

Estate, tempo di noleggio auto: le 15 regole per tutelarsi dai “furbetti”

Quasi 90.000 noleggi al giorno in Italia. Ecco il vademecum dell'Unione Nazionale Consumatori e dell'Aniasa



Una delle illustrazioni dell'opuscolo di Unione Nazionale Consumatori e Aniasa

MATTIA ECCELI

Non dieci, ma **quindici comandamenti**. Niente di blasfemo, per carità. Sono “solo” le buone pratiche per il noleggio dell'auto suggerite dall'**Unione Nazionale Consumatori** in collaborazione con l'**Aniasa**, l'associazione che rappresenta le imprese del settore. Quotidianamente, per lavoro e per turismo, in media **89.000 persone in Italia** prendono in prestito un veicolo con una spesa che si aggira attorno di 36 euro al giorno, pari a quasi 1,2 miliardi di fatturato (+5%).

Numeri importanti che meritano attenzione. “Il ‘rent-a-car’ - ha osservato **Massimiliano Dona**, presidente dell'Unione Nazione Consumatori UNC - può rappresentare una buona soluzione ‘scacciapensieri’ rispetto all'idea di viaggiare con la propria automobile”. Purché non ci siano sorprese. E per evitarle, l'UNC ha predisposto un **vademecum** assieme all'**Aniasa**. **Mario Tavazza**, vice presidente del sodalizio, definisce la guida come un “passo concreto verso un più **trasparente**, consapevole e trasparente rapporto” tra le società ed i loro clienti.

Quello di controllare e **documentare** con **foto** e **video** lo stato del veicolo, all'interno ed all'esterno, sia al ritiro sia alla riconsegna, deve essere una prassi normale: eventuali danni devono venire indicati sul contratto. Il vademecum consiglia all'utente di farsi rilasciare anche **un'attestazione scritta** che l'auto sia nelle condizioni idonee (rifornimento incluso) alla fine del noleggio.

In realtà, tutto comincia con la scelta della controparte: gli utenti sono invitati a fare attenzione e distinguere tra **società specializzate** di rent-a-car e broker. C'è un invito specifico a non risparmiare sull'assicurazione (che però spesso costa più della stessa auto) e nel contempo a verificare la franchigia o i costi aggiuntivi (navigatore, seggiolino per bambini eccetera). Anche i metodi di pagamento e gli addebiti sono importanti da conoscere: soprattutto per chi viaggia con una sola **carta di credito**, è possibile che venga bloccata una somma piuttosto alta che impedisce poi una vera “operatività” quando si è in vacanza.

L'Unione Nazionale Consumatori ricorda agli utenti che “nel caso di addebiti imprevisti, avete il diritto di controllare i giustificativi prima di pagare e, se non vi convincono, contestate per iscritto”. Oltre all'opuscolo “Autonoleggio – Le buone regole”, che riproponiamo in parte qui sotto, l'UNC ricorda anche che i propri esperti sono a disposizione sia per posta elettronica (sos@consumatori.it) sia al telefono (06/32600239).

In vacanza. Noleggio auto: le 15 cose da fare per evitare brutte sorprese

Redazione Motori [sabato 29 luglio 2017](#)

Prenotazione, costi, assicurazione, benzina: ecco il vademecum per affittare una vettura in piena sicurezza e non rovinarsi le ferie



Ogni giorno in media sono 89.000 gli italiani che ricorrono al **noleggio a breve termine** per soddisfare le proprie necessità di mobilità. Con l'estate aumenta il picco di persone che utilizzano un'**auto in affitto** per muoversi nel tempo libero, per fare un viaggio o per visitare isole, città o luoghi di villeggiatura raggiunti in aereo. C'è chi ha la patente ma non la macchina, chi non vuole rischiare danni alla propria, chi ha bisogno di un mezzo differente da quello guidato abitualmente. Si può ricorrere al **rent-a-car** per raggiungere le località di vacanza o, dopo uno spostamento in treno, per visitare le bellezze paesaggistiche e culturali situate intorno alla meta scelta. Per evitare che malintesi e incomprensioni con i noleggiatori possano rovinare le ferie, l'Unione Nazionale Consumatori (UNC) ha stilato in collaborazione con l'Associazione Nazionale Industria Autonoleggio e Servizi Automobilistici (ANIASA) un **vademecum di 15 punti**, dal titolo **Autonoleggio: le buone regole**, che mette al riparo gli utenti da brutte sorprese e che può essere utilizzato come guida dal momento della prenotazione del veicolo sino alla sua riconsegna. Ecco in **15 punti**, un riassunto dei **consigli** forniti dalle due associazioni.

Quando si prenota l'auto

- 1) Si scelga il canale più adeguato, facendo attenzione a distinguere le società di rent-a-car da altre agenzie o broker.
- 2) Ci si informi preventivamente sui costi aggiuntivi per i servizi opzionali, come il navigatore satellitare o il seggiolino per i bambini.
- 3) Non si risparmi sull'assicurazione: serve a proteggere da eventuali problemi che possono sempre succedere. Ci si informi, però, sull'ammontare delle eventuali franchigie.
- 4) Si chieda quali sono i metodi di pagamento accettati e quando viene prelevato l'importo pattuito.
- 5) Ci si faccia mandare una e-mail con tutti dettagli della prenotazione se questa è stata fatta online.

Quando si ritira il veicolo

- 1) Se ne controllino attentamente le condizioni dell'abitacolo e della carrozzeria: se vi sono danni o difetti si segnalino subito e li si facciano annotare sul contratto, per evitare di vederseli addebitati in seguito.
- 2) Si verifichi la dotazione di bordo: documenti, triangolo o kit pneumatici. Le gomme non devono presentare rigonfiamenti o lesioni.
- 3) Nel presentare all'incaricato la patente e la carta di credito si verifichino scadenze e disponibilità di fondi.
- 4) Se non si ha familiarità col tipo di veicolo noleggiato e con i relativi comandi si sappia che l'incaricato è tenuto a illustrarne il funzionamento (per esempio come si aziona il freno a mano).
- 5) Ci si faccia spiegare nel dettaglio cosa fare e chi chiamare in caso di guasto o incidente.

Alla riconsegna del mezzo

- 1) si faccia attenzione a effettuarla negli orari di apertura degli uffici, si controlli che non vi siano nuovi danni e ci si faccia rilasciare una relativa attestazione scritta.
- 2) Si restituisca l'auto con la stessa quantità di carburante con cui è stata ritirata: le penali in caso contrario potrebbero essere salate, per questo si faccia anche annotare sulla ricevuta il quantitativo di benzina o gasolio presente nel serbatoio.
- 3) Se ci si trova a dover riconsegnare velocemente la vettura, depositandone le chiavi presso una cassetta, si fotografi il veicolo all'esterno (frontale, fiancate e posteriore) e all'interno (compreso quadro strumenti con contachilometri e livello carburante), per poter essere pronti a contestare eventuali addebiti non dovuti.
- 4) Ricevuta la fattura, ci si potrà rivolgere alla società emittente la carta di credito per chiedere lo "sblocco" delle somme congelate a titolo cauzionale.
- 5) Nel caso di addebiti imprevisti, si sappia che si ha il diritto di controllare i giustificativi prima di pagare e, se non convincono, li si possono contestare per iscritto.

MOTORI D'ESTATE 29 luglio 2017

Noleggio auto, 15 consigli per difendersi dai “furbetti”

Mattia Eccheli



Una delle illustrazioni dell'opuscolo di Unione Nazionale Consumatori e Aniasa

Roma - Non dieci, ma **quindici comandamenti**. Niente di blasfemo, per carità. Sono “solo” le buone pratiche per il noleggio dell'auto suggerite dall'**Unione Nazionale Consumatori** in collaborazione con l'**Aniasa**, l'associazione che rappresenta le imprese del settore. Quotidianamente, per lavoro e per turismo, in media **89.000 persone in Italia** prendono in prestito un veicolo con una spesa che si aggira attorno ai 36 euro al giorno, pari a quasi 1,2 miliardi di fatturato (+5%).

Numeri importanti che meritano attenzione. “Il ‘rent-a-car’ - ha osservato **Massimiliano Dona**, presidente dell'Unione Nazionale Consumatori UNC - può rappresentare una buona soluzione ‘scacciapensieri’ rispetto all'idea di viaggiare con la propria automobile”. Purché non ci siano sorprese. E per evitarle, l'UNC ha predisposto un **vademecum** assieme all'**Aniasa**. **Mario Tavazza**, vice presidente del sodalizio, definisce la guida come un “passo concreto verso un più **trasparente**, consapevole e trasparente rapporto” tra le società ed i loro clienti.

Quello di controllare e **documentare** con **foto** e **video** lo stato del veicolo, all'interno ed all'esterno, sia al ritiro sia alla riconsegna, deve essere una prassi normale: eventuali danni devono venire indicati sul contratto. Il vademecum consiglia all'utente di farsi rilasciare anche un'**attestazione scritta** che l'auto sia nelle condizioni idonee (rifornimento incluso) alla fine del noleggio.

In realtà, tutto comincia con la scelta della controparte: gli utenti sono invitati a fare attenzione e distinguere tra **società specializzate** di rent-a-car e broker. C'è un invito specifico a non risparmiare sull'assicurazione (che però spesso costa più della stessa auto) e nel contempo a verificare la franchigia o i costi aggiuntivi (navigatore, seggiolino per bambini eccetera). Anche i metodi di pagamento e gli addebiti sono importanti da

conoscere: soprattutto per chi viaggia con una sola **carta di credito**, è possibile che venga bloccata una somma piuttosto alta che impedisce poi una vera “operatività” quando si è in vacanza.

L’Unione Nazionale Consumatori ricorda agli utenti che “**nel caso di addebiti imprevisti**, avete il diritto di controllare i giustificativi prima di pagare e, se non vi convincono, contestate per iscritto”. Oltre all’opuscolo “Autonoleggio – Le buone regole”, che riproponiamo in parte qui sotto, l’UNC ricorda anche che i propri esperti sono a disposizione sia per posta elettronica (sos@consumatori.it) sia al telefono (06/32600239).

Le 5 regole da seguire al momento della prenotazione



ALLA PRENOTAZIONE

- 01 **Scegliete il canale più adeguato**, facendo attenzione a distinguere le società di *rent-a-car* da altre agenzie o *broker*.
- 02 Informatevi preventivamente su **costi aggiuntivi** per servizi opzionali (es. navigatore o seggiolino per bambini).
- 03 **Non risparmiate sull'assicurazione**: potrebbe proteggervi in caso di problemi, ma **informatevi sulle franchigie!**
- 04 Chiedete quali sono i **metodi di pagamento accettati** e quando vi verrà prelevato l'importo.
- 05 Fatevi inviare **una e-mail con tutti i dettagli** della prenotazione se fatta *online*.

Le 5 regole da seguire al ritiro

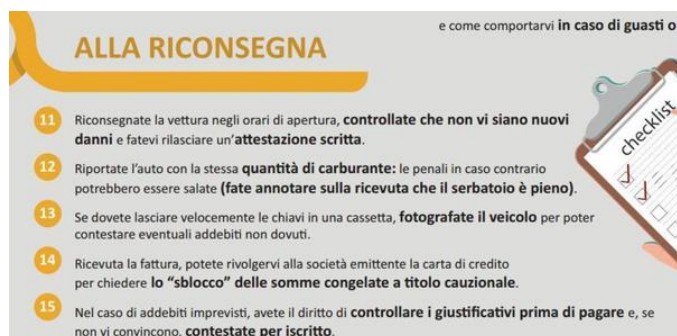


AL RITIRO

- 06 **Controllate l'interno/esterno del veicolo** e se presenta eventuali danni fateli annotare sul contratto.
- 07 **Verificate la dotazione degli strumenti a bordo** (documenti, triangolo o kit pneumatici che non devono avere rigonfiamenti o lesioni).
- 08 **Presentate patente** (controllate la validità) e **carta di credito** (verificate disponibilità fondi e scadenza).
- 09 Se non avete familiarità col veicolo (es. non sapete come azionare il freno a mano) **l'incaricato è tenuto a spiegarvi il funzionamento**.
- 10 Fatevi dire esattamente chi chiamare e come comportarvi **in caso di guasti o incidenti**.

FGNA

Le 5 regole da seguire alla riconsegna



ALLA RICONSEGNA e come comportarvi in caso di guasti o

- 11 Riconsegnate la vettura negli orari di apertura, **controllate che non vi siano nuovi danni** e fatevi rilasciare un'**attestazione scritta**.
- 12 Riportate l'auto con la stessa **quantità di carburante**: le penali in caso contrario potrebbero essere salate (**fate annotare sulla ricevuta che il serbatoio è pieno**).
- 13 Se dovete lasciare velocemente le chiavi in una cassetta, **fotografate il veicolo** per poter contestare eventuali addebiti non dovuti.
- 14 Ricevuta la fattura, potete rivolgervi alla società emittente la carta di credito per chiedere lo “**sblocco**” delle somme congelate a titolo cauzionale.
- 15 Nel caso di addebiti imprevisti, avete il diritto di **controllare i giustificativi prima di pagare** e, se non vi convincono, **contestate per iscritto**.



ATTUALITÀ



Le dieci regole d'oro per evitare fregature quando si noleggia un'auto

La Spezia - Anche se ormai la vacanza stagionale è sdoganata, siamo pur sempre ad un passo dal mese d'agosto, storicamente il più vacanziero dell'anno. C'è chi conta i giorni alle ferie, i più fortunati hanno già

una meta di approdo dove trascorrere le proprie vacanze, nella speranza di unire al divertimento anche il riposo. Tempo di viaggi e spostamenti anche in auto e, in molti casi, più che mettersi in marcia con la propria utilitaria, conviene raggiungere il posto desiderato con mezzi pubblici per poi affittare in loco. Per farlo evitando delle fregature è importante però "conoscere alcune regole fondamentali, da tenere sempre a mente dal momento della prenotazione fino alla stipula del contratto, dall'utilizzo del mezzo fino alla riconsegna". Il vademecum, firmato dall'Unione Nazionale Consumatori, l'associazione che con la collaborazione di Aniasa (Associazione Nazionale Industria Autonoleggio e Servizi Automobilistici) ha realizzato una guida all'autonoleggio, serve proprio a questo:

ALLA PRENOTAZIONE

- 1) Scegliete il canale più adeguato, facendo attenzione a distinguere le società di rent-a-car da altre agenzie o broker.
- 2) Informatevi preventivamente su costi aggiuntivi per servizi opzionali (es. navigatore o seggiolino per bambini).
- 3) Non risparmiate sull'assicurazione: potrebbe proteggervi in caso di problemi, ma informatevi sulle franchigie!
- 4) Chiedete quali sono i metodi di pagamento accettati e quando vi verrà prelevato l'importo.
- 5) Fatevi inviare una e-mail con tutti i dettagli della prenotazione se fatta online.

AL RITIRO

- 6) Controllate l'interno/esterno del veicolo e se presenta eventuali danni fateli annotare sul contratto.
- 7) Verificate la dotazione degli strumenti a bordo (documenti, triangolo o kit pneumatici che non devono avere rigonfiamenti o lesioni).
- 8) Presentate patente (controllate la validità) e carta di credito (verificate disponibilità fondi e scadenza).

9) Se non avete familiarità col veicolo (es. non sapete come azionare il freno a mano) l'incaricato è tenuto a spiegarvi il funzionamento.

10) Fatevi dire esattamente chi chiamare e come comportarvi in caso di guasto o incidente.

ALLA RICONSEGNA

11) Riconsegnate la vettura negli orari di apertura, controllate che non vi siano nuovi danni e fatevi rilasciare un'attestazione scritta.

12) Riportate l'auto con la stessa quantità di carburante: le penali in caso contrario potrebbero essere salate (fate annotare sulla ricevuta che il serbatoio è pieno).

13) Se dovete lasciare velocemente le chiavi in una cassetta, fotografate il veicolo per poter contestare eventuali addebiti non dovuti.

14) Ricevuta la fattura, potete rivolgervi alla società emittente la carta di credito per chiedere lo "sblocco" delle somme congelate a titolo cauzionale.

15) Nel caso di addebiti imprevisti, avete il diritto di controllare i giustificativi prima di pagare e, se non vi convincono, contestate per iscritto.

Lunedì 31 luglio 2017 alle 19:17:36

MAGAZINE 29 luglio 2017

Noleggio auto, polizze imposte e addebiti ingiustificati all'esame del Garante



Anche se non sempre, il **noleggio** di un'auto riserva sorprese. Qualche volta buone, tipo quando il cliente riceve una vettura di segmento superiore a quello prenotato, qualche volte brutte. Tipo quando vengono addebitati **costi per danni non rilevati** alla consegna. O tipo quando vengono **bloccate** a lungo determinate somme sulla carta di credito data in garanzia.

In Italia i **contenziosi** (al netto dei chiarimenti tra le parti eventualmente avvenuti dopo la chiusura del contratto) sono stati **meno di duemila** a fronte di oltre 4,9 milioni di contratti (quasi l'8% in più, vale a dire lo 0,4% del totale. Alcuni casi finiscono anche all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**AGCM**).

Come quello partito da Trento per il quale è stata ufficializzata l'apertura di uno specifico procedimento (PS9879) [nei confronti della Locauto Rent SpA](#). Si tratta della società che in Italia, informa il sito, "rappresenta la Enterprise Rent-A-Car, la più grande società di autonoleggio al mondo".

Le presunte prassi commerciali scorrette ipotizzate sono "l'aver sollecitato o imposto, a consumatori in procinto di noleggiare un'autovettura, la stipula di **un'assicurazione** a copertura danni, anche prospettando la riduzione dell'elevato deposito cauzionale altrimenti richiesto, in aggiunta alla richiesta di una carta di credito in garanzia per il noleggio" e "l'aver addebitato in modo ingiustificato a taluni clienti, non coperti da tale assicurazione danni, importi a titolo di rimborso per presunti danni sulle autovetture noleggiate".

Nel 2014 una segnalazione avviata dal Centro Ricerca Tutela Consumatori e Utenti (CRTCU) che si sta seguendo un paio di vicende aveva condotto ad una sanzione di mezzo milione di euro [per la Sicily by Car](#) (450.000) e per la collegata A&B Broker Srl (50.000). Nella motivazione, l'autorità spiegava tra l'altro che era stata messa in atto una "procedura ben congegnata per incrementare significativamente le entrate, attraverso l'addebito ad un certo numero di consumatori di spese non dovute o superiori all'effettiva

spesa per la riparazione delle autovetture”. Nel nuovo caso vengono lamentati possibili “addebiti ingiustificati a titolo di rimborso per presunti danni”.

Gli automobilisti sono invitati a fare molta attenzione sia in fase di **ritiro** sia in fase di **riconsegna** del veicolo, verificando le clausole assicurative e documentando lo stato del veicolo. Oltre ai suggerimenti del CRTCU c'è anche un vademecum di **15 punti** messo a punto dall'Unione Nazionale Consumatori in collaborazione con l'Aniasa, l'associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio e Servizi Automobilistici, che dovrebbe contribuire a limitare le brutte sorprese ai clienti.

Blog



ANIASA e unc: vademecum per noleggiare sicuri

Le 15 cose da ricordare per evitare brutte sorprese

Quasi 90.000 gli italiani che giornalmente affittano a breve termine una vettura. Con un incremento dei noleggi nel periodo estivo, dove le esigenze di spostamento legate alle vacanze aumentano rispetto ai mesi invernali.

Al fine di evitare brutte sorprese con i noleggiatori, l'Unione Nazionale Consumatori (UNC) ha stilato in collaborazione con l'Associazione Nazionale Industria Autonoleggio e Servizi Automobilistici (ANIASA) un vademecum di 15 punti, dal titolo "Autonoleggio: le buone regole", che mette al riparo gli utenti da eventuali problematiche che possono insorgere a seguito del noleggio e che può essere utilizzato come guida dal momento della prenotazione del veicolo sino alla sua riconsegna. Ecco in 15 punti, un riassunto dei consigli forniti dalle due associazioni.

Quando si prenota l'auto:

- 1) si presti attenzione alla scelta della società di rent-a-car
- 2) Ci si informi preventivamente sui costi aggiuntivi per i servizi opzionali, come il navigatore satellitare o il seggiolino per i bambini
- 3) Non si risparmi sull'assicurazione: serve a proteggere da eventuali problemi che possono sempre succedere. Ci si informi, però, sull'ammontare delle eventuali franchigie
- 4) Si chieda quali sono i metodi di pagamento accettati e quando viene prelevato l'importo pattuito
- 5) Ci si faccia mandare una e-mail con il riepilogo e i dettagli della prenotazione, soprattutto se questa è stata fatta online.

Quando si ritira il veicolo:

- 6) se ne controllino attentamente le condizioni dell'abitacolo e della carrozzeria: se vi sono danni o difetti si segnalino subito e li si facciano annotare sul contratto, per evitare di vederseli addebitati in seguito.
- 7) Si verifichi la dotazione di bordo: documenti, triangolo o kit pneumatici. Le gomme non devono presentare rigonfiamenti o lesioni
- 8) Nel presentare all'incaricato la patente e la carta di credito si verifichino scadenze e disponibilità di fondi
- 9) Se non si ha familiarità col tipo di veicolo noleggiato e con i relativi comandi si sappia che l'incaricato è tenuto a illustrarne il funzionamento (per esempio come si aziona il freno a mano)
- 10) Ci si faccia spiegare nel dettaglio cosa fare e chi chiamare in caso di guasto o incidente.

Infine, alla riconsegna del mezzo:

11) si faccia attenzione a effettuarla negli orari di apertura degli uffici, si controlli che non vi siano nuovi danni e ci si faccia rilasciare una relativa attestazione scritta

12) Si restituisca l'auto con la stessa quantità di carburante con cui è stata ritirata: le penali in caso contrario potrebbero essere salate, per questo si faccia anche annotare sulla ricevuta il quantitativo di benzina o gasolio presente nel serbatoio

13) Se ci si trova a dover riconsegnare velocemente la vettura, depositandone le chiavi presso una cassetta, si fotografi il veicolo all'esterno (frontale, fiancate e posteriore) e all'interno (compreso quadro strumenti con contachilometri e livello carburante), per poter essere pronti a contestare eventuali addebiti non dovuti

14) Ricevuta la fattura, ci si potrà rivolgere alla società emittente la carta di credito per chiedere lo "sblocco" delle somme congelate a titolo cauzionale

15) Nel caso di addebiti imprevisti, si sappia che si ha il diritto di controllare i giustificativi prima di pagare e, se non convincono, li si possono contestare per iscritto.

Noleggio auto estate 2017: le regole per tutelarsi e risparmiare suggerite dall'UNC e Aniasa

Ecco le regole per tutelarsi e risparmiare sul noleggio auto in vista dell'estate 2017 suggerite dall'UNC e Aniasa.

Alessandra Di Bartolomeo

Sempre più italiani, in vista delle agognate vacanze, decidono di **noleggiare un'automobile** invece di sfruttare la propria. Ecco allora alcune regole fondamentali per il "rent a car" fornite dall'Associazione Nazionale Consumatori in collaborazione con l'Aniasa per tutelarsi e per **risparmiare**.

Noleggio auto estate 2017: le 15 regole per tutelarsi e risparmiare suggerite dall'UNC e Aniasa

Per noleggiare un'auto in sicurezza alla prenotazione, l'UNC (ecco il [link](#) dell'Unione Nazionale Consumatori dettagliato) consiglia di:

- Scegliere il canale più adeguato facendo una buona comparazione di quelli presenti. Bisognerà distinguere bene le società di noleggio dai broker o da altre agenzie,
- controllare bene i costi aggiuntivi come ad esempio quelli per il navigatore o quelli per il seggiolino per il bambino,
- controllare sempre il costo della franchigia dell'assicurazione in quanto farla
- aiuterà a risparmiare in caso di problemi al veicolo,
- chiedere quali sono i metodi di pagamento accettati e quando l'importo sarà prelevato ed infine
- chiedere che vi venga inviata la copia di tutti i dettagli della prenotazione qualora essa sia fatta in modalità online.

L'UNC consiglia al ritiro di:

- Controllare sia l'esterno che l'interno dell'auto che si intende noleggiare. Qualora essa presenti dei danni, bisognerà farli annotare sul contratto,
- controllare lo stato degli strumenti forniti a bordo della vettura come il triangolo o il kit degli pneumatici nonché i documenti,
- presentare la patente in corso di validità ed una carta di credito che abbia disponibilità di fondi,
- chiedere all'incaricato di spiegarvi
- l'esatto funzionamento della vettura qualora non la conosciate e infine
- chiedere sempre all'incaricato cosa fare qualora la macchina abbia un guasto o si rimanga vittima di un incidente.

L'Unione Nazionale Consumatori consiglia infine alla riconsegna di:

- riconsegnare l'auto negli orari di apertura. Prima però bisognerà controllare lo stato della vettura e chiedere un'attestazione scritta di buono stato,

- consegnare l'auto sempre con il pieno di benzina. Nel caso esso fosse mancante, potrebbe esserci delle penali molto salate. Fate quindi annotare sulla ricevuta che il serbatoio è pieno,
- fotografare la vettura qualora dobbiate lasciare le chiavi in una cassetta. In questo modo potrete sempre verificare danni eventualmente caricati ingiustamente,
- chiedere alla società che emette la vostra carta di credito, una volta avuta la fattura, di sbloccare le somme congelate a titolo cauzionale e infine
- contestare per iscritto prima di pagare, eventuali costi che vi saranno fatti pagare in aggiunta.