

PVDA

ACTIEPLAN AUTOVERHUUR

Door Duco Hoogland

Uit cijfers van Europese consumenten organisaties blijkt dat het aantal klachten omtrent autoverhuur de laatste jaren sterk is toegenomen. Wij zien dat er nog altijd veel dingen mis gaan. Vooral bij het ophalen en inleveren van de huurauto zien wij veel problemen. Dit zijn de meest voorkomende:

- Bemiddelaars spiegelen consumenten onvolledige prijzen voor waardoor bij aankomst nog allerlei bijkomende kosten voldaan moeten worden
- Autoverhuurders dwingen consumenten zich nodig én dubbelop te laten verzekeren om hier aan te verdienen.
- Verhuurders proberen de consument te laten betalen voor niet-gemaakte schade.
- Verhuurders houden onterecht het eigen-risico van huurders in en schrijven grote bedragen af van de creditcard.
- In het geval van misstanden ervaren consumenten hun positie tegenover de verhuurder als zeer zwak.

1. **Eén duidelijke en eerlijke huurprijs zonder verborgen kosten.** Het is van belang dat de advertentieprijs, de reserveringsprijs en de prijs bij het afhalen van de auto overeenkomt zodat de consument niet voor verborgen kosten komt te staan. Als voorbeeld dienen de stappen die zijn gezet in luchtvaartsector. Het gaat hier bijvoorbeeld om verzekeringen en onduidelijke brandstofkosten die inbegrepen moeten zijn in de prijs.
2. Er moet een **verbod** komen op het **onnodig én dubbelop verzekeren** van de consument door autoverhuurders. Nu sluiten mensen bij reservering al een verzekering af. Op locatie wordt door de verhuurder nog een extra verzekering opgedrongen terwijl onduidelijk is in hoeverre deze verzekering aanvullend is. Er moet een verbod komen een verzekering aan te bieden die (deels) overlapt met de reeds afgesloten verzekering. De consument moet achteraf zijn recht kunnen halen en het onnodig betaalde bedrag terug kunnen krijgen.
3. Er moet een **maximumbedrag** worden vastgesteld dat autoverhuurders mogen rekenen als **borg** (veelal via **creditcard**). Momenteel misbruiken verhuurders de ruimte op de creditcard om consumenten onder druk te zetten extra verzekeringen af te sluiten, dan wel het eigen-risico te verlagen. Door een maximum te reserveren wordt dit minder aantrekkelijk gemaakt voor verhuurders, waardoor de positie van de consument sterker wordt. Bovendien is de consument zo beter beschermd tegen onjuiste en overdadige schadeclaims van de verhuurder.
4. **Moedermaatschappijen** zoals Sixt, Europcar, Avis etc. worden **direct aansprakelijk** voor het **handelen** van de **franchisenemer**. Als misstanden op locatie niet naar tevredenheid van de consument zijn opgelost, moet deze terecht kunnen bij de moedermaatschappij in Nederland. Uiteindelijk zal dit leiden tot strenge en gehandhaafde gedragscodes voor de lokale verhuurder.
5. Autoverhuurders en -bemiddelaars moeten een **actieve informatieplicht** opgelegd krijgen over de rechtspositie van de consument. Ook moet hierin een heldere verwijzing staan naar instanties waartoe de consument zich kan wenden in geval van geschillen.