

Guidelines

Verhuur van voertuigen aan de consument

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Transparantie van de prijzen.....	3
2. Bedingen en voorwaarden	4
3. Franchise en verzekering.....	4
4. Brandstofregels	4
5. Schadelgeschillen.....	5
6. Extra kosten	6
6.1. Pre-autorisaties.....	6
6.2. Officiële procedure.....	6
7. Boetes en plaatselijke verkeersregels.....	6
8. Makelaars en tussenpersonen.....	7
9. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	7

Inleiding

Bepaalde schadelijke praktijken werden vastgesteld bij sommige spelers in de sector van autoverhuur aan particulieren. Een overleg werd georganiseerd met de Europese Commissie, de Europese Centra voor de Consument, nationale overheden en sommige spelers van de sector om de gestelde problemen aan het licht te brengen en om de te respecteren basisprincipes aan te duiden.

De FOD Economie is van mening dat alle op de Belgische markt actieve operators deze principes zouden moeten kennen.

Deze guidelines behandelen de fundamentele principes die de franchise- en licentiehouders van autoverhuurbedrijven zouden moeten volgen om de toepasselijke EU-wetgeving te respecteren, de "best practices" toe te passen, en een correcte marktwerking te garanderen voor de consumenten.

De voornaamste onderwerpen die aan het bod komen, zijn:

- verbeterde transparantie met betrekking tot de prijzen en de bijkomende kosten;
- adequate informatie vóór de sluiting van de overeenkomst over de opties, de inspectie van het voertuig en de verzekeringsproducten;
- herhaling van de te respecteren brandstofregels;
- bevordering en verbetering van geschillenregeling.

De hoven en rechtbanken behouden steeds hun soevereine beoordelingsbevoegdheid over de aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines. Dit betekent dat hoven en rechtbanken in een juridisch geschil kunnen afwijken van de inhoud van deze guidelines.

Deze guidelines hebben een evolutief karakter en kunnen dus op elk moment worden bijgewerkt.

1. Transparantie van de prijzen

- Alle onvermijdelijke en te voorziene kosten (verplichte kosten) moeten zijn inbegrepen in de prijs die wordt aangegeven zodra de consument zijn zoekparameters heeft ingegeven aan het begin van het boekingsproces, en niet enkel in de reservatieprijs aan het eind van het boekingsproces of in het verhuurkantoor.
- De verplichte kosten mogen niet aan de consument worden voorgesteld als optioneel; vb. wat betreft de veiligheidsuitrusting zoals winterbanden of kettingen.
- De verplichte kosten voor een specifieke groep consumenten (bijvoorbeeld leeftijdsgebonden supplementen of een extra vergoeding voor een "one-wayhuur") moeten eveneens zijn inbegrepen in de prijs die wordt aangegeven zodra de consument zijn zoekparameters heeft ingegeven aan het begin van het boekingsproces.
- Wij raden aan de behoefte aan kinderzitjes aan het begin van het boekingsproces aan te geven, gezien de toepasselijke wetgeving, met aanduiding van de prijs van deze zitjes.
- De verplichte franchises of verzekeringen moeten in de aangegeven prijs zijn inbegrepen.
- Informatie over de aangeboden optionele producten (inclusief de prijzen ervan) moet duidelijk bij het begin/in een vroeg stadium van het boekingsproces worden gegeven.
- De eindprijs die aan het eind van het boekingsproces wordt gegeven, moet alle verplichte kosten omvatten die de consument toelaten het voertuig op te halen, ermee weg te rijden en het in te leveren, alsook de optionele producten die hij heeft geselecteerd in de loop van het boekingsproces (vb. de prijs van een verzekeringssupplement).

2. Bedingen en voorwaarden

- Tijdens het boekingsproces moet duidelijk worden aangegeven bij wie de consument een boeking doet en met wie de huurovereenkomst wordt afgesloten als het een andere partij betreft, zoals een lokale agent.
- Fundamentele informatie en de bedingen en voorwaarden van zowel de boeking als de verhuur moeten duidelijk worden benadrukt voor de consumenten vóór zij een boeking maken (het volstaat niet dat te doen nadat de boeking is afgerond of op het moment dat de consument in het verhuurkantoor aankomt). Het is erg belangrijk dat dit ook wordt toegepast voor verhuurdiensten die worden geboekt via makelaars en tussenpersonen.
- Net zoals de reserveringsbedingen en de bedingen voor betaling vooraf, moeten alle verhuurbedingen en -voorwaarden die van toepassing zijn in het land van verhuur (in omstandigheden met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een situatie waarin het voertuig wordt verstrekt door een lokale agent) ter beschikking worden gesteld van en toegankelijk worden gemaakt voor de consumenten vóór het afsluiten van de boeking, in de taal van het land waartoe de website zich richt.
- De bedingen en voorwaarden moeten eerlijk zijn en duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld en ze moeten de essentiële punten voldoende onderstrepen, zodat ze gemakkelijk te begrijpen zijn voor de gemiddelde consument.
- De bedingen en voorwaarden mogen geen disproportionele contractuele straffen opleggen aan de consument in geval van contractbreuk. Bijvoorbeeld, de bedingen die bepalen dat de consumenten die het voertuig niet ophalen en de boeking niet vooraf hebben geannuleerd, een geldboete kunnen krijgen voor het niet-opdagen. De gefactureerde of door de consument verloren bedragen moeten een waarachtige schatting zijn van het verlies voor het verhuurbedrijf in geval van vroegtijdige ontbinding van de overeenkomst om niet oneerlijk te zijn.
- Als een contract of elementen van een contract (vb. de aankoop van optionele producten) wordt/worden afgesloten in het verhuurkantoor, moet het autoverhuurbedrijf garanderen dat de consument de gelegenheid krijgt om de essentiële bedingen te lezen en te begrijpen (en niet onder druk wordt gezet om ze snel voor akkoord te ondertekenen), en dat er hulp wordt geboden om op verzoek elk mogelijk beding te verduidelijken, voor het contract wordt ondertekend.

3. Franchise en verzekering

- Zowel tijdens het boekingsproces als in het verhuurkantoor moet duidelijke informatie worden gegeven over de verzekering/de franchise (ten opzichte van wat reeds is inbegrepen in de basishuurprijs en elk optioneel product dat supplementair kan worden aangekocht). Dit omvat de prijs, de dekking, het bedrag van elke toepasselijke franchise en de reikwijdte van de uitsluitingen.
- Onvoorziene of essentiële uitsluitingen (vb. die afwijken van de dekking van een privéautoverzekering, zoals schade aan de voorruit, banden, dak of onderstel van de wagen) moeten duidelijk in het oog springen. De aard en de reikwijdte van de uitsluitingen in franchises mogen niet onredelijk zijn, aangezien dat een onrechtmatig beding zou kunnen vormen.
- De autoverhuurbedrijven moeten ervoor instaan dat het personeel van het verhuurkantoor de optionele franchises en verzekeringsproducten op gepaste wijze voorstelt, zodat de consument in staat is een geïnformeerd besluit te nemen, zonder onder druk te worden gezet, over het product dat het beste voldoet aan zijn noden. In dat opzicht mag men consumenten niet afraden andere verzekeringsproducten te nemen die worden aangeboden door derden om hun aansprakelijkheid te verminderen.

4. Brandstofregels

- De informatie in verband met de brandstofregels, de brandstofkosten (en hoe die worden berekend als ze niet op voorhand bekend zijn) en de andere toepasselijke of potentiële kosten

(zoals kosten voor het voltanken) moeten duidelijk in het oog springen tijdens het boekingsproces, en alle relevante bedingen en voorwaarden moeten gemakkelijk toegankelijk zijn.

- Over de brandstof bij het inleveren van het voertuig, raden wij aan de optie “vol-vol” altijd beschikbaar te maken (d.w.z. dat de klant de mogelijkheid heeft het voertuig vol te tanken zodat hij het kan inleveren met hetzelfde brandstofniveau als bij het begin van de huur), zonder extra kosten voor de consument en zonder gebonden te zijn aan een aantal andere opties die meerkosten met zich meebrengen.
- De kosten in verband met het voltanken (vb. wanneer de consument het voertuig niet inlevert met een volle tank zoals gevraagd) moeten billijk en redelijk zijn.

5. Schadegeschillen

- De consumenten moeten duidelijke informatie ontvangen over de procedure om kosten in verband met schade te betwisten – die informatie moet worden verstrekt tijdens het boekingsproces, in de bedingen en voorwaarden, in het verhuurkantoor en tijdens elke inspectie na verhuur waarbij schade wordt vastgesteld. De consumenten moeten ook duidelijk worden geïnformeerd over hun recht om de kosten te betwisten als ze de verantwoordelijkheid voor de schade en het gevorderde bedrag niet aanvaarden, en over de toepasselijke procedure van het bedrijf om dat te doen alsook over organen voor alternatieve geschillenregeling als ze de eindbeslissing van de onderneming wensen te betwisten.
- Tijdens het boekingsproces moeten de ondernemingen de consumenten duidelijke informatie geven over de omvang van hun aansprakelijkheid voor schade aan het voertuig en over de beschikbare opties om die aansprakelijkheid te verminderen.
- De consumenten moeten duidelijk worden geïnformeerd – tijdens het boekingsproces, in de bedingen en voorwaarden, in het verhuurkantoor en bij het inleveren van het voertuig – over de procedure voor het inleveren van het voertuig en over de uitvoering van de inspectie na verhuur (met inbegrip van de tijdschalen voor de inspectie, zodat de consumenten voldoende tijd kunnen uittrekken om daarbij aanwezig te zijn).
- De procedure voor het inleveren buiten de openingstijden moet ook duidelijk worden uitgelegd aan de consumenten tijdens het boekingsproces, evenals in de bedingen en voorwaarden en in het verhuurkantoor. We raden de autoverhuurbedrijven die een dergelijke dienst aanbieden aan om inspanningen te leveren om beveiligde parkeeroplossingen te voorzien en de consumenten aan te moedigen om foto's te nemen als bewijs van de staat waarin ze het voertuig achterlaten.
- De autoverhuurbedrijven moeten de consumenten altijd bewijzen leveren van alle aangevoerde schade alsook de berekeningswijze van de herstellingskosten. Het volstaat niet erop te rekenen dat de consument zelf om die informatie zal vragen, aangezien het voor de consument transparant moet zijn op basis waarvan hem kosten worden aangerekend en hoe dat bedrag wordt bepaald. Bovendien moeten de autoverhuurbedrijven de consument een redelijke mogelijkheid geven om de schatting van de schade en de kosten te betwisten alvorens het bedrag te vorderen en te debiteren op de betaalkaart van de consument. Wij raden een periode aan van minstens 14 dagen tussen de notificatie en de facturatie om de consument voldoende tijd te laten om de prijs te betwisten, vooral gezien het grensoverschrijdende karakter van vele transacties voor de huur van een voertuig. Zie ook “Extra kosten”.
- Wanneer er schadematrices worden gebruikt om de kosten voor lichte schade te berekenen, moeten die een reflectie zijn van een waarachtige schatting van de werkelijke kosten of het werkelijke verlies voor het autoverhuurbedrijf, aangezien lichte schade doorgaans per lot wordt hersteld en niet zozeer wanneer de schade opduikt, of ze wordt globaal bekeken op het moment dat het voertuig wordt doorverkocht.

6. Extra kosten

6.1. Pre-autorisaties

- De ondernemingen moeten de consumenten, tijdens het boekingsproces, informeren over elke noodzaak van preautorisatie voor krediet- of debetkaarten die van toepassing zal zijn in het verhuurpunt, alsook over het doel en het bedrag ervan (en dat detailleren in de bedingen en voorwaarden).
- Potentiële omstandigheden of redenen om extra kosten te debiteren op een krediet- / debetkaart moeten duidelijk worden gedefinieerd, zowel tijdens het boekingsproces als in de autorisatie die door de consument wordt ondertekend in het verhuurpunt; daarbij moeten duidelijk een aantal situaties worden opgesomd waarin dergelijke meerkosten mogelijk zijn.
- De onderneming moet de uitdrukkelijke toestemming krijgen van de consumenten voor de preautorisaties op hun betaalkaarten voor alle extra kosten, door middel van een ondertekend document waarin duidelijk het bedrag van de preautorisatie wordt gespecificeerd en de lijst van potentiële meerkosten die daardoor worden gedekt.
- Waarborgen moeten worden terugbetaald en de via preautorisatie gereserveerde bedragen moeten worden gedeblokkeerd op de betaalkaart van de consument zo snel mogelijk na het einde van de huurperiode.
- Elke restrictie die wordt toegepast op het gebruik van een specifieke krediet- / debetkaart moet ook worden uitgelegd in de boekingsfase (vb. wanneer enkel de kaart van de chauffeur wordt aanvaard).

6.2. Officiële procedure

Alvorens meerkosten te vorderen die aan de consument kunnen worden gefactureerd aan het einde van de huur, ofwel via een preautorisatie op een betaalkaart ofwel via een inhouding op de waarborg, moeten de autoverhuurbedrijven:

- De meerkosten zo snel mogelijk na het einde van de huurperiode aan de consument notificeren;
- Deze meerkosten rechtvaardigen, vooral voor de kosten in verband met schade; bij de notificatie bewijzen voegen die deze kosten rechtvaardigen. Dat omvat onder andere, maar is niet beperkt tot, inspectieverslagen voor en na de huur, herstellingsfacturen of schattingen van herstellingskosten en foto's van schade;
- De consumenten een redelijke termijn geven om de gevorderde compensatie te betwisten alvorens de kosten te debiteren – wij raden aan een periode van minstens 14 dagen in acht te nemen tussen de notificatie en de debitering, om de consument voldoende tijd te laten om de prijs te betwisten, vooral gezien het grensoverschrijdende karakter van vele transacties (zie hoger "Schadegeschillen");
- Als de consument de aangevoerde schade of de prijs ervan betwist, de debitering opschorten in afwachting van een later onderzoek of een oplossing van het geschil; e) De consumenten adviseren over de stappen die ze moeten zetten als ze de kosten wensen te betwisten, met inbegrip van de manier waarop ze de klantendienst kunnen contacteren of alle beschikbare organen voor alternatieve geschillenregeling als ze de eindbeslissing van de onderneming willen betwisten, en over het netwerk van de Europese Centra voor de Consument voor advies en informatie over grensoverschrijdende geschillen.

7. Boetes en plaatselijke verkeersregels

- De ondernemingen moeten de consumenten informatie verstrekken over de eventuele verkeers- en parkeerregels (in het bijzonder wanneer de consument afkomstig is uit een ander land dan dat waarin hij de auto huurt); vb. door op hun boekingsites links te voorzien naar informatie die toegankelijk is voor het publiek. Bij die informatie moet de nadruk worden gelegd op plaatselijke bijzonderheden die kunnen leiden tot kosten of boetes (zoals parkings met automatische betaling). Het is ook belangrijk dat de consumenten worden geïnformeerd over

eventuele geregementeerde zones waarin het verhuuragentschap gelegen is voor de chauffeur wegrijdt.

- De onderneming moet de consument informeren, voor hij gebonden is door een contract, dat er administratieve kosten kunnen worden aangerekend voor de verwerking van boetes of straffen (of andere vermelde omstandigheden), en we raden aan dat het bedrag van de kosten in kwestie eveneens wordt vermeld.
- De eventuele administratieve kosten moeten overeenstemmen met een waarachtige schatting van de effectieve kosten voor het verhuurbedrijf. De consumenten mogen niet worden verplicht een disproportioneel bedrag te betalen als compensatie voor administratieve kosten.

8. Makelaars en tussenpersonen

De ondernemingen moeten ook hun best doen om te verzekeren dat de makelaars en tussenpersonen waarmee ze contractuele of commerciële relaties onderhouden, de wetgeving in verband met consumentenbescherming respecteren en hetzelfde niveau van transparantie bieden bij hun aanbiedingen en hun contracten met de consumenten.

9. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete die kan oplopen tot 80.000 euro (of tot 4% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is) en zelfs tot 400.000 euro bij kwade trouw (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is).¹

De Economische Inspectie kan onderzoeken instellen naar aanleiding van een melding die zij via het [Meldpunt](#) ontvangt. Ze kan ook op eigen initiatief een onderzoek opstarten of het kaderen in een grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken kunnen ook op vraag van de minister of het parket plaatsvinden.

Als een inbreuk wordt vastgesteld, heeft de Economische Inspectie voornamelijk de volgende mogelijkheden:

- een waarschuwing geven met de aanmaning de situatie te regulariseren;
- haar bevindingen doorgeven aan de procureur des Konings;
- gebruikmaken van een transactie (voorstel van een geldsom waarvan de vrijwillige betaling en de staking van de inbreuk de strafvordering doen vervallen);
- een administratieve geldboete opleggen.²

Bovendien is elk onrechtmatig beding nietig, wat betekent dat die bedingen niet kunnen worden toegepast en dat er geen enkel gevolg aan kan worden gegeven.

¹ De strafbepalingen zijn opgenomen onder de art. XV.70 en volgende van het Wetboek van economisch recht (WER).

Jaaromzet: de totale jaaromzet in het laatst afgesloten boekjaar voorafgaand aan het opleggen van de geldboete waarover gegevens beschikbaar zijn die toelaten om de jaaromzet vast te stellen.

Sanctie van niveau 2: geldboete van 26 tot 10.000 euro, wat na vermenigvuldiging met de opdecimen neerkomt op een geldboete van 208 tot 80.000 euro, of tot 4% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

Sanctie van niveau 3: geldboete van 26 tot 25.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 208 tot 200.000 euro, of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

Sanctie van niveau 4: geldboete van 26 tot 50.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 208 tot 400.000 euro, of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

² De minimale en maximale bedragen van de administratieve geldboete stemmen overeen met de respectieve minimale en maximale bedragen van de strafrechtelijke geldboete die hetzelfde feit sanctioneert. De opdecimen zijn eveneens van toepassing op deze administratieve geldboeten (art. XV.60/20 WER).