

Mietwagenfirmen versprechen mehr Transparenz im Ausland

Von Hans-Robert Richarz

Einen blauen Brief mit der Absenderangabe „EU-Kommission“ hatten vor mehr als einem Jahr die Autovermieter Avis-Budget, Enterprise, Europcar, Hertz und Sixt aus Brüssel erhalten. Darin hatten die EU gemeinsam mit nationalen Verbraucherverbänden die Unternehmen aufgefordert, ihre Praktiken gegenüber Verbrauchern grundlegend zu ändern. Insbesondere wurden größere Klarheit in Bezug auf Versicherungsschutz und Betankung, eine fairere Schadenabwicklung und mehr Preistransparenz bei Verträgen im Ausland angemahnt. In den vergangenen Jahren hatten die europäischen Verbraucherzentren eine starke Zunahme der Beschwerden im Zusammenhang mit Autovermietungen festgestellt.

Jetzt verpflichteten sich die Unternehmen, ihre derzeitige Vermietungspraxis besser an das Verbraucherrecht anzupassen, das in den EU-Vorschriften über Verbraucherrechte, unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Klauseln verankert ist. Dazu zählen mehr Transparenz bei Online-Buchungen mit genaueren Informationen über Pflichtgebühren und Zusatzoptionen sowie klarere Angaben zu wesentlichen Mietkonditionen und Anforderungen einschließlich Kautionen, die über die Kreditkarte des Verbrauchers abgebucht werden. Außerdem soll es zukünftig bessere Informationen in der Buchungsphase über Verzichtoptionen und Versicherungsprodukte einschließlich Preisen, Ausschlussklauseln und etwaige Zusatzgebühren geben. Auch was Tankregelung, Schadenabwicklung und Zusatzzahlungen angeht, soll die Praxis optimiert werden: Die Verbraucher sollen angemessene Möglichkeiten erhalten, sich gegen Forderungen zur Wehr zu setzen, bevor Beträge abgebucht werden.

Die Vorschläge werden von den Mietwagenfirmen schrittweise umgesetzt, was größtenteils bis Ende des Jahres geschehen soll. Nach Angaben der Verbraucherbehörden blieben einige Fragen offen und müssen weiter im Auge behalten werden. Dazu zählen die Haftung von Verbrauchern für von Dritten verursachte Schäden,

Praktiken von Vermittlern und Zwischenhändlern, angebotene Sprachfassungen der Vertragsbedingungen bei der Anmietung eines Kraftfahrzeugs in einem anderen Mitgliedstaat und der Versicherungsschutz in Paketverträgen.

Vera Jourová, für Justiz, Verbraucher und Gleichstellung zuständiges Kommissionsmitglied, begrüßte die heutige Vereinbarung: „Heutzutage ist es ganz einfach, einen Wagen online zu buchen und ihn in einem Land anzumieten und in einem anderen Land zurückzugeben. Leider mangelt es aber den Vertragsbedingungen mitunter an Klarheit, so dass den Verbrauchern allzu häufig unvorhergesehene Zusatzkosten entstehen. Fünf große Mietwagenunternehmen haben sich jetzt verpflichtet, ihre Informationspolitik zu verbessern und für eine verbraucherfreundlichere Ausgestaltung ihrer Vertragsbedingungen zu sorgen.“ (ampnet/hrr)

Bilder zum Artikel



EU-Kommissarin Vera Jourová.



EU-Kommissarin Vera Jourová.
