

Fogyasztóvédelem 2019: további szigorítások az autókölcsönző cégek esetében

A szigorításokra uniós szinten már 2017-ben sor került, azt követően, hogy az autókölcsönzési üzletágban 2010 és 2016 között megduplázódott a fogyasztói panaszok száma. Az egyik eset szerint egy német állampolgár a nizzai családi nyaralásához autót bérelt. Az utazás során áthajtottak egy kisebb sziklán, majd erről a jármű visszaadásakor tájékoztatták az autókölcsönző céget. A gépjárművön nem volt látható sérülés, így azt gondolták, hogy minden rendben van, de hamarosan észrevették, hogy a hitelkártyájukat több mint 600 euróval megterhelték. Az autókölcsönző cég arra hivatkozott, hogy a fogyasztó által igénybe vett alapszolgáltatás nem terjedt ki a gépjármű alján bekövetkezett károk fedezésére, mely kizárás a bérleti szerződés apró betűs részében szerepelt. Egy másik eset szerint egy magyar fogyasztó egy holland közvetítő cég honlapján megrendelt bérautó átvételekor a nápolyi repülőtéren az olasz vállalkozás (bérbeadó) helyi alkalmazottjának téves tájékoztatása miatt a bérleti szerződés részét képező biztosítás mellett egy helyi, a káresemények szélesebb körére fedezetet biztosító kiegészítő biztosítást is kötött. Amikor a fogyasztó később végigolvasta a bérleti szerződést, észrevette, hogy az autókölcsönzés díja már eredetileg magában foglalta a kiegészítő biztosítást is, így azt jogosulatlanul fizették meg vele ismételt.

2017-ben az Európai Bizottság és az uniós fogyasztóvédelmi hatóságok az öt nagy európai autókölcsönző cég (Avis, Enterprise, Europcar, Hertz, Sixt) számára olyan kötelezettségeket írtak elő, amelynek célja az volt, hogy az általuk nyújtott szolgáltatás teljesen megfeleljen az uniós fogyasztóvédelmi törvényeknek, ezáltal a panaszok száma is csökkenjen. Az előírások között szerepelt, hogy a kölcsönzési díjnak minden előre látható költséget tartalmaznia kell (pl. ha valamelyik tagállamban kötelező a téli gumibroncs használata, az ezzel kapcsolatos költség a feltüntetett ár részét kell, hogy képezze). A bérleti szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokat közérthetően kell ismertetni, és a fogyasztó részére egyértelmű tájékoztatást kell adni a kiegészítő biztosításokról, az üzemanyag használatáról.

Az Európai Bizottság napokban közzétett közleménye szerint¹ azonban az érintett cégek nem teljesen hajtották végre a 2017-ben előírt követelményeket, ezért az Európai Bizottság 2019-ben további elvárásokat fogalmazott meg.

Ezek között szerepel, hogy a fogyasztóval a teljes díjat közölni kell. Az autókölcsönző weboldalán feltüntetett ár meg kell, hogy egyezzen a fogyasztó által fizetendő végső árral. Ennek a díjnak minden további költséget tartalmaznia kell, pl. üzemanyagdíjat, repülőtéri díjat, a „fiatal járművezető pótdíját” vagy az „egyirányú autóbérlés” díját, ha a visszavétel helye eltér a felvételi helytől. A fogyasztó számára egyértelmű, világos tájékoztatást kell adni a kölcsönzés főbb jellemzőiről, például a megtett kilométerekről, az üzemanyaggal és a törléssel kapcsolatos feltételekről, a letéti követelményekről. Az árajánlatban egyértelműen fel kell tüntetni a választható extra szolgáltatások árát és részleteit, különösen az egyes mentesülési lehetőségeket, amelyek alapján csökken a kár esetén fizetendő összeg. Egyértelműen fel kell tüntetni, hogy a bérleti alapdíjba milyen kártérítési tételek tartoznak bele és azt, hogy a gépjárművezetőnek mit kell még kifizetnie. A megállapodás előtt a fogyasztónak azt is a

¹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-19-1790_en.htm



tudomására kell hozni, hogy az ár tartalmaz-e további baleset-biztosítási vagy önrész csökkentő biztosítási tételeket.

A nemzeti hatóságok és az Európai Bizottság továbbra is figyelemmel kíséri a szolgáltatókat annak érdekében, hogy azok teljes mértékben tiszteletben tartsák az uniós fogyasztóvédelmi szabályokat.