

L'autonoleggio nuovamente monitorato dall'Antitrust

6 luglio 2016 di [Ambrogio Paolini](#) [Lascia un commento](#)



Il tema della trasparenza nei contratti di autonoleggio torna di attualità anche in Italia: il patto di lealtà e trasparenza è, infatti, monitorato in questi primi giorni d'estate dalla Commissione europea, che lo ha promosso come "azione comune", e dall'Antitrust italiano. Le due istituzioni vogliono verificare se i suoi effetti si stiano producendo a pieno nel 2016, come auspicato.

I diritti degli utilizzatori vengono esplicitati proprio dal Garante della Concorrenza e dei consumatori, il nostro Antitrust, a pagina 217 dell'ultima relazione annuale presentata pochi giorni fa in Parlamento. Questi diritti scaturiscono dalle pronunce del Garante stesso (tra i provvedimenti più forti, il numero 24399 del 2013 e il 25118 del 2014), ma sono effetto anche di un accordo che l'authority ha stretto nel 2015 con i cinque principali noleggiatori europei (Hertz, Avis Budget, Sixt, Enterprise, EuropeCar). A dire la verità, i principali operatori del rent-a-car aderenti ad Aniasa hanno sottoscritto già nel 2012 i codici di condotta sulle attività di noleggio a breve e lungo termine. In particolare, le aziende del breve termine hanno promosso una "Guida all'autonoleggio" e un "Glossario" che facilita e rende trasparente i diversi momenti della locazione (dal contratto al ritiro della vettura, fino alla riconsegna). [Noi avevamo commentato positivamente l'iniziativa a febbraio dell'anno successivo](#)

L'Associazione di categoria Aniasa sta inoltre collaborando con primarie organizzazioni dei consumatori per la redazione di un nuovo codice delle buone regole dell'autonoleggio con una serie di impegni nei confronti dei consumatori che vedrà la luce nei prossimi mesi.



Il monitoraggio riguarda da vicino le procedure e le clausole vessatorie, a seguito delle crescenti denunce a livello europeo da parte di chi noleggia auto a breve termine. Soprattutto l'entità economica di alcune richieste risarcitive talvolta sembra essere quasi parte del processo di margine economico delle società, ovviamente a danno dei clienti poco tutelati. L'obiettivo è, quindi, di limitare l'insindacabilità del noleggiatore a posteriori, costringendo le società a indicare in evidenza e con chiarezza, nel contratto, nei depliant e nei siti, quanto verrà richiesto se la vettura viene, ad esempio, restituita senza il pieno di carburante, o rendendo oggettivi i piccoli danni alla

carrozzeria (leggi i graffi di normale uso). L'automobilista avrà di contro tutto il tempo per controllare che la vettura sia in condizioni perfette quando la ritira. Nessuna somma dovrà essere sottratta al cliente in caso di incidente anche lieve prima di una valutazione certa del danno. Il noleggiatore contesterà il danno sempre alla presenza del cliente, e non successivamente. Inoltre, le clausole dell'assicurazione dovranno essere di semplice comprensione e non di ambigua interpretazione, come spesso accade. Si deve conoscere in anticipo quanto si pagherà per la copertura base e quanto per le garanzie opzionali, e se alcune situazioni particolari (tipo l'incendio) sono fuori dalle coperture. Chi noleggia online dovrà avere ben presenti tutti i costi, dato che non può chiarirli con una persona fisica dipendente del noleggiatore. Cittadini stranieri hanno diritto a un contratto e a un depliant nella propria lingua o almeno nelle lingue più diffuse. Niente di particolarmente eclatante, ma una doverosa ricognizione.



Nel 2014, circa 1.750 turisti per Stato europeo ha, in media, presentato reclami dopo aver noleggiato una vettura all'estero. In Italia, le aziende associate (in gran parte multinazionali che ogni anno gestiscono 4,5 mln di contratti, oltre 12mila al giorno), anche in collaborazione con alcune organizzazioni dei consumatori, mostrano di essere da anni impegnate nel migliorare l'accessibilità e la trasparenza dei servizi di noleggio. Come accade in altri settori meno evoluti dove viene praticato il noleggio, l'effetto di un'esperienza negativa finisce per gettare discredito su tutto il sistema e la diffidenza può, di conseguenza, spingere molti utilizzatori a rinunciare in partenza al noleggio. Una maggiore fiducia, invece, sarebbe un toccasana per un ulteriore incremento dei contratti, nel settore auto oggi di poco sopra i 20 milioni l'anno nella Ue, con un aumento a cascata del fatturato del turismo fino al 3 per cento, senza contare l'indotto.

Intanto, ad agosto dello scorso anno, le principali società italiane di noleggio a lungo termine, a seguito di una denuncia, sono state oggetto di [un'indagine proprio da parte dell'Antitrust per la condivisione di dati statistici](#).

Aniasa ha evidenziato la totale trasparenza e collaborazione dimostrata nei confronti degli ispettori, precisando, inoltre, la totale estraneità alle condotte ipotizzate e ribadendo ferma attenzione e rispetto da parte dell'Associazione e delle proprie Associate delle normative vigenti a tutela della concorrenza, che confida verranno correttamente e rapidamente accertate.

Sull'andamento delle verifiche in oggetto purtroppo non si sa molto, se non che i tempi saranno, come sempre da noi, biblici.