



NOLEGGIO DELL'AUTO



**CENTRO EUROPEO
CONSUMATORI ITALIA**

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.

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, in ogni caso, 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'Ue 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);
- 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 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).

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. Attenzione 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.

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.





Cosa fare al momento del ritiro del

Al momento del ritiro è fondamentale accertarsi che l'operatore della società di noleggio riporti sul “**vehicle statement**” (modulo in cui sono riportate tutte le caratteristiche del veicolo noleggiato) le condizioni effettive del veicolo: qualsiasi danno o mancanza deve essere espressamente indicato. 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 scongelamento del motore).

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.



Come comportarsi al momento della 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 (ad es., addebiti sulla carta di credito per danni al veicolo). Anche in questo caso può essere utile **documentare fotograficamente** lo stato sia interno (abitacolo, tappezzeria, contachilometri, 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.

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 certificare 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 **cancellata**, 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.

Cosa fare in caso di sinistro/danneggiamento 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.

Per maggiori informazioni o per ricevere consulenza ed assistenza gratuita per presentare un reclamo o per la gestione di una controversia transfrontaliera contattate il nostro centro: www.ecc-netitalia.it.

Progetto gestito da:



ADICONSUM
Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Co-finanziato da:

