

Billeje aflevering podcast

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.

(Lyd fra FE film #4 – Allan skal aflevere bilen. I slutningen af filmen ærgrer Allan sig over at få en ekstra regning for buler og ridser på 7.000 kroner, det kan vi evt. bruge længere nede i podcasten)

Afslutningen på ferien nærmer sig for den nu – forhåbentlig - solbrændte, glade og afslappede familie, som både har haft tid til at dase på stranden og køre på opdagelse i den lejede bil. Nu skal bilen afleveres tilbage til biludlejerer i lufthavnen, før turen går hjemad i flyveren. Det burde jo være ret simpelt, men der er alligevel lige et par ting, man gør klogt i at huske her, ikke Lars?

- Helt sikkert. Altså det er jo altid rarest at komme hjem kun med de gode minder, når man sidder i flyveren og ikke en dårlig oplevelse i lufthavnen.

Velkommen Lars Arent – leder af Forbruger Europa

- Tak

Hvad er de første huskereglar, du vil give videre om det her med at få afleveret en bil?

- Jamen det skal være, at man sørger for at sætte god tid af til at aflevere bilen, og så vil jeg også have det som en huskeregel, at man afleverer inden for åbningstiden, hvis man overhoved kan.

Okay, nu står vi så henne hos biludlejerer, hvad er det så for nogle ting, vi skal tænke på, når vi står her med bilen og skal videre hen og have flyveren?

- Jamen det man skal tænke på, det er jo, at man ved at aflevere den tilbage igen – og det er jo også en del af den kontrakt eller aftale, du har indgået – så det er ret vigtigt, at du nu får et underskrevet eksemplar på, at du har afleveret den tilbage i god stand. Det er ret afgørende for, hvis der sker noget efterfølgende, at du kan præsentere sådan en underskrevet afleveringsaftale.

Hvad er det helt nøjagtigt vi skal afregne, når vi står sammen udlejer og skal aflevere bilen?

- Normalt er det jo sådan, at man har forudbetalt allerede for leje af bilen og de typiske udgifter, der følger med. Men der kan jo være nogle begrænsninger i hvor mange km, du har kørt, der kan være nogle krav om, hvordan du afleverer bilen med fuld tank eller ej. Og hvis ikke du har levet op til de aftalte betingelser, så kan det altså være rigtigt nok, at der er en ekstra regning, der skal betales her. Omvendt kan der også være situationer, hvor de måske vil prøve at få dig til at betale for noget, som du ikke er enig i. Så kend den aftale I har indgået og vær kritisk, hvis de vil opkræve ekstra på det her tidspunkt.

Så skal vi jo også have gennemgået bilen helt fysisk, fordi vi gennemgik den jo, da vi hentede den for skrammer, ridser og buler – og det skal vi vel gøre igen.

- Helt sikkert. Det her er et af de helt afgørende tidspunkter, kan man sige, i forhold til det at leje bil – altså at i forbindelse med aflevering, der skal bilen gås igennem, og du skal sikre dig, at der bliver lavet et dokument, hvor du får en underskrevet kvittering fra biludlejer om, at han har modtaget bilen tilbage, og det skal også være et dokument, der afslører, at du har afleveret bilen tilbage i den stand, du skal – hvis du altså har afleveret bilen tilbage i den stand, du skal.

Endeligt kan der jo løbe nogle ekstra udgifter på – altså der kan være nogle miljøzoner, man er kørt igennem, der kan være nogle broer, man skal betale en eller anden afgift for – måske har man ikke engang set det, fordi det bare er sådan noget, der kommer via nummerpladen. Og så kan man jo også have fået en fartbøde undervejs. Hvad sker der med de her afgifter?

- Det er helt rigtigt, og det er noget, vi ser flere og flere sager om i Forbruger Europa, altså de her påløbne udgifter – vejafgifter, parkeringsbøder. Og noget som fylder mere og mere, nemlig det, at der er afgifter i mange byer, altså de kalder det miljøzoner eller andet. Dvs. Du skal betale for at køre ind med en bil. Det fylder mere og mere, fordi det er nogle skjulte udgifter – du bliver ikke klar over det før på et senere tidspunkt. Det er ikke noget, som udlejer vil oplyse dig om på det tidspunkt du afleverer bilen, men han bliver gjort opmærksom på det – det er jo ham, der står som ejer af bilen – på et senere tidspunkt af politiet eller andre, og så vil han altså bede dig om pengene. Og

”bede om” er måske, at lade det gå for vidt, for han har dine kreditkortoplysninger, så han trækker dem bare.

Og det kan man jo ikke gardere sig i mod, vel?

- Nej, og det kan jo være rigtigt nok, at som fører af bilen, at du har kørt rundt i den, så hvis du har overtrådt nogle regler eller gjort nogle ting, der udløser udgifter, så kan det sagtens være dit ansvar. Jeg skal så også sige med det samme, at vi også har sager, hvor det, som nogle af de danske forbrugere er blevet opkrævet, det rent faktisk er afgifter eller bøder, som ikke havde noget med dem at gøre. Og derfor skal man også være kritisk, hvis der er den slags udgifter, som man bliver bedt om at betale.

Men altså det her med, at vi har gennemgået bilen sammen, og vi har gennemgået de her forskellige ting med biludlejere omkring antal km, og om vi har tanket op osv. Det er ligesom et overstået kapitel, nu er vi ved at være færdige her, men det er stadigvæk vigtigt, at når vi gennemgår det, så tager vi også billeder her, ikke?

- Ja

Og når jeg siger ”også”, så skal jeg måske lige sige, at vi i det forrige afsnit, hvor vi talte om at hente bilen, snakkede om, at man skulle sørge for at tage en masse billeder af bilen, så man kan vise, at der har været ridser allerede, når man hentede bilen.

- Lige præcis, og det samme gælder her. Du skal tage ligeså mange billeder nu, som du gjorde, da du hentede bilen. Man skal ikke belave sig på det, der foregår sammen med udlejeren, hvis han overhoved er til stede og gennemgår bilen med dig. Der er masser af situationer, hvor det foregår anderledes i den virkelige verden. Og værnet mod alle de situationer, hvor det måske ikke er foregået præcis som det skulle – at du har ikke fået den flotte underskrift fra udlejer om, at alt er i orden – det vil altså være, at du kan dokumentere, at bilen er afleveret i en given stand – og hvordan gør man det? Det gør man simpelthen ved at tage billeder af bilen hele vejen rundt, så man kan se, at hvis de senere hen kommer og siger, at der var en stor bule foran, så kan du vise et billede, hvor den ikke er der, på det tidspunkt hvor du afleverer, den dag, og på en lokalitet som er udlejerens adresse.

Har I hørt om folk, der efterfølgende har fået problemer med at blive opkrævet for sådan noget i Forbruger Europa?

- Det er jo en af de situationer, som vi oplever oftest – altså den her overraskelse over på et senere tidspunkt, når ferien for længst er overstået, når man er tilbage på arbejde, når livet leves helt almindeligt, så lige pludselig står der noget på kontoudtoget, som man ikke forstår. Og det kan være store beløb, der bliver trukket på baggrund af de kreditkortoplysninger, man har afgivet måske måneder før til en biludlejer – så har de fundet det mest rigtigt at opkræve en et stort beløb uden, at man måske har fået andre former for varslinger eller en e-mail om, at det mener vi. Og det er derfor, at der er noget her, hvor der skal man være rigtig opmærksom – også når man kommer hjem – at der ikke kommer de her efterfølgende træk.

Hvad får I ellers af klager fra folk i Forbruger Europa, når de har lejet en bil i udlandet?

- Det er selvfølgelig rigtig meget det her med ekstra udgifter, der er blevet opkrævet efterfølgende. Det kan også være, at selve det at leje bilen er blevet dyrere end man forventede, altså at de har taget et højere beløb end aftalt. Det er der også en del klager om, og endelig har vi hele det her univers med at nogle – uden at de synes det er i orden, uden at de forstår hvorfor – bliver opkrævet for nogle ekstra forsikringer direkte af biludlejeren. Og den måde han ville trække dem på, det er så også ved efterfølgende at tage dem på de kreditkort, han har oplysningerne på, og det vil sige, så er det også en overraskelse på et meget sent tidspunkt.

Hvis nu man har skrevet under på en kvittering – uden sådan fuldstændigt at vide hvad det er, man har skrevet under på – fordi man skal nå et fly og nu skal man videre. Hvordan kan I så hjælpe folk, når de kommer hjem og pludselig opdager, at der bliver trukket et eller andet vildt på deres konto?

- Det kan jo være svært hvis (tænkepause). Alt hvad der står oven for det, man har skrevet under på, det har man jo rent juridisk sagt ok til. Og det kan gøre det vanskeligt for os at hjælpe bagefter, hvis problemet er noget af det, man allerede har skrevet under på, og i den forstand som forbruger har sagt "Det accepterer jeg". Så der kan det være svært at hjælpe –dermed ikke sagt at vi ikke rigtig gerne vil, for der kan godt være ting, vi kan gøre, men det ér svært og derfor ér det bare vigtigt, at hver gang man skriver under på noget, så har man sat sig ind i, hvad der står ovenfor underskriften.

Nu står vi jo her og fortæller om alle de ting, man kan gøre, og i den bedste af alle verdener, så afleverer man på en bestemt måde i ro og mag, men du har jo faktisk et eksempel på, at selvom du gjorde alle de rigtige ting, så var det lige ved at gå galt alligevel, sidst du lejede bil og skulle aflevere den igen.

- Det er rigtigt. Jeg lejede bil sidste år på en ferie til Kreta, og det gjorde vi en del af ferien, og det betød, at jeg skulle igennem alle de øvelser, som privatperson, som jeg ellers møder professionelt på mit arbejde. Og det er der, jeg kan sidde og efterrationalisere, men det er meget sundt selv at prøve det. Og det gik ikke præcis som det skulle – det kan jeg ligeså godt sige helt ærligt. Alt gik godt indtil bilen skulle afleveres. Sagen er bare den, at bilen skulle afleveres ved et kontor, som lå midt i den her lille by. Det eneste der ligesom for alvor gik galt der, det var, at der var ikke noget sted at parkere bilen og gå ind og sige: ”Nu vil vi gerne aflevere den tilbage. Nu vil vi gerne have, I kigger på den”

Hvad skete der?

- Jamen, så sker der jo det, at gode råd er dyre, og selvfølgelig skal vi af med bilen, så plan b blev simpelthen, at jeg blev sat af og gik ind for at finde en, jeg kunne aflevere den til, mens min hustru roterede rundt i kvarteret og holdte bilen i gang, fordi hun ikke kunne parkere nogle steder. Og i det øjeblik jeg så fik fat i biludlejer, og han kom ud og stillede sig på fortovet sammen med mig, så kunne jeg ringe til min hustru og sige: ”Nu er vi klar”. Og så kunne hun så komme, sætte bilen – stadigvæk midt på vejen med de her dyttende grækere bag sig – sætte katastrofeblinket på, og så aflevere nøglerne i hånden på biludlejer, som så drog afsted med den. Altså ingen underskrevet aftale, ingen fælles gennemgang af bilen, ingen fotos taget. Dét lærte jeg af. Og man kan sige, det er gået godt alligevel – der kom ingen ekstra regninger. Men det er jo helt åbenbart, hvis jeg bagefter havde fået ørene i maskinen, så havde jeg ingen dokumentation. Og det lærte jeg af.

Og det viser jo også bare, hvor opmærksom man skal prøve at være, men at man alligevel ikke kan gardere sig altid.

- Præcis.

Og så er der så lige en sidste ting, og det er jo faktisk den, du heldigvis slap for, det er, når man så kommer hjem til Danmark, og man er kommet i gang igen, og

hverdagen er begyndt, så kan der jo godt blive trukket noget ekstra på ens konto. Hvad er det, man lige skal kigge efter der?

- Det er rigtigt. Og på den måde kan man sige i forhold til biludlejning, der slutter ferien ikke, når den slutter. Altså der er det vigtigt at være sådan en lille smule mere opmærksom på sine kontoudtog og trækninger på sin konto i de måneder, der kommer. For der kan godt gå mange måneder, inden der pludselig dukker en ekstra opkrævning op. Det er i hvert fald sådan mange sager ender hos Forbruger Europa, altså at en dansk rejsende lige pludselig opdager hen i november måned, at nu er der trukket 4000 eller 5000 kr. og vedkommende ved ikke hvordan, og måske slet ikke får noget svar, når man spørger på det. Og sagen er bare den, at du har afleveret dine kreditkortoplysninger på et meget tidligt tidspunkt da ferien starter – da biludlejningen starter – og det kan de altså finde på at bruge, også lang tid efter, til at trække efterudgifter. Det kan være parkeringsbøder, du har fået, miljøzoner du har kørt ind i, vejafgifter du ikke har betalt og i værste fald nogle buler, skrammer eller ridser eller en ødelagt kobling, som de mener, er dit ansvar.

Så, Lars, hvis du nu skal opsummere, hvad det vigtigste er at huske, når man afleverer en bil i den bedste af alle verdener – hvad vil du så sige:

- Så vil jeg sige: sæt god tid af til at aflevere bilen. Vær opmærksom på at de ikke trækker dig for ekstra beløb, som du ikke mener, de har ret til. Og så sørg for at få en underskrevet returaftale med, og sørg for selv at tage fotos af bilen som den ser ud, når du afleverer den.

Der er meget at huske, tak for de gode råd, Lars. (Lydklip fra film...) Du kan se filmene med Allans knap så fornuftige forsøg på at leje en bil på Forbruger Europas hjemmeside – OG hvad han burde have gjort for at sikre sig bedre. Og hvis du har brug for at finde flere gode råd om at leje bil, så kan du høre de to foregående episoder om emnet – Bestil en lejebil og Hent din lejebil. Du kan også finde flere gode råd om billeje på Forbruger Europas og forbrug.dk's hjemmesider.