

Billeje – før du bestiller

Velkommen til en episode af Råd til forbrug, som er Konkurrence- og forbrugerstyrelsens podcast til dig som forbruger. Her kan du få uvildige råd om dine rettigheder som forbruger, så du kan handle trygt og bruge dine penge efter hensigten.

Det er ofte praktisk at leje en bil, når man rejser ud i verden, men det kan desværre ende dyrt, eller på en anden måde, end man ønsker, som for Allan i denne her film, som vi lige har hørt et lydclip fra herover.

Derfor er der nogle ting, som det er vigtigt at huske, når du lejer en bil, så du sikrer dig en god oplevelse. Til at få styr på, hvad der er godt at vide, har jeg fået besøg af leder af Forbruger Europa, Lars Arent, og Lars jeg ved, at I får en del klager fra folk der har lejet en bil i udlandet. Hvad er det oftest, folk klager over?

- Det er rigtigt, vi får mange klager over billeje. Det der oftest bliver klaget over det er, at der bliver trukket større beløb, end man mener, der er aftalt.

Så hvad er det vigtigste at huske, når man skal leje en bil i udlandet?

- Det allervigtigste, når man skal leje en bil i udlandet, det er sådan set at kigge sig for og få læst aftalen rigtig godt igennem.

Nu gennemgår vi de vigtigste huskeregler, når man skal leje bil i udlandet og til sidst i denne her episode, så får du en lille huskeliste i kort form, og den kan du også finde på *Råd til forbrugs* plads på forbrug.dk's hjemmeside.

Hvis du skulle leje en bil til din ferie, hvor ville du så begynde, Lars?

- Jamen, man kan sige, tit så kaster man sig jo ud i det og begynder at lede efter en bil i de dage, man skal afsted, men det gode råd her det vil være at starte på en anden måde, starte med egentlig at være helt skarp på, hvad er det jeg selv har brug for, hvad er det for en type bil, hvor mange chauffører skal vi bruge, hvornår er det jeg ankommer og kan hente den, hvornår er det jeg skal aflevere den præcis igen, skal jeg køre i flere lande, er der noget særligt udstyr – altså afdække sine behov, det er et rigtig godt sted at starte.

Og så er der også noget med forsikringerne, man skal have styr på hjemmefra, ikke?

- Det er rigtigt. Det her med forsikringer er et helt særligt kapitel omkring billeje, og det er det fordi, at sådan nogle forsikringer, dem kan man faktisk finde på mange forskellige måder, og der er simpelthen et behov for, at vi ikke dobbeltforsikrer eller har flere af de her forsikringer.

Hvor er det især man skal tjekke sine egne forsikringer for at se om de dækker for leje af en bil?

- Rigtig mange af os har sådan en årsrejseforsikring via vores almindelige forsikringsordninger; indboforsikring, og der kan sagtens gemme sig også en forsikring for billeje, det er ét sted. Nogen af os kan også have et kreditkort med indbygget forsikringsordning, hvor man også kan få forsikring for billeje. Og for at det ikke skal være løgn, så er der også i forhold til, når man så booker, så er der egentlig både forsikringstilbud tit på den der platform, hvis man booker den via en af de der bookingportaler, og så er der sådan set også forsikringstilbud hos den biludlejer, man henter den hos. Og så er vi altså oppe på fire forsikringer, i værste fald, som bare dækker det samme.

Men der er alligevel én ting, man lige skal holde øje med de her forsikringer, ikke?

- Det er rigtigt. En af de helt væsentlige ting, og det kommer helt an på, hvilken type person man er, det er det her med selvrisikoen. Den kan variere meget og afhængig af, hvem man er, så er der nogen, der er klar på at få en billig forsikring med en større selvrisiko, og så er der andre, der hellere vil have en lidt dyrere forsikring med en meget lille selvrisiko. Det skal man gøre op med sig selv.

Godt så. Nu har vi ligesom afklaret, hvad vores behov er, vi har styr på det med forsikringerne – hvad gør vi så?

- Så skal vi jo ud og finde det biludlejningsselskab, som vi skal leje bilen hos på den destination, hvor vi nu skal hen. Og det er jo selvfølgelig en søgning, som man foretager via nettet i dag, og det bedste at sige til det, der er, at det er i hvert fald vigtigt, synes jeg, at man sørger for at tjekke flere forskellige biludlejere af, inden man bestemmer sig.

Og så er der jo også noget med, at fordi man så finder én, som man tror er den billigste, så er det ikke nødvendigvis det, der ender med at være prisen for at leje en bil, vel?

- Det er rigtigt. Altså billeje er en af de her transaktioner, hvor prisen typisk ændrer sig i takt med, at du sidder og taster ind, hvad det egentlig er, du har brug for, så man kan sige, den billigste pris, når du ser de her biludlejningsselskaber præsenteret over for hinanden, det er slet ikke sikkert, det er det selskab der også er billigst, når nu engang du har fået dine behov opfyldt i bookingflowet.

Jeg ved at man jo kan søge direkte på biludlejernes hjemmesider, men der er jo også kommet sådan nogle bookingplatforme, og andre hjemmesider, der kommer med tilbud på billeje fra forskellige selskaber. Hvad foretrækker du selv?

- Ja, det er fordele og ulemper, hvis man ser på det med Forbruger Europabriller, i forhold til de her klagesager vi behandler, så kan man se, at der kan være en forskel på, om man har brugt bookingportalen, eller lejet direkte - det kan vi komme tilbage til - jeg bliver bare nødt til så, når nu du spørger, at være helt ærlig og så sige; jeg foretrækker bookingplatformene, fordi det er sådan lidt den vej jeg er gået i forhold til at få det enkle og hurtige overblik. Så det vil jeg gøre, uagtet at jeg ved, at der kan nogle udfordringer ved at bruge bookingplatformene.

Man kan jo leje bilen direkte hos en biludlejer. Man kan også leje den via en formidler, som du sagde tidligere; der er forskellige måder at gøre det på, hvad er egentlig fordele og ulemper for forbrugeren her?

- Ja, og det er et rigtig godt spørgsmål, fordi der er faktisk fordele og ulemper ved begge måder at gøre det på. Hvis jeg skal prøve, med baggrund i, hvad vi har set af sager, og prøve at ligesom formulere, hvad er fordele og ulemper, så vil jeg sige, hvis man vælger at leje bil af et lille biludlejningsselskab, altså der er nogen store selskaber som er i alle lande, og som vi kender, men på de her bookingplatforme, så bliver man også nogle gange præsenteret for mindre biludlejningsselskaber, som man måske ikke selv kender navnet på. Her kan det faktisk være en fordel at blive på bookingplatformen og leje den hos dem, hvis det er det, man ønsker, gennem en bookingplatform, fordi der har man så den "store" (i gåseøjne) bookingplatform, der nogle gange kan gå ind og hjælpe én, hvis noget går galt i forløbet. Omvendt, må man også bare være ærlig og sige, nogle gange har vi set, at et biludlejningsselskab og en bookingplatform sådan set bare sidder og peger på hinanden i forhold til, hvem har problemet – det kan være ulempen ved det. Og i forhold til den

situation, at man som billejer ønsker størst mulig sikkerhed, og derfor siger: der er nogle rigtig store selskaber, dem kender jeg, for dem har jeg set både her i Danmark og i andre lande, det er sådan et selskab jeg gerne vil leje hos, der kunne man godt overveje at gå direkte til deres hjemmeside og leje direkte af dem, fordi så er man i en meget ren aftalemæssig situation; hvis noget går galt, så kan der ikke være pingpong mellem en bookingplatform og det her biludlejningsselskab, så der er simpelthen klare linjer – går noget galt, går du direkte til biludlejeren, det er også de eneste, du har en aftale med.

Så du har altså søgt en række selskaber frem og har fået forskellige tilbud, og så er det vel bare at booke det billigste, eller hvad?

- Nej, så enkelt vil jeg ikke sige, at det er, fordi det her ved vi jo også erfaringsmæssigt, det er en af de her typer aftaler, vi gør som forbrugere, som er allermest komplicerede, og som egentlig også kan bringe rigtig meget dårligt med sig, hvis ikke vi kigger os for. Så det er vigtigt, og så er vi tilbage til det, vi startede med; har man gjort sine behov op, har man sikret sig, hvad er det specifikt jeg har brug for; af bernesæde eller ekstrachauffør, eller hvor mange kilometer skal jeg køre, eller hvor mange lande skal jeg besøge – få nu det frem igen og så sørg for, at i hvert fald alle de vilkår kommer ind og kan honoreres af det selskab, du vælger. Og så er der måske en anden pointe og det er, at der er fra EU's side og fra europæisk side gjort rigtig meget for at prøve at få denne her branche til at makke bedre ret, så man ikke kommer i problemer som forbruger. Og det er gået godt et langt stykke hen ad vejen, forstået på den måde, at der er altså forskel på biludlejningsselskaber, der er forskel på, hvor lette de er at arbejde med som forbruger. Der er nogle store selskaber, som har accepteret ensartede vilkår i aftale med EU og som er tilknyttet et europæisk klagenævn. Og for mig, erfaringsramt som jeg er, så vil jeg nok kigge efter de her selskaber, hvis de var nogen af dem, der kom frem i min søgning, for der *ved* jeg, at vilkårene er ok, og der *ved* jeg, at hvis noget går galt, så har jeg et sted at gå hen.

Og nu skal vi jo ikke navngive nogen, men hvordan kan jeg vide, at det her er de selskaber, der er tilknyttet et af de her klagenævne?

- Den letteste måde at gøre det på, det er egentlig ved at gå ind på klagenævnets egen hjemmeside. Klagenævnet hedder ECRCs.com, og der kan

man simpelthen se, hvem er tilknyttet, og i og med de er det, så har de også grundlæggende nogle fornuftige vilkår.

Nu har vi valgt det tilbud, der er bedst for mig, og måske også billigst, og jeg har fået opfyldt alle de der behov jeg havde. Så betaler jeg vel bare?

- Det vil jeg igen sige: vi er stadigvæk der hvor, der er tid til lige at læse lidt grundigere igennem de her betingelser, for der gemmer sig forskellige ting, som kan få ret stor betydning senere hen; ved afhentning, ved aflevering etc. Så det gode råd her er: få læst aftalen igennem, bookingflowet igennem, når der er henvisning til, at man kan trykke på et link og så lige læse lidt yderligere om, hvad betyder det pågældende vilkår, så gør det og sæt dig ind i om dit behov stadig bliver matchet.

Hvad er det jeg særligt kan lægge mærke til her?

- Jamen, der er, og det er lidt specielt for det her billeje, men der er nogle krav om fx hvilken type kreditkort skal du møde op med, der kan være vilkår omkring; hvad tid skal du møde op i en lufthavn, og hvad er konsekvenserne, hvis ikke du giver besked om, at du bliver forsinket. Noget der, i forhold til de sager vi sidder med, kan ende med at komme til at koste dig mange tusinde kroner.

Jeg kan forestille mig, at det er ret omfangsrigt, faktisk. Altså, det er jo ikke noget man bare lige sætter sig ned og fikser på en time det her – man skal tage sig god tid til at bestille den her bil, kan jeg mærke på det hele. Er der mere du sådan decideret kigger efter?

- Jamen, det er jo alle de her ting, som du skal kigge efter, men som også, i hvert fald vores erfaring er, de vil fremgå af den bookingbekræftelse, og de oplysninger du får; altså hvad er depositum ved afhentning, skal du have fyldt tank, eller må du aflevere den halvtom, er der steder, du ikke må køre kan også være vigtig på nogle destinationer, om der er begrænsninger i brugen af bilen. Alle sådan nogle ting her, det gode tidspunkt til at sætte sig ind i det, det er egentlig inden man er taget afsted, for når først du kommer afsted, så spiller musikken, så er du på ferie, så er det ikke der, du skal bruge tid på at sætte dig ind i den slags ting.

Og derfor så anbefaler du faktisk også, at man printer vilkårene sådan helt gammeldags analogt, eller i hvert fald på en eller anden måde har dem med?

- Ja, der er en old school måde, der hedder at printe og tage dem med og så ned i plastikchartekket sammen med billetterne, det er én version. Der er en anden version, der hedder: lav et screendump, altså få lavet et digitalt billede af de her vilkår, så har du dem med på telefonen. Metoden er ligegyldig, det vigtige her, det er, at på et tidspunkt kan du få brug for lige at genlæse, hvad er det egentlig, der gælder for mig og det kan være et tidspunkt, hvor du står og skændes med en biludlejer, og så er det bare vigtigt, at du har oplysningerne i nærheden.

Altså nu har du nævnt rigtig mange ting, man skal være opmærksom på, og de kan nok være ret omfattende sådan nogle vilkår her, men hvad nu hvis jeg slet ikke forstår dem?

- Ja, man skal aldrig skrive under på noget man slet ikke forstår. Her er der muligheden for at søge afklaring, igen, vi er i gang med at bestille, det vil sige, der er tid til i gåseøjne en "livline" altså ring til en ven, der kan afklare det; en der har prøvet det før, eller i worst case det som vi klart vil anbefale, hvis der er noget, der er meget uklart for dig, som en googlesøgning eller en god bekendt ikke kan gøre dig klar på, så skriv til det pågældende selskab eller pågældende bookingplatform i en mail og spørg: hvordan skal jeg forstå det her? Så får du et mailsvar tilbage, og det vil sige, så har du også, hvis alt går galt rent juridisk, sådan set noget dokumentation for, hvorfor verden ser ud som du mener, den ser ud.

Er der så en sidste ting jeg kan gøre, når jeg sidder hjemme, stadigvæk, og er ved at booke her for at være sikker på, at jeg nu vælger det rigtige selskab?

- Jeg vil i hvert fald sige, at inden man trykker på *bestil* eller *book*, så skal du, uanset om du har gjort det tidligere eller nu, så vær klar på, hvad er det for et selskab, du er ved at indgå aftale med. Fordi bookingplatformene er de store kendte mærkevarer, tit som vi kender som forbrugere, men de tilbyder jo også billeje hos mindre selskaber, og erfaringsramt som jeg er fra Forbruger Europaarbejdet; nogle af de her selskaber opfører sig ikke altid lige godt, og det kan man nogen gange få et indtryk af ved at lave en søgning på selskabet, og det er helt almindelig googlesøgning: hvad har andre skrevet af anmeldelser, hvad har andre haft af oplevelser, og det kan godt være, at det er det, der får dig til ikke at trykke *book*, men så har du måske gjort dig selv en stor tjeneste på et tidspunkt, hvor du kan nå at gøre noget andet i stedet for.

Nu tror jeg simpelthen vi er derhenne, hvor vi skal til at betale, men her skal jeg så også tænke mig om. Du har allerede nævnt, at der kan være noget med kreditkortene – hvad skal jeg tænke på her?

- Du skal tænke på, at nogle biludlejere insisterer på, at det er det samme kort, du bruger ved betalingen, altså ved bookingen, som du også kan vise dem, når du står og skal afhente bilen.

Og her vil mange af os nok tænke, at et Visa/dankort kan bruges, men det kan det bare ikke altid i udlandet, så brug hellere et Mastercard eller et andet internationalt kreditkort her...

- Der må man bare sige: i forhold til biludlejning i udlandet, der kan et Mastercard være en god idé at betale med sådan et.

Nu vil vi prøve at opsummere alle de ting, vi har snakket om her, som jeg lovede i starten, og Lars du må lige rette mig, hvis jeg nu siger noget forkert, altså: når jeg vil bestille en bil, så skal jeg begynde med at finde ud af, hvad mine behov er, og så skal jeg tjekke, hvad jeg allerede har af forsikringer. Så skal jeg overveje om jeg vil leje direkte hos en biludlejer, eller om jeg vil leje det via en formidler, og formidleren kan godt være lidt billigere, men til gengæld, så kan jeg godt stå stærkere, hvis noget er gået galt undervejs og jeg så har lejet bilen direkte hos en biludlejer. Jeg skal også være opmærksom på den pris, jeg først ser, som næppe er slutprisen. Og når jeg så har tastet alle mine behov ind og fundet ud af, hvad lejen den bliver, så kan jeg se på priserne og sammenligne her. Jeg kan også lige tjekke på sådan en anmeldelsesportal, om det bilfirma jeg er tæt på at leje hos, nu også er det bedste og har gode anmeldelser, og så skal læse det med småt, jeg skal acceptere nogle vilkår, og så skal jeg betale med mit internationale kreditkort. Var det korrekt?

- Det er den rigtig måde at gøre det på.

Tak for besøget og tak for alle tipsene, Lars. Dem kunne Allan og Rudi nok godt have brugt, før de rejste til solkysten. Du kan se filmene med Allans knap så fornuftige forsøg på at leje en bil på Forbruger Europas hjemmeside, og har du brug for at finde flere gode råd om at leje bil, så kan du også finde dem her og på Forbrug.dk's hjemmeside.