

Costi occulti e contratti-trappola consumatori contro gli autonoleggi

AGNESE ANANASSO

ROMA — Non hai la macchina? Noi te la noleggiamo! Offerte vantaggiose e ampia gamma di modelli a disposizione. Parole che convincono sempre più i viaggiatori a scegliere l'autonoleggio a breve termine. Spesso si preferisce prenotare la vettura su Internet, pensando di risparmiare. Ma non è così. Anzi può succedere di fare la prenotazione online con una prepagata, versando un anticipo, andare a ritirare l'auto e sentirsi dire che senza carta di credito l'auto non si può prendere, almeno che non si lasci una caparra in contanti di circa mille euro. E se si rinuncia al noleggio, chiedendo l'anticipo indietro, ci si sente rispondere di rivalersi sul sito tramite cui si è prenotato. «Il fatto è che non c'è un'autorità che regoli e controlli questo settore» spiegano dall'Adac, che ha stilato un vademecum sul suo sito per i noleggiatori. Quindi senza carta di credito oggi è quasi impossibile noleggiare una vettura. Ma anche con la carta di credito subentra un altro problema: nel momento in cui si striscia la carta, si perde completamente il "controllo" dei possibili addebiti da parte del noleggiatore.

La carta viene bloccata per il cauto triplo dell'importo per le successive cioè 2-3 settimane. Inoltre ci si può trovare addebitati, anche dopo un mese, e senza preavviso, costi di riparazione di danni provocati da un cliente precedente e che non erano stati appuntati dal noleggiatore sul contratto al ritiro della vettura.



Le aziende



SU FACEBOOK
EuropCar ha una pagina Facebook per risolvere in modo diretto e trasparente i problemi



DOPPI ADDEBITI
L'Avis nel 2011, su 700 mila noleggi ha ricevuto 31 reclami per doppi addebiti, pari allo 0,004% sul totale dei noleggi



MONITORAGGIO
La filiale di Fiumicino Airport della Hertz, in base al suo sistema di punteggio di customer satisfaction ha segnato un + 20%

la Repubblica

MARTEDÌ 20 DICEMBRE 2011

Aduc: troppi contenziosi, serve un'Authority che difenda i diritti dei clienti

Cifre anche di 400-500 euro. O ancora addebiti perché l'auto non è stata riconsegnata col pieno, anche se, invece, il pieno era stato fatto. O ancora peggio, auto presa "asecco", restituita col pieno, ma i soldi della benzina mai restituiti; balzelli di 3-4 euro perché nell'auto c'è il navigatore e il lettore dvd integrato o il giubbino catarifrangente, obbligatorio come dotazione di bordo.

«Per riavere i soldi indietro si deve andare dall'avvocato» continuano dall'Aduc. Se si noleggia in Italia o nell'Unione Europea è più facile gestire i casi, fuori dall'Ue, il contenzioso è quasi impossibile da risolvere. Se si noleggia dall'Italia tramite una multinazionale, si deve far riferimento alla società italiana. Qualsiasi "rimballo" alla filiale estera è un tentativo di eludere il problema». Basta fare un giro tra blog e forum online per capire quanta gente sia infuriata quando non riesce a far valere un proprio diritto, vedendosi spesso sottrarre soldi ingiustamente senza poter far nulla: al numero verde — o, peggio a tariffazione speciale — il telefono squilla a vuoto e quando qualcuno risponde non fa altro che rimpallare altrove il problema. Problemi questi che riguardano piccole e grandi compagnie, dalla EuropCar alla Sicily by Car Auto Europa (le più bersagliate dai

clienti), dalla Hertz all'Avis, alla Easy Car. Un altro rischio che si corre consegnando la vettura a ufficio chiuso, depositando le chiavi nella cassetta apposita, è trovarsi addebitati costi sulla carta

di credito di danni provocati da altri dopo la riconsegna del veicolo. Soprattutto se il parcheggio non è protetto. E diventa difficile dimostrare che non si è responsabili. «Riconsegnare l'auto così

è comodo ma si rischia sempre» concludono dall'Aduc. «Occorre leggere sempre tutte le clausole, anche online, senza farsi ingannare dai prezzi vantaggiosi, affittare l'auto sul posto, affidarsi a

grandi società, perché il piccolo noleggiatore locale conviene ma solo se fila tutto liscio. Farsi scrivere tutto sul contratto, dalla quantità di carburante al minimo difetto. E chiedere sempre la

liberatoria alla riconsegna. Così si hanno dei documenti per potersi rivalere in caso di addebiti iniqui». Insomma, difendiamoci da soli. In attesa di un'Autorità.

Le reazioni

**“Prezzi trasparenti
e informazione”
la ricetta dei gestori
per ridurre i reclami**

AVIS utilizza un nuovo contratto di noleggio dove tutti i valori addebitati al cliente sono ben specificati. «I casi di errati addebiti sono molto rari. In caso di reclamo il customer service si attiva subito stornando dalla carta di credito del cliente l'importo dovuto». Da Europcar fanno sapere che «abbiamo attivato una pagina su Facebook per avere un canale diretto e trasparente di comunicazione aperto col cliente. Spesso i cosiddetti "complaint" derivano da scarsa informazione del cliente». Anche Hertz ha una pagina Facebook e «ci sono più complimenti che altro da parte dei nostri utenti. Abbiamo anche un sistema ad hoc per tradurre in punti il loro livello di soddisfazione». Anche l'Aniasa, l'associazione che riunisce il 95% delle società di servizi e autonoleggio, ha intensificato i rapporti con le associazioni di consumatori e «in questi giorni abbiamo avviato con Adiconsum un progetto per attivare una camera di conciliazione telematica e dare uno in più al cliente in caso di disservizio» dice Giuseppe Benincasa, segretario generale Aniasa. «Abbiamo inoltre rimosso le clausole, frutto delle aberrazioni delle standardizzazioni di contratti internazionali, spesso vessatorie per il cliente italiano».