



A cura dell'avvocato  
**Roberta Borghini**

## IL PARERE DEL LEGALE

Non c'è niente di più frustrante di una vacanza che comincia con costi extra, non preventivati, o che finisce con brutte sorprese al momento di saldare il conto. Da questo punto di vista, il *rent a car* spesso si trasforma in un vero percorso ad ostacoli e impedisce di godersi la vacanza fino in fondo: sono all'ordine del giorno costi aggiuntivi a sorpresa, strani conteggi sul carburante, imposizione di polizze aggiuntive, blocco di somme di denaro sulle carte di credito dei clienti, opacità nella determinazione degli eventuali danni riportati dalle vetture.

Talora il ricorso alle vie legali si è dimo-

stranza di alcune settimane, già rientrata in Italia, la viaggiatrice si vedeva addebitare sulla carta di credito un significativo importo a titolo di risarcimento per i presunti danni. Solo il preventivo provvidenziale scatto di fotografie al veicolo dimostrava la presenza dei graffi anteriormente alla consegna e dava origine ad una sentenza favorevole del Giudice di Pace di Verona, con condanna del noleggiatore estero al rimborso dell'addebito illegittimo, oltre interessi e spese legali.

Una storia come tante, a lieto fine. Ma non è sempre così.

Un turista siciliano al momento del no-

# Ali e ruote

strato efficace. È il caso di una turista italiana che noleggiava una vettura presso l'aeroporto tedesco di destinazione. La cliente notava dei graffi sulla carrozzeria che, nonostante le sue insistenze, non venivano segnalati sul modulo di consegna; nemmeno in fase di riconsegna tali danni venivano evidenziati. Però a di-

leggio di una vettura presso l'aeroporto di Bologna versava la somma aggiuntiva di euro 20,00 a titolo di assicurazione "full insurance", a garanzia di eventuali danni che fossero occorsi all'automobile durante il suo utilizzo. In effetti, durante la sosta, la Fiat Panda veniva urtata da un veicolo non identificato: circostanza prontamente denunciata al personale della società di noleggio in fase di riconsegna, facendo affidamento sull'apposita copertura assicurativa. Ciononostante, esaminato il suo estratto conto, lo sfortunato cliente riscontrava la sottrazione dell'importo di euro 850,00, pari al danno subito dalla vettura presa a nolo. Purtroppo la causa instaurata avanti il Giudice di Pace di Palermo non dava buon esito e veniva respinta la sua domanda volta alla restituzione della somma di denaro indebitamente incassata (sezione VIII civile, sent. 22 marzo 2011, n. 1408).

La questione delle denunce riguardanti il settore dell'autonoleggio è arrivata anche sul tavolo della Commissione europea (il numero è raddoppiato tra il 2010 e il 2016, quando si è toccata quota 2000), che si è decisa ad avviare un controllo sul mercato, aprendo un dialogo con le maggiori compagnie di *car renting*, allo scopo di garantire che in tutta la UE i cittadini siano trattati equamente quando noleggiano un'auto, indipendentemente da dove la noleggiano.

A seguito della sopra descritta fase di consultazione, le cinque maggiori società di autonoleggio - Avis, Europcar, Enterprise, Hertz e Sixt - hanno ora cambiato e migliorato le loro pratiche commerciali, le clausole contrattuali e le politiche interne.

I consumatori potranno pertanto beneficiare delle seguenti condizioni:

- **costo totale della prenotazione che comprende tutti gli oneri inevitabili.** Per esempio, se in alcuni paesi gli pneumatici invernali sono obbligatori per legge, questi verranno inclusi nel prezzo annunciato;
- **descrizione chiara e semplice dei servizi di noleggio principali.** Ai consumatori saranno fornite informazioni chiare sulle principali caratteristiche del noleggio (chilometraggio incluso, politica di cancellazione, obblighi di deposito cauzionale ecc.);
- **chiarezza delle informazioni sull'assicurazione complementare:** chiari il prezzo e i dettagli delle assicurazioni aggiuntive facoltative, in particolare le clausole che riducono la franchigia da pagare in caso di danni;
- **politiche trasparenti in materia di carburanti.** Viene sempre data la possibilità di ritirare l'auto con il serbatoio pieno e di restituirla nella stessa condizione;

Per quanto riguarda i danni:

- **procedura di ispezione dei veicoli chiara.** Ai consumatori saranno fornite le ragioni e le prove di eventuali danni prima che venga incassato il pagamento;
- **procedure di trattamento dei danni eque.** Ai consumatori è data la possibilità di contestare qualsiasi danno prima che venga incassato il pagamento.