
Публикуван на: 23-01-2017

Източник: [Портал Европа](#)



Случвало ли ви се е да наемете автомобил онлайн, а когато отидете на гишето за отдаване под наем да установите, че трябва да платите по-висока цена? Миналата година това се е случило на 2000 потребители в Европа. Те са съобщили за тези проблеми на европейските потребителски центрове, оказващи съдействие на потребителите, когато те пътуват или пазаруват зад граница. Вследствие на значителното увеличение на броя на жалбите, свързани с отдаването на автомобили под наем, Европейската комисия и националните органи за защита на потребителите, заедно с петте водещи дружества за отдаване на автомобили под наем, поеха ангажимент за справяне с тези проблеми.

Компетентните органи решиха да приключат тази фаза на сътрудничеството в областта на правоприлагането. Те са удовлетворени от промените, въведени от петте водещи дружества в сектора — Avis, Europcar, Enterprise, Hertz и Sixt — в търговските им практики, които вече са съобразени с разпоредбите на ЕС за защита на потребителите. Leaseurope — търговско сдружение на равнището на ЕС, което помогна за организирането на действията от страна на сектора, продължава да разработва своите практически насоки, така че те да обхванат целия сектор на отдаване на автомобили под наем.

Благодарение на диалогът с националните органи за защита на потребителите, със съдействието на Европейската комисия, под ръководството на Органа за защита на конкуренцията и пазарите на Обединеното кралство (Competition and Markets Authority), потребителите ще се ползват от следните условия:

» **Общата цена при резервацията включва всички неизбежни такси.** Например, когато зимните гуми са задължителни по закон в някои държави, това ще бъде отразено в основната цена.

» **Описание на основните услуги по отдаване под наем на разбираем език.** Потребителите ще разполагат с ясна информация относно основните характеристики на договора за отдаване под наем (пробег, политика за горивото, условия за отмяна на резервацията, изисквания за депозити и др.).

» **Ясна информация относно допълнителната застраховка.** Потребителите ще бъдат информирани за цената и за незадължителните допълнителни услуги, по-специално за застраховките, които ограничават отговорността на наемателя при щета. Какво точно обхваща застраховката, включена в основната цена при отдаване под наем, както и всяка допълнителна застраховка, трябва да бъде ясно посочено преди потребителят да закупи такива продукти.

» **Прозрачна политика относно горивото.** Потребителите винаги ще имат възможността да

получат колата с пълен резервоар и да я върнат с пълен резервоар.

При щети:

» **Ясна процедура за проверка на превозните средства.** Потребителите ще бъдат информирани за мотивите и ще получават доказателствата за щетите, преди да им бъде удържана съответната сума.

» **Справедливи процеси за обезщетения за щети.** На потребителите се дава възможност да оспорят всяка щета, преди да им бъде удържана каквато и да било сума.

Следващи стъпки

Европейската комисия и националните органи за защита на потребителите ще продължат да следят отблизо пазара на отдаване на автомобили под наем. Комисията по-специално ще насочи вниманието си върху практиките на други участници на пазара, като посредници и други дружества за отдаване на автомобили под наем. Всички участници следва да предлагат едно и също ниво на прозрачност по отношение на услугата и нейната цена.

Комисията, европейските органи за защита на потребителите и петте най-големи дружества за отдаване на автомобили под наем, които представляват две трети от всички частни дружества за отдаване на автомобили под наем в ЕС, започнаха диалог през 2014 г., след като [европейските потребителски центрове](#) получи голям брой жалби от туристи в целия ЕС. Петте най-големи дружества за отдаване на автомобили под наем — Avis, Europcar, Enterprise, Hertz и Sixt — промениха и подобриха своите търговски практики, договорни клаузи и вътрешни политики в рамките на този диалог и въвеждането на промените вече приключи.

[Как да намерите европейския потребителски център във вашата страна](#)