς για να διασφαλίσουν ότι τηρούν πλήρως τους κανόνες της ΕΕ για τους καταναλωτές.

Εάν οι εταιρείες δεν τηρήσουν τις δεσμεύσεις τους, οι αρχές προστασίας των καταναλωτών μπορούν να αποφασίσουν να προσφύγουν σε μέτρα επιβολής.