

# Autonoleggio, il lungo viaggio tra clausole e costi nascosti

*In vacanza spesso si sceglie di affittare una macchina: ecco i consigli che vale la pena seguire*

» **PATRIZIA DE RUBERTIS**

**A**ncora una sanzione dell'Antitrust nel settore dell'autonoleggio. Questa volta a essere multata per 250 mila è stata la società B-Rent, accusata di aver richiesto il risarcimento di danni non dovuti o di importo superiore a quelli periziati. Secondo il garante per la Concorrenza e il Mercato, al momento di concludere il contratto di noleggio, la B-Rent avrebbe addebitato sulle carte di credito "importi ingiustificati a titolo di rimborso per danni riscontrati sulle autovetture noleggiate per spese amministrative di gestione pratica danni e per oneri ferroviari". Inoltre, "in caso di danni, come da contratto, al cliente sarebbe stato addebitato un importo proporzionale ai danni arrecati con la franchigia". Un pratica commerciale bollata, quindi, come scorretta e che non è affatto nuova. A febbraio 2017 l'Antitrust ha multato con 3,5 milioni di euro Goldcar e Firefly perché cercavano di convincere i clienti ad acquistare dei servizi accessori, presentati come assicurativi, proponendo in cambio una riduzione significativa del deposito cauzionale richiesto. Ad agosto 2017, l'Autorità ha sanzionato per 1,7 milione di euro sia Locauto Rent che

Maggiore Rent: imponevano di lasciare un'onerosa cauzione, tale da esaurire la disponibilità della carta di credito del cliente o addirittura superarla o, in alternativa (ma praticamente obbligatoria), acquistare un'assicurazione.

**E ANCORA.** Nel 2018 GoldCar ha pagato 680 mila euro per aver quasi minacciato al desk i clienti, contestando danni inesistenti e addebitando importi mostruosi sulle carte di credito usate a garanzia. Il meccanismo (ovvero la fregatura) è chiara. Le compagnie richiedono il pagamento dell'intero noleggio, più il versamento di una cauzione per coprire tutti i rischi non coperti dalle assicurazioni stipulate dal cliente. L'importo viene bloccato sulla carta di credito, ma nascono problemi se il cliente non ha a disposizione una cifra sufficiente a garantire il deposito. Dato che le cauzioni sono sempre piuttosto alte, per diminuirne l'importo le società propongono l'acquisto di garanzie che riducono o eliminano la franchigia. Una voce a cui bisogna sempre prestare la massima attenzione, per non pagarne a carissimo prezzo le conseguenze.

L'assicurazione base dell'auto copre, infatti, solo i danni o il furto a partire da una certa somma, mentre la differenza viene richiesta e addebitata automaticamente al cliente. Semplificando, con una franchigia di 500 euro e un'auto noleggiata che subisce

un danno di 1.000 euro, i primi 500 euro devono essere pagati dal guidatore, gli altri 500 sono a carico del noleggiato. Insomma, tra costi aggiuntivi a sorpresa, strani calcoli sul carburante, imposizione di polizze accessorie spacciate per obbligatorie e totale mancanza di trasparenza prendere un'automobile a noleggio significa avventurarsi in un vero percorso a ostacoli a cause delle agenzie che spesso impongono condizioni sfavorevoli e ingiuste. Un pericolo a cui potrebbero essere esposti circa 2 milioni di turisti che nei mesi estivi noleggeranno un'auto, secondo la stima di Aniasa (la Confindustria dei servizi di mobilità). Un settore, quello del noleggio a breve termine, che nel 2018 ha generato un giro d'affari di 1 miliardo e 229 milioni di euro, pari a 5,3 milioni di noleggi dalla durata media di 6,8 giorni.

**EPPURE,** da questa estate le cose dovrebbero andare meglio dal punto di vista della trasparenza e della sicurezza. Su spinta della Commissione europea, le 5 compagnie leader del settore - Avis, Europcar (di cui ora fa parte anche Goldcar), Enterprise, Hertz e Sixt - hanno modificato le modalità di presentazione delle tariffe di autonoleggio, rendendole completamente trasparenti per evitare che non ci siano più sorprese sgradevoli al momento della riconsegna di



Peso: 56%

un'auto presa a noleggio.

Del resto non c'è nulla di più frustrante di una vacanza che comincia con costi extra, non preventivati e contratti complicati da leggere. Le compagnie di autonoleggio si sono, quindi, impegnate a includere tutti gli oneri nel costo totale della prenotazione (il prezzo indicato sul sito Internet corrisponderà a quello finale da pagare) che includono anche gli extra, come il rifornimento di carburante.

tasse aeroportuali e supplementi "per giovane conducente" o "per riconsegna in altra località"; il consumatore dovrà ricevere informazioni precise sul chilometraggio incluso, sul carburante, sulle norme di cancellazione, sul deposito della cauzione; le società devono spiegare bene costi e dettagli dei supplementi facoltativi, in particolare

delle clausole assicurative che riducono l'importo dovuto in caso di danni.

Infine, in caso di acquisto di un'assicurazione supplementare o di un'ulteriore copertura per danni deve essere chiaramente indicato ciò che è escluso o incluso prima che il cliente apponga la propria firma sul contratto.

# 250 mila

**euro: la sanzione erogata dall'Antitrust alla B-Rent per pratica commerciale scorretta**

*L'azienda ha addebitato ad alcuni clienti importi ingiustificati a titolo di rimborso per oneri ferroviari, spese di gestione e danni riscontrati sulle vetture*



**INUMERI**

**2**

milioni: i turisti che nei mesi estivi noleggeranno un'auto, secondo la stima di Aniasa

**1,228**

miliardi di euro: il fatturato registrato dal noleggio a breve termine nel 2018. Ammontano a 5,37 milioni i noleggi dalla durata media di 6,8 giorni

**5**

Le più importanti compagnie di noleggio (Avis, Europcar, Enterprise, Hertz e Sixt) che da questa estate hanno predisposto tariffe trasparenti

### Il suggerimento

Ricevuta la fattura, va chiesto lo sblocco della cauzione sulla carta di credito



Peso:56%