



**Νοικιάζεις αυτοκίνητο;
Ενημερώσου, μάθε και διεκδίκησε τα δικαιώματά σου**



Νοικιάζεις αυτοκίνητο στην Ευρώπη; Ενημερώσου, μάθε και διεκδίκησε τα δικαιώματά σου.

Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότεροι Έλληνες ταξιδεύουν στην Ευρώπη για δουλειά ή για αναψυχή και αποφασίζουν, για τη διευκόλυνση της διαμονής τους, να νοικιάσουν αυτοκίνητο ή άλλο όχημα, είτε απευθείας από τις ιστοσελίδες των εταιρειών ενοικίασης είτε μέσω διαμεσολαβητών (πρακτορείων, τουριστικών γραφείων, ξενοδοχείων, αεροπορικών εταιρειών, κ.λπ.). Το ίδιο και πολίτες άλλων χωρών που επιλέγουν να επισκεφθούν τη χώρα μας.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα ενημερώνει τους καταναλωτές που μισθώνουν όχημα σε ένα από τα κράτη μέλη της Ε.Ε., συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας, για τα δικαιώματά τους, καθώς επίσης για όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν, τόσο κατά την κράτηση όσο και κατά την παραλαβή, τη χρήση και την παράδοση του οχήματος, προκειμένου να αποφευχθούν δυσάρεστες εκπλήξεις στο τέλος του ταξιδιού.



Πώς θα αποφύγουμε παγίδες κατά την κράτηση

► Όταν η κράτηση γίνεται εκ των προτέρων, απευθείας ή μέσω διαμεσολαβητή (πράκτορα), μπορεί να γίνει ενόσω βρισκόμαστε στη χώρα μας και, συνήθως, στη γλώσσα μας. Παράλληλα, έχουμε τον χρόνο να μελετήσουμε τους όρους και να ζητήσουμε διευκρινίσεις. Αντιθέτως, εάν νοικιάσουμε το όχημα όταν ήδη βρισκόμαστε εκτός Ελλάδας, οι προϋποθέσεις αυτές, κατά κανόνα, δεν συντρέχουν.

Όταν η σύμβαση συνάπτεται εκτός εμπορικού καταστήματος ή εξ αποστάσεως, κυρίως on line, δεν ισχύει το δικαίωμα του καταναλωτή για αναιτιολόγητη υπαναχώρηση εντός 14 ημερολογιακών ημερών (άρθρο 3ιβ ν. 2251/1994) με επιστροφή χρημάτων και οι όροι και οι προϋποθέσεις ακύρωσης ορίζονται από τη σύμβαση.

► Πριν προβούμε στην κράτηση, αναζητούμε και μελετάμε τους βασικούς όρους της σύμβασης που θα υπογράψουμε με την εταιρεία ενοικίασης, είτε η ενοικίαση γίνεται απευθείας είτε μέσω διαμεσολαβητή (πράκτορα), για να αποφύγουμε δυσάρεστες εκπλήξεις. Ιδίως, διευκρινίζουμε το συνολικό ποσό οφειλής μας και τα αποδεκτά μέσα πληρωμής (πιστωτική ή χρεωστική κάρτα, μετρητά).

Οι καταναλωτές συχνά κάνουν κράτηση αυτοκινήτου μέσω διαμεσολαβητή (π.χ., ταξιδιωτικού πράκτορα, ξενοδοχείου, αεροπορικής εταιρείας, κ.λπ.) και πληρώνουν την απαιτούμενη προκαταβολή με χρεωστική κάρτα. Όταν, αργότερα, εμφανίζονται στην εταιρεία ενοικίασης για να παραλάβουν το αυτοκίνητο, πολλές φορές αυτή αρνείται να δεχθεί για τη δέσμευση του ποσού της εγγύησης χρεωστική και απαιτεί πιστωτική κάρτα ή απορρίπτει κάρτες, στις οποίες τα γράμματα δεν είναι ανάγλυφα ή δεν είναι συγκεκριμένου τύπου (π.χ. visa). Όλα τα ανωτέρω πρέπει να έχουν αποσαφηνισθεί πριν από την παραλαβή του αυτοκινήτου.



- ▶ Διευκρινίζουμε εκ των προτέρων το ποσό της εγγύησης που πρέπει να καταβάλουμε για να παραλάβουμε το όχημα, καθώς και τι ζημίες καλύπτει. Σε κάθε περίπτωση, ελέγχουμε εγκαίρως αν υπάρχει επαρκές υπόλοιπο στην κάρτα μας για δέσμευση ως εγγυοδοσία κατά την παραλαβή.
- ▶ Δίνουμε προσοχή στις ειδικές προβλέψεις για τον χρόνο ακύρωσης της κράτησης και τις ενδεχόμενες οικονομικές επιβαρύνσεις που επιφέρει (πολιτική ακύρωσης).
- ▶ Ελέγχουμε την ασφαλιστική κάλυψη, ώστε να γνωρίζουμε τι περιλαμβάνει (π.χ., κάλυψη για σωματικές βλάβες, θάνατο, φθορά του οχήματος, ζημίες τρίτων).

Οι καταναλωτές, κατά την κράτηση του οχήματος, αποδέχονται συνήθως τη βασική ασφάλιση αστικής ευθύνης για την περίπτωση πρόκλησης σωματικών ή υλικών ζημιών σε τρίτους. Όταν, όμως, εμφανίζονται στις εταιρείες ενοικίασης για να υπογράψουν τη σύμβαση, πρέπει να ελέγχουν κατά πόσο περιλαμβάνει πρόσθετες ειδικές ασφάλειες (π.χ. ασφάλεια για κλοπή προσωπικών αντικειμένων από το όχημα, για ιατρική περίθαλψη και μεταφορά σε περίπτωση ατυχήματος), οι οποίες είναι προαιρετικές και επιφέρουν πρόσθετες χρεώσεις.

Επίσης, προσέχουμε τις ρήτρες που αποκλείουν ή περιορίζουν την ευθύνη του μισθωτή ή προβλέπουν συμμετοχή του ασφαλισμένου σε κάθε ζημία με αντίστοιχη απαλλαγή της ασφαλιστικής εταιρείας ή καθορίζουν ανώτατα όρια αποζημίωσης και διευκρινίζουμε αν υπάρχουν περιπτώσεις εξαίρεσης από την ασφαλιστική κάλυψη (π.χ. λόγω οδήγησης υπό ειδικές καιρικές συνθήκες).

- ▶ Διευκρινίζουμε τυχόν επιπλέον χρεώσεις, τόσο από φόρους ή ειδικές παροχές, υποχρεωτικές ή μη (π.χ. ασφαλιστικές), όσο και από πρόσθετες απαιτήσεις του καταναλωτή (π.χ. παιδικό κάθισμα, μεταβολή του τύπου παράδοσης ή παραλαβής του οχήματος, σύστημα πλοήγησης, ύπαρξη δεύτερου οδηγού, γεωγραφική ζώνη χρήσης του οχήματος).



Πολλές φορές, οι τιμές που προσφέρουν κάποιες εταιρείες είναι χαμηλότερες, επειδή δεν περιλαμβάνουν το σύνολο των χρεώσεων που αντιστοιχούν σε αυτό που έχει επιλέξει ο καταναλωτής. Είναι, λοιπόν, προτιμότερο να γνωρίζουμε το ύψος της οφειλής μας κατά την κράτηση, παρά να την ανακαλύψουμε από τον αναλυτικό λογαριασμό της πιστωτικής μας κάρτας.

Ασαφείς και καταχρηστικοί όροι, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και παραπλανητική διαφήμιση δημιουργούν απρόβλεπτα και αδικαιολόγητα επιπλέον έξοδα και ταλαιπωρία για τους καταναλωτές.

Η Οδηγία 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, η Οδηγία 2011/83/EE σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και η Οδηγία 93/13/EK σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, όπως ενσωματώθηκαν στο Ελληνικό δίκαιο (ν. 2251/1994), ισχύουν και για τις εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων και τις υποχρεώνουν να παρέχουν στους καταναλωτές, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, σαφείς και εύληπτες πληροφορίες για τα βασικά χαρακτηριστικά και τους όρους της σύμβασης, τη συνολική χρέωση και τους φόρους.

- ▶ Ελέγχουμε εγκαίρως τυχόν απαγορεύσεις ή περιορισμούς στη μίσθωση: Υπάρχουν εταιρείες που για οδηγούς με ηλικία μικρότερη των 25 ετών είτε επιβάλλουν πρόσθετη χρέωση είτε απαιτούν πληρωμή με μετρητά, ενώ συνήθης όρος είναι να έχει ο οδηγός άδεια οδήγησης τουλάχιστον ένα έτος πριν από την ενοικίαση.
- ▶ Αν διαθέτουμε το νέο ενιαίο στην Ε.Ε. τύπο διπλώματος οδήγησης, η αποδοχή του είναι υποχρεωτική σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος καθώς και στη Νορβηγία, την Ισλανδία και το Λιχτενστάιν.



Συμβουλές κατά την παραλαβή του οχήματος

- ▶ Πριν από την παραλαβή, υπογράφουμε τη σύμβαση ενοικίασης του οχήματος, αφού προηγουμένως αντιπαραβάλουμε προσεκτικά τους βασικούς όρους κράτησης με τους όρους της σύμβασης. Αν δεν κατανοούμε τη γλώσσα, ζητούμε τη σύμβαση στα Αγγλικά. Η Ευρωπαϊκή νομοθεσία δεν προβλέπει υποχρέωση της εταιρείας να έχει τη σύμβαση στη γλώσσα μας.
- ▶ Διευκρινίζουμε τυχόν περιορισμούς και ειδικούς όρους: Ορισμένες εταιρείες δεν επιτρέπουν τη διασυνοριακή χρήση του οχήματος ή θέτουν χιλιομετρικά όρια στη χρήση του.
- ▶ Κρατάμε αντίγραφα από όλα τα έγγραφα που υπογράψαμε και, φυσικά, από τη σύμβαση, καθώς και όλες τις σχετικές αποδείξεις, αλλά και τα έγγραφα που αφορούν την ιδιοκτησία και την ασφάλεια του αυτοκινήτου.
- ▶ Επιθεωρούμε το όχημα, κατά προτίμηση παρουσία υπαλλήλου της εταιρείας ενοικίασης, για τυχόν φθορές ή ζημιές και, αν είναι δυνατό, το φωτογραφίζουμε. Αν υπάρχουν ζημιές, ζητούμε να μας δοθεί άλλο όχημα. Αν δεν υπάρχει άλλο ή θεωρούμε ότι οι ζημιές δεν είναι σημαντικές, προχωρούμε στην παραλαβή, μόνο αφού προηγουμένως αυτές καταγραφούν και φωτογραφηθούν.
- ▶ Ελέγχουμε αν υπάρχουν εργαλεία αλλαγής ελαστικών, ρεζέρβα, και εγχειρίδιο λειτουργίας του οχήματος σε γλώσσα που κατανοούμε. Ελέγχουμε τον δείκτη καυσίμου και ρωτάμε την εταιρεία σε ποια κατάσταση πρέπει να το επιστρέψουμε. Ρωτάμε για τηλέφωνα ανάγκης σε περίπτωση βλάβης ή ατυχήματος.
- ▶ Αν για κάποιο λόγο δεν είναι διαθέσιμο το αυτοκίνητο, για το οποίο έχουμε κάνει κράτηση, δεν υποχρεούμαστε να πληρώσουμε παραπάνω για καλύτερο αυτοκίνητο. Αντιθέτως, αν η εταιρεία διαθέτει μόνο μικρότερης αξίας αυτοκίνητο, θα πρέπει να μειωθεί αναλόγως το οφειλόμενο ποσό.



Συμβουλές κατά τη διάρκεια της μίσθωσης

► Ρωτάμε για τυχόν ειδικές ρυθμίσεις οδικής κυκλοφορίας που ισχύουν στη χώρα προορισμού (περιβαλλοντικές ζώνες, πεζόδρομοι κ.λπ.). Προσοχή, διότι τα πρόστιμα από παραβάσεις βαρύνουν τον οδηγό του οχήματος και μπορεί, υπό προϋποθέσεις, να αφαιρούνται απευθείας από την πιστωτική του κάρτα.

► Διαβάζουμε τι προβλέπεται σε περίπτωση μηχανικής βλάβης (οδική βοήθεια, δυνατότητα για άλλο όχημα σε περίπτωση που απαιτείται χρόνος για την επισκευή, κ.λπ.).

► Σε περίπτωση ατυχήματος ή βλάβης, εφαρμόζουμε ό,τι προβλέπει η σύμβαση και, κυρίως, ενημερώνουμε άμεσα την εταιρεία ενοικίασης. Δεν προσπαθούμε να επιδιορθώσουμε το αυτοκίνητο χωρίς τη συναίνεση της εταιρείας.

Ειδικά για το ατύχημα, καταγράφουμε, αν μπορούμε, τα στοιχεία των εμπλεκομένων, καλούμε την αστυνομία και ειδοποιούμε χωρίς καθυστέρηση την εταιρεία. Μπορούμε να ζητήσουμε εκτίμηση του ύψους της ζημίας από συνεργείο, ώστε να έχουμε μέτρο σύγκρισης για το ποσό που θα απαιτήσει η εταιρεία.



Συμβουλές κατά την επιστροφή του οχήματος

- ▶ Επιστρέφουμε το όχημα στο προκαθορισμένο σημείο και τη συμφωνηθείσα ημέρα και ώρα, διαφορετικά επιβάλλονται πρόσθετες χρεώσεις.
- ▶ Ελέγχουμε τις ώρες λειτουργίας των γραφείων ενοικίασης, ώστε να το παραδώσουμε όσο είναι ανοιχτά, προς αποφυγή προβλημάτων, εκτός εάν η εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα παράδοσης και εκτός του ωραρίου λειτουργίας.
- ▶ Επιδιώκουμε την επιθεώρηση του οχήματος από εκπρόσωπο της εταιρείας ενοικίασης, ώστε να βεβαιώνεται εγγράφως ότι παραδίδεται στην κατάσταση που παρελήφθη. Διαφορετικά, κινδυνεύουμε να μας επιρριφθούν, μετά την απομάκρυνσή μας, ζημίες που προϋπήρχαν και να χάσουμε την εγγυοδοσία ή να χρεωθούμε. Γι' αυτό και η παράδοση, όταν η εταιρεία είναι κλειστή, δεν είναι η ασφαλέστερη για τον καταναλωτή επιλογή.
- ▶ Φροντίζουμε το όχημα να είναι εφοδιασμένο με την ποσότητα καυσίμου που προβλέπει η σύμβαση.
- ▶ Είναι καταχρηστικοί οι όροι συμβάσεων που επιτρέπουν στην εταιρεία να κρατήσει το σύνολο της εγγυοδοσίας για πολύ μικρές ζημίες και, άρα, για ασήμαντες δαπάνες.

Διεκδικούμε τα δικαιώματά μας

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας βρίσκεται στη διάθεση των καταναλωτών για περαιτέρω πληροφορίες, βοήθεια και υποστήριξη σε 30 ευρωπαϊκές χώρες.

Αν η ενοικίαση οχήματος έγινε από εταιρεία που εδρεύει στην Ελλάδα, σε περίπτωση προβλήματος, μπορείτε να απευθύνεστε στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».



Που θα μας βρείτε



ECC-Net Greece

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144 Τ.Κ. 114 71 Αθήνα
Τηλ: 210 6460284-734
Fax: 210 6460784
info@eccgreece.gr
<http://www.eccgreece.gr>



Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144 Τ.Κ. 114 71 Αθήνα
Τηλ: 210 6460862-612-814
Fax: 210 6460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr

