



Külföldi nyaralásunk során sokan választjuk azt a megoldást, hogy autót bérelünk, és azzal keressük fel a kiválasztott úti célt, illetve az ott található nevezetességeket. Ez az egyik legkényelmesebb módja a látnivalók felfedezésének, mivel nem kell menetrendekhez vagy más utasokhoz alkalmazkodni. Azonban az autóbérlés esetén is vannak olyan fogyasztóvédelmi problémák, melyeket kis odafigyeléssel elkerülhetünk.

A következőkben megfogalmazott hasznos tudnivalókkal és tanácsokkal az Európai Fogyasztói Központ a fogyasztók ismereteinek bővítése érdekében az esetleges későbbi kellemetlenségek és bosszúságok megelőzéséhez szeretne segítséget nyújtani. A kiadványban megfogalmazott tudnivalók többsége a külföldön történő autóbérlés mellett a belföldi autóbérlésre is értelemszerűen vonatkozik.

Mire kell figyelnem a foglalás előtt?

Érdemes alaposan körülnézni a kölcsönzők között és összehasonlítani az ajánlataikat. A legjobb ajánlat kiválasztása előtt javasolt végiggondolni, hogy mely szolgáltatások elengedhetetlenek számunkra az autó használata során. Bár vonzóak tűnhetnek a versenytársakénál jóval alacsonyabb árak, lehetséges azonban, hogy azok nem tartalmazzák minden olyan szolgáltatás ellenértékét, melyekre az autó használata során szükségünk lehet. Emellett egyre gyakoribb, hogy a különböző kölcsönző társaságok ajánlatait egy közvetítő cég weboldalán találjuk meg, és ezen keresztül intézhető a foglalás. Ilyenkor érdemes tudni, hogy általában az adott weboldalt üzemeltető vállalkozás csak közvetítő szerepet tölt be a felek között, és az autóbérlési szerződés a fogyasztó (bérlő) és a kiválasztott autót bérlésre adó helyi vállalkozás között jön létre. Fontos, hogy a bérlésre a közvetítő vállalkozás szerződéses feltételei és a bérlő vállalkozás szerződéses feltételei egyaránt vonatkoznak!

Miért kell elolvasnom a bérlési feltételeket szerződéskötés előtt?

Sok kellemetlenséget kerülhetünk el, ha rászánjuk az időt, és alaposan átolvassuk a közvetítő vállalkozás és az autóbérlő cég bérlési-szerződési feltételeit a foglalás előtt, valamint a szerződést aláírás és a gépjármű átvétele előtt. Egyrészt így

tájékozódhatunk legkönnyebben a bérlettel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról (pl: a gépjárműhasználat feltételeiről, az esetleges kilométer-korlátozásokról, az autópálya használat lehetőségéről, a téli időszakban történő járműhasználat többletköltségéről, stb.), a jogainkról és kötelezettségeinkről, másrészt ily módon ellenőrizhetjük, hogy a szerződés minden olyan feltételt tartalmaz-e, amely a foglalásunk tekintetében fontos. Ezek közül talán a legfontosabb az ár ellenőrzése. Amennyiben nem egyértelmű, kérdezzünk rá az egy napra eső bérleti díjra, a kiegészítő szolgáltatások (pl. biztosítások) díjára, és ezek mindenképpen legyenek rögzítve a szerződésben. Ha a szerződésben szereplő végleges ár eltér a foglaláskor feltüntetett ártól, mindenképpen érdeklődjünk ennek okáról. Jó, ha tudjuk, hogy ilyenkor nem vagyunk kötelesek a különbözetet megfizetni, és visszautasíthatjuk a szerződés aláírását és az autó átvételét.

Milyen nyelvű a szerződés, ha külföldön bérelek autót?

Autóbérlés esetén a nemzetközi társaságoknak nem okozhat problémát angol, német vagy francia nyelvű változatot biztosítani a szerződésből. Azonban magyar nyelven történt foglalás ellenére előfordulhat, hogy a külföldi célsországban az autó átvételekor nem magyar nyelven kapjuk meg a szerződést, és ilyenkor az idegen-nyelvtudás hiánya nehézséget okozhat. Internetes foglalás esetén is ellenőrizzük, hogy minden dokumentum, amit a kölcsönzéssel kapcsolatban a társaság átad (pl. a foglalás visszaigazolása), az általunk is ismert nyelven legyen elérhető számunkra. Amennyiben a szerződés valamely részét nem értjük, kérdezzünk rá a társaság képviselőjénél, hogy tisztán lássuk, mit vállalunk a szerződés aláírásával.

Mi az a biztonsági letét?

Nagyon fontos, hogy tájékoztatást kérjünk, illetve kapjunk arról, hogy a társaság megkövetel-e biztonsági letétet (kauciót) az autó átvételekor. Ezt az összeget a társaságok a bérleti időszak alatt felmerülő különböző költségek (pl: sérülések kijavítása, üzemanyag utántöltése) biztosítékául zárolják, és ehhez a legtöbb esetben nemzetközi vásárlásra alkalmas (általában

dombornyomott) bankkártyát (betéti kártyát), illetve az esetek túlnyomó többségében dombornyomott hitelkártyát kérnek. Fontos tudni, hogy a különböző bank- és hitelkártyakibocsátó pénzügyi intézményeknek különböző típusú kártyái vannak forgalomba, ezért ellenőrizzük, hogy a bank- és hitelkártyánk típusa szerepel-e a szerződéses feltételek alapján a letétfizetésnél használható kártyák között. Tisztában kell lennünk azzal, hogy a kölcsönző társaságok általában nem teszik lehetővé a biztonsági letét készpénzben történő kifizetését, így biztonsági letét nyújtására elfogadott bank- vagy hitelkártya hiányában az autó átadását is megtagadhatják, és ez az előzetesen kifizetett kölcsönzési díj elvesztését is eredményezheti. Emellett a kölcsönző társaságok sok esetben megkövetelik, hogy a kártyatulajdonos a szerződést kötő, illetve a szerződésben elsődleges gépjárművezetőként megjelölt személy legyen.

Mire kell figyelnem az autó átvételekor az átvételi formanyomtatvány aláírása előtt?

A felek közötti szerződés alapján a kölcsönző azt vállalja, hogy átad egy gépkocsit a fogyasztó számára, aki azt meghatározott ideig használhatja. A gépkocsit a kölcsönzőnek használatra alkalmas állapotban kell biztosítani a fogyasztó számára. A későbbi viták elkerülése érdekében ragaszkodjunk hozzá, hogy az autót a kölcsönző munkatársával megvizsgálhassuk átvétel előtt. A nagyobb társaságok általában egy általuk meghatározott tartalmú formanyomtatványt használnak erre a célra, amelyen bejelölhetők az autón már meglévő sérülések. Az autó állapotát visszaszolgáltatáskor az átadáskor rögzített állapottal hasonlítják össze, ezért mindenképpen kérjük a legkisebb felfedezett sérülés feltüntetését is az átvételi nyomtatványon. Amennyiben nem biztosítanak számunkra ilyen nyomtatványt, akkor jegyezzük fel magunknak a talált sérüléseket, és irassuk alá a társaság valamely jelen lévő képviselőjével. Emellett fényképeket és akár videófelvételt is javasolt készíteni a meglévő sérülésekről és hibákról annak érdekében, hogy ezeket szükség esetén később bizonyítani tudjunk. Az autó műszaki állapota mellett a társaságnak kell biztosítani azokat az egyéb felszereléseket és tartozékokat (pl. hólánc, láthatósági mellény) is, melyeket az adott országban történő üzemeltetéshez a jogszabályok megkövetelnek. Átvételkor ellenőrizzük, hogy minden ilyen szükséges felszerelést biztosított-e a társaság, illetve, hogy a foglaláskor és a szerződéskötéskor általunk igényelt felszerelések (pl. GPS, gyermek- vagy bébiülés, stb.) megtalálhatóak-e az autóban.

Visszaléphetek-e a szerződéstől, ha az interneten kötöttem meg?

Nem. A hatályos európai uniós és magyar jogszabályok általánosságban elállási jogot biztosítanak a fogyasztók számára az interneten megkötött szerződések esetén, azonban ezen szabály alól vannak kivételek. E körbe tartozik a személygépjármű-kölcsönzés, mivel a szerződésben meghatározott teljesítési időpont vagy határidő szerepel. Ez azt jelenti, hogy a szerződéskötés után már nem gondolhatjuk meg magunkat, nem léphetünk vissza a szerződéstől. Ettől függetlenül elképzelhető, hogy a kölcsönző társaság meghatározott feltételekkel (pl: valamilyen összegű pénzüsszeg fizetése ellenében) mégis lehetővé teszi a fogyasztó számára a foglalás lemondását és a szerződés egyoldalú megszüntetését.

Miért fontos, hogy foglalás előtt tájékozódjak a helyi közlekedési szabályokról?

Érdemes minden esetben tájékozódni az adott ország alapvető közlekedési szabályairól, az egyes nagyvárosok korlátozott behajtási és forgalmi övezeteiről, valamint a forgalomban való részvétel feltételeiről. Ezek megszegésével ugyanis nem csak a közlekedési bírságot kockáztatjuk, hanem a kölcsönző társaság által felszámított pótdíjak is felmerülhetnek. A kölcsönző társaságok többsége ugyanis a bírságokkal kapcsolatos ügyintézés esetére adminisztrációs díj megfizetését írja elő.

Mit kell tudni a biztosításokról?

A bérleti szerződés időtartama alatt a fogyasztó viseli az autó bármely sérülésének, meghibásodásának kockázatát. Ezen felelősség csökkentésére a közvetítő vállalkozások és a kölcsönző társaságok különböző biztosítások megkötését teszik lehetővé kiegészítő szolgáltatásként. A bérleti szerződés általában magában foglalja a kötelező felelősségbiztosítást a bérelt autóval másoknak okozott sérülések, károk esetére. A további, kiegészítő biztosításokat sokszor különböző betűjelekkel, rövidítésekkel szerepeltetik a szerződésben. Néhány gyakori kikötés:

PAI/PI (Personal Accident Insurance/Personal Insurance) - a személyi sérülések esetére nyújt biztosítást;

PEP/PEC (Personal Effect Protection/Personal Effect Coverage) - az autóban található személyes tárgyak ellopása esetére;

TP/THW/TPC (Theft Protection/Theft Waiver/Theft Protection Coverage) - az autó ellopásának esetére;

CDW (Collision Damage Waiver) - ennek keretében baleset esetén az autót ért sérülésekért a fogyasztó csak a szerződésben meghatározott összegig (önrész) felel.

Nagyon fontos, hogy mindig kérjünk tájékoztatást a kölcsönzött gépjármű vonatkozásában a biztosítás részletes feltételeiről (fedezet terjedelme, teljes körű-e a biztosítás vagy van-e önرész, az önرész mértéke, kivételek és a biztosítással nem fedezett események, károk, stb), továbbá feltétlenül olvassuk el a szerződés vonatkozó részét.



Csak a szerződést aláíró fogyasztó vezetheti a járművet?

A szerződés a fogyasztó és a kölcsönző társaság között jön létre, amely alapján főszabályként csak a szerződést aláíró személy vezetheti az autót. A kölcsönző szerződési feltételeitől, illetve a felek közötti megegyezéstől függ, hogy egy másik személy számára is átengedhetjük-e a vezetést (ennek plusz költsége is lehet) vagy sem. További költséget vagy akár kizáró okot is jelenthet, ha a másik sofőr nem ér el egy bizonyos életkort, vagy nem rendelkezik meghatározott ideje jogosítvánnyal.



Átléphetem az országhatárt a bérelt autóval?

A szerződési feltételek tartalmazzák, hogy mely országok területén használható az autó, illetve melyek vannak kizárva. Amennyiben nem csak abban az országban kívánjuk használni az autót, amelyben átvesszük, erről előzetesen tájékoztatnunk kell a kölcsönzöt. A határátlépésnek külön díja lehet, illetve erre az esetre általában kiegészítő biztosítást is szükséges kötni. Lehetséges azonban az is, hogy a társaság szerződési feltételei kizárják a gépjárművel történő határátlépést.



Mi a teendő baleset esetén?

Baleset esetén mindig jegyezzük fel az érintettek, illetve az esetleges szemtanúk nevét, címét, és a lehető leghamarabb tájékoztassuk a kölcsönző társaságot a balesetről. A társaság által felszámított plusz költségeket elkerülendő, minden esetben a szerződésben meghatározottak szerint járjunk el baleset esetén. Fontos, hogy soha ne engedjük, hogy a kölcsönző társaság beleegyezése nélkül javítsák meg az autót. Azonban azért, hogy előzetes képet kapjunk annak költségeiről, érdemes az autót egy szervizbe elvinni, és ott érdeklődni a javítás becsült költségéről.



Mire kell figyelnem az autó visszavitelekor?

A felszámolt plusz költségek és késedelmi díj megfizetésének elkerülése érdekében nagyon fontos, hogy próbáljuk mindig

nyitvatartási idő alatt visszavinni az autót, még akkor is, ha a társaság lehetőséget adott az azon kívüli visszaszolgáltatásra. Csak így van ugyanis lehetőségünk a társaság jelenlévő alkalmazottjával közösen ellenőrizni az autó állapotát és egy visszaadási-visszavételi jegyzőkönyvet aláírni. Minden olyan sérülésért, mely addig keletkezik, amíg a társaság hivatalosan át nem veszi az autót, mi felelünk, és a felelősség alóli mentesülésünk érdekében a bizonyítás nagy nehézségekre ütközhet. Emellett jó, ha tudjuk, hogy amennyiben az autót a szerződésben megállapított visszaadási időpont előtt vagy után szolgáltatjuk vissza, adott esetben a kölcsönző által felszámított pótdíjat is meg kell fizetnünk.



Teli tankkal vagy üres tankkal kell-e visszaadnom az autót?

Az autó átvételekor érdemes megkérdezni, hogy azt mennyi üzemanyaggal adja át a társaság, illetve az autó leadásakor mennyivel kell azt visszavinnünk. Amennyiben teli tankkal kéri vissza az autót, és azt nem teljesítjük, akkor a hiányzó üzemanyag mennyiséget nekünk kell kifizetni, rendszerint a töltőállomásokénál magasabb áron. Ehhez hozzáadódik a szinte minden esetben felszámolt tankolási díj is. Ha a feltételek szerint üres tankkal kell átadnunk az autót (amely lényegében lehetetlen), a társaságok általában nem térítik meg a fel nem használt üzemanyag árát, ezért próbáljunk meg másként megállapodni a kölcsönző társasággal. Minden esetben figyeljünk arra, hogy a megfelelő üzemanyagot válasszuk tankolás során, ugyanis a nem megfelelő tankolásból (dizel üzemű járműbe benzin, vagy fordítva) eredő károkért mi felelünk.



Hova kell visszavinnem az autót?

Az időpont mellett a másik fontos körülmény a visszaadás helyszíne. Főszabály szerint a kölcsönző társaság ugyanazon idodájánál kell leadni, ahol átvettük az autót. Ha már a szerződés aláírásakor tudjuk, hogy ennek a feltételnek nem fogunk tudni megfelelni, ezt érdemes már ekkor jelezni. Ha a bérlet időtartama alatt derül ki, hogy nem leszünk képesek az eredeti helyre visszavinni az autót, mindig időben jelezzük ezt a tényt a társaságnak. Így elkerülhetjük az utólag felszámított magas pótdíjakat. Természetesen a bérleti szerződés lehetőséget biztosíthat az átvétel helyétől eltérő helyen történő visszaadásra is.



Hova fordulhatok, ha határon átnyúló autóbérléssel kapcsolatban keletkezik panaszom?

Amennyiben a közvetítő vállalkozás vagy a kölcsönző társaság Magyarországon kívül az Európai Unió valamely

másik tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában rendelkezik székhellyel, és nem válaszol a panaszunkra, vagy a válasszal nem értünk egyet, javasolt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében működő Európai Fogyasztói Központ (1088 Budapest, József körút 6; 06-1-459-4832; info@magyarefk.hu) ingyenes szakszerű-jogi segítséget kérni a vállalkozással való egyezség, megállapodás elérésének megkísérlése, és így egy esetleges hosszan tartó határon átnyúló bírósági pereskedés elkerülése érdekében. Azonban az Európai Unió, Izlandon vagy Norvégián kívül honos vállalkozással szembeni panasz esetén az Európai Fogyasztói Központ nem tud érdemi segítséget nyújtani. Ilyen esetekben a fogyasztó a felmerült jogvitájával bírósághoz fordulhat.



Hol található további hasznos információkat az autóbérlésről?

Az Európai Fogyasztói Központ honlapján, a www.magyarefk.hu oldalon az autóbérléssel kapcsolatban további hasznos tudnivalók olvashatók. Emellett külföldre utazás és autóbérlés előtt javasolt letölteni az „ECC-Net: Travel” mobil alkalmazást, amely hasznos információkkal szolgál, valamint idegen nyelvű támogatást is nyújt az idegen nyelvet nem beszélő magyar fogyasztók számára a külföldi tartózkodás során felmerülő fogyasztóvédelmi (többek között az autóbérléssel kapcsolatos) problémák rendezéséhez, valamint fogyasztói jogaik gyakorlásához. Az alkalmazás ingyenes, továbbá offline módon, azaz internet kapcsolat nélkül is használható az adatforgalommal kapcsolatos roaming díjak elkerülése érdekében.

A kiadványban foglaltak kizárólag az Európai Fogyasztói Központ Magyarország szakmai álláspontját tükrözik, amelyért kizárólag az Európai Fogyasztói Központ Magyarország felel. A kiadvány tartalma nem tekinthető az Európai Bizottság, az Európai Unió más szerve, valamint a fogyasztóvédelmi tárgyú uniós pályázatok lebonyolításáért és koordinálásáért felelős végrehajtó ügynökség, a Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (Chafea) hivatalos álláspontjának. A kiadvány tartalmáért az Európai Bizottság és a pályázati végrehajtó ügynökség nem vállal felelősséget. Továbbá a kiadvány tartalma nem bír kötelező erővel sem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy más közigazgatási hatóság által lefolytatott hatósági eljárások, sem a polgári peres és nem peres eljárások, továbbá a békéltető testületi eljárások során sem.

A kiadvány a „670686 — ECC-Net HU FPA” elnevezésű projekt megvalósítása során készült, amely az Európai Unió Fogyasztóügyi Programja (2014-2020) keretében az Európai Fogyasztói Központok részére kiírt pályázat során pénzügyi támogatásban részesült.

Európai Fogyasztói Központ Magyarország

Cím: 1088 Budapest, József körút 6.

Telefonszám: + 36-1-459-48-32

E-mail: info@magyarefk.hu

Honlap: www.magyarefk.hu

Hasznos tanácsok és segítség európai fogyasztóknak



A kiadvány az Európai Unió társfinanszírozásával készült

Európai Fogyasztói Központ Magyarország



AUTÓBÉRLÉS KÜLFÖLDÖN

Hasznos tudnivalók és jó tanácsok fogyasztók részére



A kiadvány az Európai Unió társfinanszírozásával készült



NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG