



Ministero delle  
Attività Produttive  
DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano

## Il noleggio delle auto: come prevenire problemi

**I reclami contro società di autonoleggio pervenuti dai consumatori al nostro centro sono numerosissimi. Spesso il contratto riserva sorprese, a volte gli addebiti per danni e franchigie vengono effettuati a distanza di mesi. Il centro ECC Net ha elaborato una serie di consigli pratici.**

I reclami contro società di autonoleggio pervenuti dai consumatori al nostro centro sono numerosissimi. Spesso il contratto riserva sorprese, a volte gli addebiti per danni e franchigie vengono effettuati a distanza di mesi. Il centro ECC Net ha elaborato una serie di consigli pratici.

Si tratta di un servizio molto gradito a chi effettua lo spostamento principale in aereo, treno o nave e poi desidera muoversi sul posto o proseguire nel viaggio con l'autovettura. Negli ultimi dieci anni il settore ha visto un notevole incremento della domanda, soprattutto determinato dall'utenza privata e familiare (per le imprese è da molti anni in uso la prassi del noleggio, così come quella del leasing, per le auto aziendali), ma anche un positivo decremento delle tariffe.

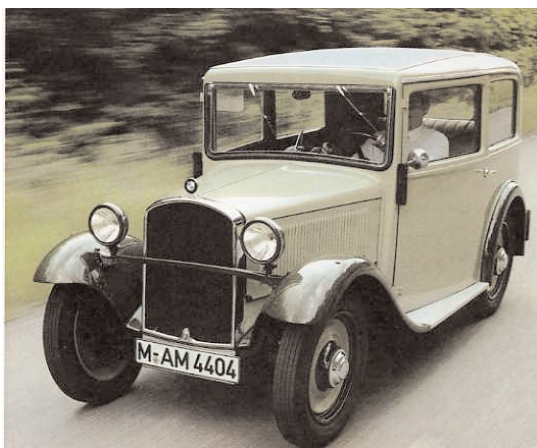
Va segnalato, però, che la mole dei reclami e del contenzioso in questo settore registra un andamento preoccupante: il nostro Centro ha ricevuto decine e decine di segnalazioni e richieste di assistenza nella contestazione di addebiti ritenuti ingiusti.

A rigore andrebbe fatta una distinzione fra i casi di reclamo "ordinario" e quelli che, coinvolgendo spesso turisti inermi e per le modalità di addebito, si configurano più come truffe, da segnalare all'autorità giudiziaria, che come casi da assistere in una composizione amichevole.

### **Cosa vi sarà richiesto al momento del noleggio della vettura**

Se volete noleggiare una macchina, è bene sapere che il limite di età per il noleggio di un'automobile

non è fissato a livello europeo, ma rimesso alle società di noleggio, e generalmente varia tra i 20 e i 23 anni o comunque vi sono assicurazioni aggiuntive da pagare se si ha una età inferiore. Può essere fissata anche un'età massima che può variare dai 65 ai 75 anni. E' indispensabile esibire patente di guida leggibile e in corso di validità, rilasciata nel paese di residenza (normalmente da almeno un anno). In alcuni casi (specialmente se si è cittadini extracomunitari e si noleggia in uno Stato Membro)



può essere richiesta una patente di guida internazionale. Il permesso internazionale di guida è necessario per guidare in quei paesi che non siano firmatari delle medesime convenzioni internazionali ratificate dall'Italia. E' rilasciato dall'Ufficio Provinciale della Direzione Generale della Motorizzazione Civile del luogo di residenza del richiedente, previa esibizione della patente di guida in corso di validità. L'elenco degli Uffici Provinciali della Motorizzazione Civile è consultabile sul sito del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti: [www.infrastrutturetrasporti.it](http://www.infrastrutturetrasporti.it).

Sono richiesti quasi sempre, per il noleggio di auto: una carta di credito valida (non sono accettate le carte autorizzate al solo uso elettronico, tipo Bancomat) a garanzia di eventuali danni al mezzo o a terzi, oppure di sanzioni amministrative. Per le auto di lusso possono essere richieste due carte di credito a garanzia. Normalmente si firma un voucher "in bianco" di ricevuta della carta di credito (che il noleggiatore in caso di mancato rientro del veicolo, danni al veicolo o a terzi, compilerà con la somma pretesa) o si firma una pre-autorizzazione di addebito per un importo prefissato.

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

Per identificare il cliente che prende in custodia il veicolo, sarà richiesto un documento di identità (ad es. il passaporto). Lo stesso vale per l'eventuale guidatore aggiuntivo.

Depositi e pagamenti in contanti raramente sono accettati e, anche dove lo sono, possono essere richieste altre forme per accertare l'identità. Non può mai essere richiesto, ai cittadini di altro Stato Membro, di lasciare un deposito cauzionale superiore a quello che si applica ai clienti "nazionali", solo perché stranieri. Pagando una somma che varia a seconda della nazione è possibile utilizzare l'auto anche nelle nazioni circostanti o restituire l'auto in una città/aeroporto differente.

### Evitare le brutte sorprese

Non è affatto automatico che un noleggio a costi bassi comporti più rischi e problemi di un noleggio a tariffe esose. E' però vero che spesso il costo pubblicizzato è modesto perché si tratta di offerte che includono una formula di base, con limitatissime garanzie e coperture: può significare la necessità di aggiungere costi per abbattere franchigie e limitazioni varie all'uso del veicolo (conducenti, chilometraggio ecc.).

E' estremamente importante leggere con attenzione il contratto, acquisire tutte le garanzie assicurative di cui si ritiene di aver bisogno (ad integrazione delle limitazioni delle garanzie minime e per eliminare franchigie in caso di sinistro) e verificare se è autorizzato alla guida il solo conducente che ha firmato il contratto di noleggio o anche altri: in caso di sinistro una "svista" di questo tipo potrebbe comportare la cosiddetta "rivalsa", ovvero la richiesta di risarcimento dei danni pagati a terzi in conseguenza del sinistro! Altre clausole di cosiddetta "esclusione e rivalsa" riguardano in generale la materia assicurativa: cosa è coperto e cosa no, importo delle penali in caso di sinistro o danni ecc. Può essere molto utile

### Gli addebiti effettuati in seguito alla restituzione del veicolo

**Purtroppo molti clienti hanno lamentato l'addebito tardivo di danni e franchigie, anche a molti mesi di distanza dalla data della riconsegna. Va ricordato a questo proposito che, se è vero che si accettano con la firma le condizioni contrattuali e che può esservi incluso questo diritto per la società in forma generica e non limitata nel tempo, è anche vero che nulla giustifica prassi scorrette come contestare con notevole ritardo danni arrecati durante il periodo di noleggio e non accertati al momento della riconsegna: questi addebiti, effettuati utilizzando l'autorizzazione alla transazione con la carta di credito, vanno sempre contestati.**

**Un addebito molto tardivo può essere invece ragionevole in altri casi, come ad esempio richieste di risarcimento danni per sinistri presentate in seguito da terzi alla società di noleggio, oppure multe pervenute a distanza di tempo, ma deve essere adeguatamente documentato.**



acquisire con anticipo il contratto della società di noleggio (ad esempio su Internet o visitando un agente vicino della stessa) per visionarlo con attenzione e calma fin nei minimi dettagli, evitando di doversi affidare al riepilogo verbale delle condizioni effettuato dall'operatore al momento della firma.

Verificare che le condizioni del veicolo riportate nel "vehicle statement" siano corrette e completamente descritte: se esaminando il veicolo viene notato un difetto o danno esistente ma non elencato nello "statement", esso va sempre segnalato subito all'impiegato della stazione di noleggio ed inserito nell'apposito modulo, evitando così al termine del noleggio, di vedersi addebitare ulteriori costi per riparazioni di danni preesistenti. E' utile, se si dispone di un apparecchio fotografico, documentare con le immagini i danni preesistenti che si ritiene non siano adeguatamente descritti. Anche le dotazioni del veicolo (ruota di scorta, triangolo, attrezzi) e la documentazione obbligatoria (libretto, certificato di assicurazione ecc.) devono essere verificate al momento del ritiro.

All'atto della riconsegna pretendete che l'integrità del veicolo venga accertata subito e controfirmata sulla vostra copia del contratto (con esplicita indicazione del funzionario che ha provveduto alla verifica), ad evitare brutte sorprese in seguito, come l'addebito successivo di danni difficili da contestare a distanza magari di migliaia di chilometri. In alcuni casi al momento della riconsegna la pre-autorizzazione all'addebito sulla carta di credito viene stornata immediatamente (se effettuata con procedura pos, altrimenti per la modalità manuale viene strappato il voucher cartaceo) alla vostra presenza, cosa che comporta una maggiore tranquillità per voi.

Ricordate che fa fede sempre ciò è scritto nel contratto, a meno che non abbiate una prova scritta del diverso accordo preso con la società di noleggio: ad esempio la modalità di addebito del carburante (accade di restituire l'auto con rifornimento completo e vedersi comunque addebitato il consumo in base ai chilometri percorsi, se il contratto prevede esplicitamente questa modalità), l'entità dei costi aggiuntivi in caso di riconsegna del veicolo presso stazione diversa da quella del ritiro ecc. E' assolutamente sconsigliabile, in caso di avaria o danni al veicolo occorsi durante il periodo di noleggio, procedere autonomamente al trasporto in officina o alle necessarie riparazioni, senza informarne la società di noleggio o richiederne autorizzazione: si rischia di non vedersi rimborsare le spese sostenute.