

Billeje – afhentning

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.

Flyveren er lige landet – udenfor er der måske en helt anden dejlig varm temperatur, end den man rejste fra herhjemme, og nu gælder det bare om at komme ind i lufthavnen, få fat i kufferten og så liiige hen og hente den bil, man har lejet hjemmefra, så det hele kan gå tjept, og man kan komme i gang med at holde ferie. Men ro på nu!

Lars – burde det ikke være en smal sag nu, bare lige at hente den bil, som vi har bestilt hjemmefra?

- Jo, det kan du sige, og det er det også i mange tilfælde. Men nogle gange – og det er jo dem, vi kender til i Forbruger Europa – så er det ikke en smal sag. Så er det faktisk noget rigtig bøvvl.

Velkommen Lars Arent – leder af Forbruger Europa.

- Tak.

Det her afsnit handler kun om, hvad du skal være opmærksom på, når du henter bilen på destinationen. Hvis dine rejseplaner kun er nået dertil, hvor du skal til at bestille bilen, så vil vi anbefale, at du lytter til en anden episode i den her podcast. Nemlig episoden, der hedder "Billeje – før du bestiller".

Men det her afsnit handler altså om, hvad man skal huske, når man samler bilen op, der hvor man har lejet den.

Fordi I FÅR mange klager i Forbruger Europa hvert år - så hvad er det allervigtigste at huske, når man skal hente en lejet bil i udlandet?

- Vi får mange klager over billeje. Det vigtigste man skal huske, det er – dels skal man komme til tiden – det tidspunkt man har fortalt, man vil hente bilen. Og kan man ikke det, så skal man sørge for at give besked om, at man kommer for sent. Det er den ene ting. Den anden ting er, at når så man står der og skal have nøglen, så skal man sørge for lige at bevare sin indre ro og

ikke lade sig stresse af, at man gerne vil frem, at børnene er trætte, at man er sulten og i øvrigt så begynder pågældende bag skranken at tale spansk til en.

Og nu gennemgår vi så lige de allervigtigste huskeregler, når man skal hente sin lejede bil på destinationen, og til sidst i den her episode får du en lille huskeliste i kort form. Den kan du også finde på forbrug.dk.

Vi begynder lige med at skrue tiden lidt tilbage. For der er enkelte ting, jeg skal have styr på allerede mens jeg pakker kufferten derhjemme, ikke?

- Det er rigtigt. Du skal meget gerne kunne huske, hvordan ser min reservation ud. Altså hvad er det overhoved, jeg har booket her. Ha' vilkårene med i hånden eller ha' dem tilgængelige via din telefon. Så skal du også huske de her særlige ting, som måske var vigtige for dig – bernesæde eller andet – sådan så du ved, at det skal stemme overens med den aftale, og den bil du får nu. Hvor mange km osv. osv. Så der er sådan et overblik, som du meget gerne skulle have hjemmefra, og som du også skal bære med dig hele vejen hen til biludlejerens og hele vejen op til skranken.

Og hvilke nogle dokumenter, skal jeg så have styr på hjemmefra?

- Ja, der er jo sådan set nogle helt væsentlige og afgørende dokumenter. Det ene af dem er jo dit kørekort. Altså det skal du have i fysisk form – det skal du præsentere hvis nogle spørger efter det. Og det er altså ikke alle steder, at de accepterer vores digitale kørekort. Så tag dit fysiske kørekort med. Den anden vigtige ting er betalingsmidlet – eller med et helt lavpraktisk ord – altså det betalingskort, som de også gerne, vil have lov til at se – uanset om du har betalt hjemme, uanset om du sådan set har, synes du selv, betalt den fulde leje. Så skal de have et kreditkort, og det er jo altså for langt de fleste et MasterCard, de vil bede om. Det gør det muligt for dem at reservere et beløb på det. De vil muligvis ikke acceptere dit Visa Dankort.

Og når jeg så står ved skranken, vil jeg jo gerne bare have nøglerne. Men dem får jeg jo ikke bare lige uden videre, vel?

- Nej, altså det er her, hvor en hel del af de sager vi har i Forbruger Europa – det er allerede her, de folder sig ud, forstået på den måde at – igen for mange går det godt, for nogle går det rigtig galt. En af de ting, der kan gå galt, det er hvis ikke man kommer frem til tiden. Flyet var forsinket, eller noget andet har

gjort, at man ikke er der klokken 10, selvom man har sagt til dem, at man ville være der klokken 10. I stedet kommer man klokken to. Der er altså nogle skrækscenarier i Forbruger Europas klagebunke her, hvor folk simpelthen bare får at vide: Du er ikke kommet til tiden, det står i aftalen, at du skal være her klokken 10, og derfor har vi ikke nogen bil til dig. Vi beholder dine penge, og du må gå et andet sted hen og leje en anden bil.

Av.

- Præcis.

Men de skal jo også se, når vi så står der, og forhåbentligt er der en bil, og vi er kommet nogenlunde til tiden – så skal de jo også tit se, hvem det egentlig er, der skal køre den her bil, ikke?

- Det er rigtigt. Der er igen noget med, at der er angivet en chauffør, en der skal køre den her bil, og når man laver sådan en lejeaftale, hvor man får lov til at have rådighed over en bil i en periode, så har man også fortalt hvem er det, der er chauffør – og det skal man altså tage alvorligt. Det bør kun være den pågældende, der kører bilen, eller de pågældende, hvis man har betalt for ekstra chauffører.

Og det koster mere om man er to chauffører frem for én bare?

- Lige præcis. Det er sådan set – det er noget man betaler ekstra for.

Men jeg får jo ikke nøglerne udleveret bare ved at vise mit kørekort og sige, det er mig, der skal køre den her bil, vel?

- Nej, i hvert fald ikke altid. I mange situationer vil de have dig til at skrive under på endnu et dokument. Og det er igen det her med, at billeje er faktisk en lidt kompleks størrelse. Altså du har måske booket via en booking platform, du har acceptere en masse vilkår, du har betalt nogle penge, og du har også en reservation, der ser ud som om, nu er alt dækket ind og alligevel, er du så i gang med at lave en aftale med selve biludlejereren nu. Og de vil også meget gerne have en underskrift på et stykke dokument.

Så det eneste jeg egentlig har, det er sådan set en reservation. Og nu er det så selve lejeaftalen, vi står og taler om her.

- Lige præcis. Der er så den her ekstra, som jo også har juridiske konsekvenser, som du skal skrive under.

Hvad så, hvis jeg står i Spanien, ligesom Allan og Rudi gør i filmen her, og så får jeg udleveret en kontrakt, men den er på spansk, og jeg kan ikke lige spansk, hvad gør jeg så?

- Ja, altså. Hvis man har muligheden for, og det har man i langt de fleste tilfælde, så skal man bare sige, det gider jeg ikke skrive under på. Og så skal man sige: "jeg vil gerne se den på dansk", og det har de så måske ikke, men så kan man i hvert fald sige: "så vis mig i det mindste aftalen på engelsk, jeg kan skrive under på". Så du ved nogenlunde, hvad er det, jeg skriver under på.

Bare lige for at understrege det – man skal ikke skrive under på noget på spansk, hvis man ikke forstår spansk, vel?

- Nej, det bliver jeg nødt til som jurist og sige, at det er absolut det råd, man kan give. Sagen er den, og det er derfor billeje er en af de mest vanskelige ting, vi indgår aftale med som forbruger – i hvert fald set fra sådan en forbrugerjurist øjne som mig – det er, at man står jo i en rædselsfuld situation, når man står der, og bare vil have den bil og komme videre. Så jeg vil sige – selvom det ikke er noget godt råd, og selvom det ikke er et rigtigt råd – så er det nogle gange det praktiske råd, at sige: Okay, hvis ikke de vil andet end at præsentere dig for noget på spansk, så vil jeg sige erfaringsramt, så kig i hvert fald efter hvad det er for nogle beløb, der står – at de matcher de beløb, der stod på din bookingreservation. Igen, det er ikke mit bedste råd – og det er heller ikke et godt råd, men det kan i den virkelige verden være det eneste råd, hvis ikke man kan få andet, og man er ved at miste sin bil og sine penge. Så i hvert fald være sikker på, at de ikke har skrevet nogle beløb ind, som du ikke kender noget til – så vil jeg ikke skrive under.

Men man kan jo også lige tjekke, om man måske kan forstå bare lidt af det, man havde på sin egen tjekliste. Altså man har jo betalt et depositum sandsynligvis, ikke? Og så er der jo – nu siger du udgifter – men der kan jo godt være nogle ekstra udgifter, man kommer til at skrive under på, at man godt vil betale hvis nu et eller andet.

- Jamen du har helt ret. Det er jo en anden del af det, at den her verden af billeje har også en lang række forkortelser og termer, som er internationale anerkendte. Dvs. selv på forskellige sprog, vil der skulle være en overensstemmelse mellem nogle af de her vilkår, altså ansvarsbegrænsninger,

og hvilke typer af forsikringer. Og det kan man godt kigge efter, men igen, vi er ude i en situation, som man ikke bør være i. Det er klart aftalt i forhold til de her vilkår, som mange selskaber, de store selskaber har indgået med Europa kommissionen, at der skal være standardvilkår, og de skal kunne findes på det sprog, som bil lejereren har eller på engelsk. Så jeg vil sige – alarmklokkerne skal bimle, hvis ikke biludlejere kan præsentere en aftale for dig minimum på engelsk.

Alligevel har jeg også hørt dig sige noget om, at I faktisk har fået en del forbrugerklager, hvor der er trukket noget fra folks konto, som de ikke mener, der var aftalt.

- Dem får vi mange af. Og det får vi fordi en del af sådan en billejeaftale det er, at man afleverer sine kortoplysninger til selskabet, som dermed får en adgang til at trække beløb uden du reelt accepterer dem. Det betyder, at hvis du laver skader på bilen, mens du kører i den, eller hvis du kommer til – hvis de får lavet en aftale, hvor de får en ekstra forsikring ind i eller noget andet – så trækker de bare det beløb, og så opdager du det noget tid efter, når du kommer hjem, på kontoudtoget. Så det er en stor del af det klageunivers, vi sidder og arbejder med – det er folk, der først på bagkant finder ud af, at selskabet har trukket flere penge, end de havde regnet med.

Nu er vi så tilbage og står stadigvæk ved skranken her og skal snart have nogle nøgler. Men hvordan kan jeg egentlig være sikker på, hvilken bil jeg får?

- Man kan sige, du kan være sikker, eller du bør være sikker på, at der er lavet en aftale om en bil i en given klasse. Og det er altid sådan, at du enten får bilen, du har set på billedet eller en lignende bil. Og det er en klar aftale, så det skal du have. Noget andet er så i virkeligheden, at det kan du ikke være helt sikker på. Så også her skal du være OBS på hvad er det for en slags bil de vil udlevere – matcher den dine behov, altså er der plads til dine kufferter, som der skulle være, eller har de fundet en anden model, der er ubrugelig.

Men der kan vel også være tale om, at de ikke har flere biler tilbage i den gruppe, jeg har bestilt?

- Ja, og det er deres problem. Forstået på den måde, at for de fleste, så ville vi være glade for at få en mere lækker bil – altså en større bil – så det må de da gerne, så det skal du da bare sige ja til.

Men der er vel også lige noget, jeg lige skal holde øje med, ikke?

- Jo, det er helt sikkert. Du skal holde øje med, at de ikke tager flere penge for det, for det er dem, der har et problem, og det er dem, der må sørge for at æde den ekstra udgift, eller mindre indtægt, som de får. Eller sagt med andre ord: det kan aldrig være noget, de kan kræve dig ekstra for.

Og det vil sige, så er vi tilbage til kontrakten – der skal jeg altså lige holde øje med, at de ikke lige opgraderer den en klasse.

- Lige præcis. Hvis de gør det, så er det for egen regning – altså deres regning.

Er der noget andet, jeg skal være opmærksom på i den her situation, hvor vi stadigvæk står og sveder og lige er landet og har trætte, sultne børn.

- Ja, man er ikke ved vejs ende nu, og en af de ting, man skal være meget opmærksom på, det er, at der for nogle selskaber, på nogle destinationer, i nogle i situationer, så vil du møde en sælger bag skranken, som har rigtig meget lyst til at sælge dig en forsikring. Og hvorfor har han det? Jo, det korte svar er, det er fordi, så tjener han penge i provision. Det korte svar er ikke, fordi det har du brug for. Det er slet ikke sikkert, du har brug for denne her forsikring. Han vil bare gerne sælge dig den. Og der skal man altså også virkelig være klar til at stå imod og sige nej tak.

Og her vil jeg igen henvise til det forrige afsnit af den her podcast, fordi det er en af de ting, vi anbefaler, man har styr på, når man sidder derhjemme og er ved at bestille en bil.

Lad os nu sige, at jeg nu føler mig tryk ved, at alt er som det skal være her ved destinationen. Nu skal jeg snart have de her nøgler – kan jeg så ikke skrive under på den her kontrakt?

- Jo, så kan man sige, hvis du kan forstå kontrakten, hvis beløbene stemmer overens, hvis du er sluppet udenom både den ene og den anden forsøg på at tale dig ind i noget, du ikke har brug for, så er tidspunktet jo kommet til at skrive under.

Og så er alt godt?

- Ja. Det er de gode scenarier. Dem kender jeg ikke så meget til – dem får vi typisk ikke ind som klagesager. I de værste scenarier, så er sagen jo den, at du står der i en situation, hvor du måske ikke føler dig helt tryk ved at skrive

under, men et eller andet sted i dit baghoved kører: Hvad er alternativerne her? Alternativerne det er at forlade skranken og lade vær med at skrive under. Så mister du alle de penge du har – i hvert fald i virkelighedens verden, er du i risiko for at miste alle de penge, du har betalt, fordi så er det dig, der forlader butikken.

Men det er den der underskrift, der er det centrale. Altså i det sekund jeg har skrevet under, så hænger jeg på det, jeg nu har skrevet under på.

- Ja, og det er så den anden del af det. At forlade butikken er ikke verdens bedste råd i den her situation – det koster dig mange penge. Men at skrive under på noget du ikke forstår, kan også være et problem. Man kan sige, der er et sidste råd, et lille halmstrå, som man kan sige, som juristen, kan sige til dig, det er: hvis nu du føler dig tvunget til – simpelthen fordi der er ikke anden udvej, hvis du skal have den her bil, end at skrive under på noget, du ikke føler dig 100% tryk ved, så kan du lave noget praktik, der forbedrer dine chancer for at klage bagefter. For det er jo det, det handler om her, det er kan man overhoved bagefter komme efter dem, hvis det er, at du ender med at have skrevet under på noget, du ikke forstår, men som helt åbenbart er en afvigelse fra aftalen, de ikke må. Udgangspunkter er, har du skrevet under, så binder det dig.

Jeg ved, I har set en hel del eksempler i Forbruger Europa på folk der er havnet i en eller anden situation, fordi de har skrevet under på noget, hvor de næsten var sikre på det, men alligevel ikke 100%. Der var fx historien om Birger.

- Det er rigtigt. Birger er et fuldstændigt klassisk eksempel på det her med at føle sig tvunget ind i at skrive under, og efterfølgende så ser han, at der trukket – jeg tror, det er 1500 kr. på hans konto – for en forsikring, som han hverken har brug for, eller som han ikke mener at have sagt ja til. Og den øvelse med bagefter, når man har skrevet under og har juridisk i udgangspunktet bundet sig, til at få pengene tilbage – det er en nærmest umulighed.

Og i Birgers tilfælde var det i endnu højere grad en umulighed, fordi det selskab han havde indgået lejeaftalen med, de gad ikke tale med ham. Og når han så kommer til os i Forbruger Europa, så er vi tilbage til ved her med, hvad kunne han have gjort for måske at gøre vores indsats bedre for ham – at vi kunne have slået noget mere på hans vegne.

Det er det praktiske råd her, at hvis man har skrevet under, men samtidigt kan dokumentere eller bevise efterfølgende, at man faktisk var tvunget ind i den her underskrift – så står man lidt bedre. Så har man jo dokumenteret, at ens underskrift lidt var kommet i stand under protest.

Og hvis jeg skal komme med en form for måde at prøve at tydeliggøre det på i en presset situation ved en skranke i en lufthavn, hvor det bimler og bamler, så er det fx, så kan man få sine børn til at optage det på video – det er også en måde at afsløre det på – og så sige til sit barn: ”Gider du lige optage det der foregår nu på video, så vil jeg lige fortælle manden bag skranken, at jeg er dybt uenig i det her, men at han har presset mig til det, og nu må jeg skrive under”. Det kunne være en måde at gøre det på. En anden måde er også, når man skriver under, så skriv ordene, simpelthen, ”under protest” eller ”I do not agree with this contract”.

Kan man slippe afsted med det samme sted, som man skriver under, så har man jo med ord sagt, jeg er i en situation nu, hvor jeg skriver under, men hvor jeg sådan set ikke synes, det er i orden.

Det var meget smart – det har jeg ikke hørt om før, men det skal jeg i hvert fald huske. Men er jeg ikke nok snart der nu, hvor vi kan få skrevet under, og så kan jeg få de nøgler, og så kan vi komme ud og holde ferie.

- Jo, men de vil i hvert fald gerne bede om et kreditkort fra dig. Det vil de gøre. Det behøver ikke nødvendigvis være for at få betaling, for du har jo sådan set måske forudbetalt. Men det er fordi de skal bruge oplysningerne til at lave sådan et depositum, som hvis der sker noget i forløbet, mens du har bilen, som du egentlig skal bære ansvaret for – skader eller du har fået parkeringsbøder eller andet – så kan de trække beløbet. Så du skal give dem et kreditkort.

Nu får jeg altså de nøgler, gør jeg ikke?

- Jo, hvis de er tilfredse med dit kreditkort, og man kan sige, der er rigtig mange danskere, der fuldstændigt, uden at vide, at det er et problem, så har de vist dem et Visa Dankort, og så har de sagt til dem: ”det kan du ikke bruge her – det er ikke et kreditkort”. Det går vi selv mange af os og synes, det er, men det er det altså ikke, når man kommer til udlandet. Så vil de typisk se et MasterCard eller et Eurocard, og hvis ikke du har sådan et, så vil de kræve af dig, at du betaler en relativ dyr ekstra forsikring oveni det, du allerede har

betalt, hvis du skal betale med et Visa Dankort. Så supervigtigt at have et kreditkort med.

Så mangler vi en sidste ting, men den er supervigtig, for den kan også blive vildt dyr i sidste ende, hvis ikke vi gør det. Vi skal ud at kigge på selve bilen, inden vi sætter os ind bag rattet.

- Ja, du skal ikke bare kigge på den kan man sige. Du skal kigge på den, og så skal du tage så mange billeder, som du aldrig har gjort før i dit liv. Altså det må være det rigtige råd her, baseret på erfaring fra klagesager, at den her bil skal simpelthen gennemfotograferes både ved afhentning og senere hen ved udlevering. Det er dit bevis på, hvordan den så ud. Så det klart, så er der også, når det går rigtig godt det her, så er der også en fornuftig gennemgang – det er der ikke altid – men der kan være en fornuftig gennemgang sammen med sælgeren, hvor man går rundt om bilen og noterer på papirerne, hvordan den ser ud, og hvor er der skader.

Hvorfor er det vigtigt?

- Jamen det er jo igen, så bygger man ind i den her billejekontrakt, at du er ansvarlig for nye skader, men den bule og den ridse var der i forvejen, så det er ikke dit problem. Så i den perfekte verden, igen, så er der sådan en grundig gennemgang med sælgeren, hvor I får hakket det hele af og markeret, at det ved de godt på forhånd nu, at de og de skader skal de ikke komme tilbage og bede dig om at betale.

Men når man er sådan lidt erfaringsramt, som vi er i Forbruger Europa, så ved vi også godt, at det ikke altid er sådan det foregår. Nogle gange får du kastet nøglerne i hænderne, og så skal du selv ud at finde din bil. Og dér, der skal du bare fotografere løs, som du aldrig har gjort før, sådan at hvis der bliver noget bagefter, så trækker du et foto frem med en datering på, og i øvrig at de kan genkende deres egen garage hvor den står i, og så er det altså et ret godt bevis på, at den skade var der allerede, da du hentede bilen.

Hold da op! Der er godt nok mange ting at huske – og nu må du lige rette mig, Lars, hvis jeg ikke får det hele med. Men altså – man skal huske at tage et print på den ene eller på den anden måde af sin reservation OG sit fysiske kørekort med. Og når vi så står dernede, så skal vi huske, at vi har taget et internationalt kreditkort med også. Vi skal huske at tjekke lejekontrakten og lad være med at skrive under, hvis ikke vi er helt sikre! Og så skal vi huske at lave en grundig gennemgang af bilen for

skrammer og i hvert fald tage en masse billeder af den, uanset om sælgeren er med eller ej. Har jeg så det hele med?

- Ja, du har det hele med. Og måske skal vi også bare her huske på at ja, langt de fleste situationer går det jo godt det her. Så får man en bil, så har man den fede ferie, så afleverer man den igen, men det her simpelthen bare for at undgå, at det går rigtig galt, når det går galt.

(Lydklip fra film...) Så husk det nu til en anden gang, Allan og Rudi, der ER mange ting, man kan gøre, for at sikre sig bedst muligt, når man lejer bil i udlandet.

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, kan du også finde dem på forbrug.dk's hjemmeside.