



Viaggiare in Europa

Piccola guida all'autonoleggio



IL NOLEGGIO AUTO

Sono in molti i viaggiatori che scelgono di noleggiare un'auto per un viaggio o per una vacanza, magari combinando l'uso di questo mezzo di trasporto con l'aereo o con il treno. Noleggiare un'auto, infatti, può rappresentare una soluzione comoda e conveniente per spostarsi all'interno dell'Unione Europea, a patto che, prima, durante e dopo la conclusione del contratto di noleggio, si adottino tutti gli accorgimenti utili per affrontare il viaggio in sicurezza ed evitare brutte sorprese al momento del rientro.

INDICE

1. Il contratto di noleggio

2. Il ritiro del veicolo

3. La riconsegna del veicolo

4. Sinistri e danneggiamenti del veicolo durante il noleggio

5. Reclami e controversie

1. Il contratto di noleggio

Anche se non esiste una specifica normativa europea in tema di autonoleggio, in linea generale i contratti di noleggio prevedono comunque una serie di condizioni standard. È **buona regola esaminare sempre attentamente le condizioni generali del contratto di noleggio**, sia che si scelga di acquistare il servizio on line sia che si firmi il contratto direttamente presso la società di noleggio. La prima cosa da fare, comunque, prima ancora di valutare le diverse offerte e di scegliere la società di noleggio e il veicolo che più si adattano alle proprie esigenze, è accertarsi che nel Paese di destinazione, se diverso dal proprio, le regole in materia di conduzione dei veicoli (ad es., quelle relative alla validità della patente) e le limitazioni applicate al noleggio (ad es., età minima e massima) non siano di ostacolo.

Normalmente, in ambito europeo, il **contratto di noleggio** prevede:

- un'**età minima** del conducente che varia tra i 20 e i 23 anni (e, di solito, il possesso della patente da un anno o più, in rapporto alla categoria/cilindrata del veicolo) e, spesso, un **limite di età massimo** che varia dai 65 ai 75 anni. Entrambe le condizioni, comunque, possono essere derogate stipulando una garanzia aggiuntiva a pagamento;
- la possibilità, a fronte del pagamento di un supplemento, di associare al primo conducente (solitamente colui che firma il contratto) un **conducente aggiuntivo**;
- l'obbligo di esibire una **patente di guida** in corso di validità. Mentre all'interno dell'Unione Europea è sufficiente la patente rilasciata dal proprio Stato membro di residenza, nella maggior parte dei Paesi extra UE è invece necessario fornire, in aggiunta, anche la patente internazionale (modello "Ginevra 1949" o "Vienna 1968"). Prima di richiedere la patente internazionale è bene informarsi su quale modello sia riconosciuto nel Paese di destinazione. Sul sito www.viaggiasesicuri.it per ogni Paese viene indicato il tipo di patente internazionale necessaria per poter guidare nel Paese di destinazione;
- l'obbligo di esibire un **documento di riconoscimento** valido (carta d'identità/passaporto);



- l'obbligo di offrire una **carta di credito** valida a copertura di eventuali danni al veicolo o a terzi o sanzioni amministrative. Bancomat e carte prepagate non sono accettate, anche se normalmente sono ammesse per effettuare la prenotazione online;
- l'obbligo di comunicare, al momento della prenotazione o del ritiro del veicolo l'eventuale utilizzo dello stesso **oltre i confini nazionali** (normalmente è richiesto un supplemento);
- l'obbligo di riconsegnare il veicolo con il **pieno di carburante** (o nelle diverse condizioni in cui è stato ritirato), pena l'addebito, sulla carta di credito lasciata in garanzia, del costo del carburante mancante e delle spese per il servizio di rifornimento (solitamente piuttosto elevate: se è possibile è bene conservare una copia dello scontrino della stazione di servizio come prova);
- l'obbligo di **riconsegnare il veicolo** nello stesso luogo in cui è stato ritirato (o in altro luogo, se consentito, normalmente pagando un extra).

ATTENZIONE:

quando procedete con la prenotazione assicuratevi che **il nome indicato nella prenotazione della vettura, sia anche la persona titolare della carta di credito necessaria per il deposito cauzionale e sia anche il titolare del contratto (= primo guidatore) di noleggio**. Se ci sono delle discrepanze, in questi dati, ossia fra l'intestatario della prenotazione, titolare della carta di credito e del contratto di noleggio, correte il rischio che al momento del ritiro la compagnia di noleggio auto rifiuti di consegnarvi la macchina. E non solo: correte il serio rischio di perdere l'importo pre-pagato al momento delle prenotazioni, perché tale situazione viene equiparata al **no-show**.

Quando si noleggia un veicolo, è sempre importante leggere con attenzione il **contratto** (del quale va chiesta una **copia firmata**, possibilmente nella propria lingua, o, se non disponibile, in un'altra lingua conosciuta) e, in particolare, verificare tutte le informazioni sulle **garanzie assicurative**, in modo tale da poter valutare se ampliare o meno il pacchetto base, per integrare le garanzie minime

e/o abbattere le franchigie. Prima di concludere qualsiasi limitazione di responsabilità con il broker o con la compagnia di noleggio auto, verificate le condizioni generali della vostra carta di credito. A volte le condizioni generali della carta di credito prevedono il rimborso della franchigia furto e/o danni nell'ipotesi in cui si noleggi una macchina.

ATTENZIONE anche al caso in cui il noleggio avvenga **online** tramite un **intermediario** (e non direttamente sul sito web della società di autonoleggio), che a sua volta offre garanzie assicurative: le garanzie offerte dall'intermediario e dalla società possono essere anche estremamente diverse, e lasciare scoperti proprio quei rischi che il consumatore avrebbe invece voluto assicurare: ecco perché è sempre opportuno sceglierle con attenzione.

Per maggiori informazioni in merito alle **coperture assicurative nel noleggio auto** consultate il nostro opuscolo gratuito ***"Assicurati in vacanza: assicurazioni viaggi e assicurazioni nel noleggio auto"***.

Per i contratti di consumo conclusi a distanza vige come regola generale la possibilità di poter **recedere** gratuitamente dal contratto. Tuttavia per alcuni servizi la normativa europea esclude il diritto di recesso; questo è il caso per tutti i contratti che devono essere eseguiti ad una data determinata o entro un determinato periodo di tempo. Il Codice del Consumo all'art. 59 comma 1 lett. n) espressamente esclude il diritto di recesso per i contratti di noleggio auto. Tuttavia solitamente le compagnie di noleggio auto e gli intermediari consentono che le prenotazioni siano cancellate gratuitamente fino a 24-48 ore prima dell'inizio del noleggio.

Se per un qualsiasi motivo non ritirate la vettura, la società di noleggio considera questa ipotesi come c.d. **no show**, trattenendosi quanto prepagato in sede di prenotazione a titolo di penale per il mancato ritiro.

Nel caso in cui la macchina a noleggio prenotata non dovesse essere più disponibile a causa di un **ritardo del volo**, dovrebbe essere possibile ricevere una vettura in un momento successivo. Chi prenota nuovamente una macchina a no-

leggio, dovrebbe poter richiedere che la somma prepagata per il primo noleggio sia scalata dalla seconda prenotazione. Nella pratica però spesso è difficile far valere queste richieste. Leggete qui come comportarsi in queste situazioni.

ATTENZIONE:

la società di noleggio non può inserire nel contratto **clausole vessatorie**, come ad esempio quelle che escludono o limitano la responsabilità della società stessa in caso di incidente causato da un difetto del veicolo o da una cattiva manutenzione. Le clausole vessatorie sono nulle in qualsiasi Stato membro dell'UE, mentre il contratto resta valido per il resto: è bene quindi fare sempre molta attenzione prima di firmare.



2. Il ritiro del veicolo

Al momento del ritiro è fondamentale accertarsi che l'operatore della società di noleggio riporti sul "**vehicle statement**" (il modulo in cui sono riportate tutte le caratteristiche del veicolo noleggiato) le condizioni effettive del veicolo: qualsiasi danno o mancanza deve essere espressamente indicato, anche il più lieve. Siate pignoli e fate annotare anche gli eventuali danni riscontrati sui cerchi in lega, paraurti, parafranghi, tettuccio della vettura. Per evitare problemi, può essere utile documentare con **foto** (che indichino anche data e ora) gli eventuali danni già esistenti (sia interni che esterni), soprattutto nel caso in cui questi non siano stati indicati adeguatamente. È comunque sempre bene accertarsi che l'operatore annoti tutti i danni per iscritto. È inoltre opportuno verificare la **dotazione** del veicolo (ruota di scorta, triangolo, attrezzi, giubbino catarifrangente, ecc.) e la **documentazione obbligatoria** (libretto, assicurazione, ecc.).

Nel caso in cui ci si debba recare in zone con temperature sotto lo zero, è opportuno accertarsi che il veicolo, soprattutto se diesel, sia stato rifornito con **carburante antigelo** o con l'apposito additivo, e, in caso contrario, provvedervi direttamente (per evitare l'addebito di eventuali costi di decongelamento del motore). In molti Paesi in inverno è obbligatorio per legge circolare con le catene da neve a bordo. Tale dotazione obbligatoria deve essere inclusa nel prezzo del noleggio (si veda in proposito un provvedimento dell'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato AGCM).

Fondamentale, in ogni caso, è **leggere sempre attentamente le condizioni del contratto e dell'assicurazione**, e, in caso di dubbio, chiedere espressamente tutti i chiarimenti necessari (ad es., per sapere quali sono le conseguenze in caso di smarrimento delle chiavi), in modo tale da essere pienamente consapevoli di ciò che si firma.

Al momento del ritiro della vettura la compagnia di noleggio auto procederà a bloccare temporaneamente dalla vostra carta di credito un importo a titolo di **deposito cauzionale** per eventuali ulteriori costi, quali spese di riparazione, se la macchina dovesse riportare danni o per violazioni al codice della strada. Il deposito cauzionale è una forma di **garanzia per l'adempimento** da



parte del consumatore degli obblighi contrattuali derivanti dal contratto di noleggio. L'ammontare del deposito cauzionale dipende da vari fattori quali l'età e la categoria della vettura e l'adesione o meno a prodotti commerciali volti ad abbattere le franchigie furto e danni.

Proprio perché il deposito cauzionale riveste tale funzione di garanzia, è **necessario che il titolare della carta di credito sia anche l'intestatario del contratto di noleggio e lo stesso nominativo sia indicato nel voucher di prenotazione**. La compagnia di noleggio auto **NON accetta deleghe da parte di coniugi, parenti o amici** affinché una persona possa noleggiare l'auto con la carta di credito altrui.

Prima di partire assicuratevi inoltre di avere un **plafond sufficiente** per il deposito cauzionale.

ATTENZIONE:

nel noleggio auto, per il deposito cauzionale, **non** è possibile usare **una carta pre-pagata**. Se avete qualche dubbio, contattate il servizio clienti della compagnia di noleggio auto.



3. La riconsegna del veicolo

Al momento della riconsegna è importante pretendere che l'**integrità del veicolo** venga immediatamente **accertata dall'operatore incaricato**, nonché **controfirmata** sulla propria copia del contratto, in modo tale da evitare, in seguito, brutte sorprese, ovvero addebiti sulla carta di credito per danni al veicolo. Prestare attenzione alle condizioni della vettura in tale fase è importante perchè **al momento della riconsegna tutti i danni o graffi non riportati nel modulo o riquadro di check-out verranno considerati come nuovi e causati durante il periodo** in cui voi avevate in detenzione la macchina. Per questo motivo sarete considerati autori dei danni ed i relativi costi di riparazione verranno addebitati sulla vostra carta di credito. In tale situazione, riuscire a dimostrare con foto o video che il danno era pre-esistente al momento del ritiro, può aiutarvi a sostenere la vostra posizione ed ad evitare addebiti sulla vostra carta di credito.

Documentate quindi fotograficamente lo stato sia interno (abitacolo, tappezzeria, contaghiometri, indicatore del carburante) che esterno del veicolo. Un altro accorgimento utile è **far lavare il veicolo** prima della riconsegna (alcune società equiparano la restituzione di un veicolo sporco al danneggiamento, addebitando lavaggi "salati"), in modo da poter verificare la presenza – o meno – di eventuali graffi o ammaccature.



Verificate cosa prevede il vostro contratto a proposito del **carburante**: se l'auto vi era stata consegnata con il pieno, recatevi presso la stazione di rifornimento più vicina all'ufficio di noleggio auto e dopo l'aver ricevuto rifornimento chiedete sempre **lo scontrino**.



Una buona regola, inoltre, è quella di **riconsegnare il veicolo durante gli orari di apertura della stazione di noleggio**, alla presenza di un operatore che possa certificarne l'integrità: si ricorda che il consumatore (in tutti i contratti di autonoleggio) è ritenuto responsabile per i danni subiti dal veicolo fino al momento della presa in consegna da parte della società di noleggio.

Una volta sbrigate tutte le formalità relative alla riconsegna della vettura è opportuno richiedere e verificare che la **pre-autorizzazione** ad eventuali **addebiti** sulla propria **carta di credito** (ad esempio per incidenti e/o danni causati al veicolo durante il noleggio) venga **cancelata**, per evitare il rischio di successivi ed ingiustificati addebiti. Capita spesso, infatti, che i consumatori incappino in questo genere di "brutte sorprese", e vedano addebitato sulla carta di credito il corrispettivo per la riparazione di danni al veicolo, per la gestione amministrativa di multe, per la riconsegna del veicolo senza il pieno di benzina anche diversi mesi dopo il termine del noleggio.



4. Sinistri e danneggiamenti del veicolo durante il noleggio

In caso di sinistro (con o senza colpa del conducente) è importante informare prontamente la società di noleggio, cercando di descrivere l'accaduto con la massima precisione (se possibile, utilizzando il modulo di contestazione amichevole d'incidente – CID), e consegnare copia dell'eventuale verbale di polizia e qualsiasi altra prova che dimostri la dinamica dell'incidente (fotografie o riprese dello stato dei luoghi o del posizionamento dei veicoli, riferimenti di eventuali testimoni, ecc.).

Attenzione a sottoscrivere solo i documenti di cui si comprende e condivide totalmente il contenuto (soprattutto se in lingua straniera), ricordando sempre di ritirarne una copia: sono purtroppo frequenti i casi in cui, a causa di descrizioni imprecise o non corrispondenti a verità, al momento della riconsegna del veicolo il consumatore si ritrova a firmare ammissioni di colpa integrali o addirittura a versare somme aggiuntive al massimale di garanzia offerto in origine, prescindendo da una stima effettiva del danno riportato.

In caso di problemi, è sempre bene chiedere l'**intervento delle Forze dell'Ordine**, ed esigere la **verbalizzazione** delle proprie dichiarazioni e la riconsegna dei documenti personali (passaporto, carta d'identità, ecc.) trattenuti dalla società di noleggio, in modo da poter ripartire (il ricatto "firma o non riparti per tornare a casa" è sempre e comunque illegale). Nel caso in cui, a seguito di incidente, ci siano **feriti o danni particolarmente gravi**, è opportuno contattare immediatamente le competenti autorità affinché accertino lo stato dei fatti e redigano un verbale dettagliato dell'accaduto, del quale è fondamentale conservare una copia.



Se durante il periodo di noleggio auto vi vengono sollevate delle **contravvenzioni** ad esempio per aver guidato senza autorizzazione in una Zona a Traffico Limitato (ZTL) o per eccesso di velocità, la compagnia di noleggio auto è obbligata per legge a comunicare all'Autorità richiedente i vostri dati. Per ogni singola comunicazione all'Autorità richiedente, la compagnia di noleggio auto provvederà

ad addebitare sulla vostra carta di credito le **spese amministrative** di comunicazione. I dettagli della contravvenzione vi verranno comunicati in un secondo tempo, direttamente dall'Autorità di Polizia che ha accertato l'avvenuta infrazione, secondo i termini previsti dal Codice della Strada.

Al fine di poter evitare infrazioni stradali commesse all'estero, potete scaricare gratuitamente l'APP *Goingabroad*, ideata ed aggiornata dalla Commissione Europea al fine di essere ben informati sulle norme del Codice della Strada che si devono rispettare in altri Paesi Membri dell'Unione Europea.



5. Reclami e controversie

Se dopo la chiusura del noleggio sorge una **controversia con la compagnia di noleggio auto**, provvedete a contattare per iscritto la compagnia, indicando il numero di contratto di noleggio, il motivo del reclamo e la soluzione che richiedete. Solitamente si concede un termine di 15 giorni per ricevere un riscontro. Per scrivere il reclamo potete avvalervi delle **lettere tipo** scaricabili gratuitamente dal nostro sito internet. Rivolgetevi anche all'istituto che ha emesso la vostra carta di credito per richiedere un c.d. **charge-back** delle somme che vi sono state addebitate (per saperne di più a proposito di questa procedura consultate il nostro [foglio-info](#)).



Nell'ipotesi in cui la compagnia di noleggio auto non vi risponda o la risposta ottenuta non vi convince/soddisfa, ci sono ulteriori passi che potete compiere per fare valere i vostri diritti:

Dal febbraio 2016 è attiva la piattaforma online per la risoluzione online della controversie (**piattaforma ODR**), una piattaforma interattiva, di cui il consumatore può avvalersi per inoltrare il proprio reclamo nei confronti di un professionista nazionale o internazionale se il bene o servizio sia stato acquistato online. Nel caso in cui si tratti di un reclamo inerente una **contratto di noleggio stipulato in Italia**, le associazioni dei consumatori presenti nella vostra città o provincia possono fornirvi ulteriori informazioni e/o assistenza. Sul sito www.tuttoconsumatori.org sono reperibili i recapiti di tutte le associazioni presenti nella vostra città/Provincia/Regione.

Per maggiori informazioni o per ricevere consulenza ed assistenza gratuita per presentare un reclamo o per la gestione di una **controversia transfrontaliera**, ovvero se avete noleggiato una vettura in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia contattate il nostro Centro: www.euroconsumatori.org. Possiamo anche aiutarvi ad inoltrare il vostro reclamo all'European Car Rental Conciliation Service (**ECRCS**), un servizio di conciliazione cui i consumatori possono accedere per la risoluzione amichevole di reclami transfrontalieri non risolti con le singole imprese aderenti all'iniziativa (Alamo, Avis, Budget, Europcar, Hertz, Sixt, Firefly, Enterprise, National Car Rental).

Questa pubblicazione è stata finanziata dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).

Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.



Ministero dello Sviluppo
Economico - DGAMTC

*cofinanziato
da*



Provincia Autonoma
di Bolzano