



## Autovermietung: Kommission und Verbraucherschutzbehörden verbessern Durchsetzung von Verbraucherrechten

Brüssel, 13 Juli 2015

Fünf große Mietwagenfirmen haben heute in Reaktion auf eine gemeinsame Aktion der Europäischen Kommission und der nationalen Durchsetzungsbehörden vereinbart, ihre Praktiken gegenüber Verbrauchern grundlegend zu überprüfen. Konkret zugesagt wurden größere Klarheit in Bezug auf Versicherungsschutz und Betankung, eine fairere Schadensabwicklung und mehr Preistransparenz. In den letzten beiden Jahren verzeichneten die europäischen Verbraucherzentren eine starke Zunahme der Beschwerden im Zusammenhang mit Autovermietungen.

Věra **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. Ich begrüße diese Zusage und danke den nationalen Verbraucherbehörden für ihre ausgezeichnete Arbeit, die zu einem faireren Umgang mit den europäischen Verbrauchern führen wird.“*

Die Unternehmen haben sich verpflichtet, ihre derzeitige Vermietungspraxis besser an das Verbraucherrecht anzupassen, das in den EU-Vorschriften über [Verbraucherrechte](#), [unlautere Geschäftspraktiken](#) und [missbräuchliche Klauseln](#) verankert ist.

Zu den wichtigsten zugesagten Verbesserungen zählen:

- **Mehr Transparenz bei Online-Buchungen:**
  - genauere Information über Pflichtgebühren und Zusatzoptionen;
  - klarere Angaben zu wesentlichen Mietkonditionen und Anforderungen einschließlich Kautionen, die über die Zahlungskarte des Verbrauchers abgebucht werden.
- **Bessere Informationen in der Buchungsphase über Verzichtsoptionen und Versicherungsprodukte** einschließlich Preise, Ausschlussklauseln und etwaige Zusatzgebühren.
- Bessere und **transparentere Konditionen im Hinblick auf die Abrechnung des Kraftstoffverbrauchs.**
- Transparentere und fairere **Verfahren zur Begutachtung etwaiger Schäden.**
- **Verbesserte Praxis bei der Einforderung von Zusatzzahlungen vom Kunden:** Verbraucher sollen angemessene Möglichkeiten erhalten, sich gegen Forderungen zur Wehr zu setzen, bevor sie abgebucht werden.

Ein Beispiel: Ein Verbraucher mietet einen Wagen und leistet eine Kaution von 600 EUR. Während der Mietnutzung erhält das Fahrzeug einen leichten Kratzer, wodurch ein geringfügiger Schaden in einer geschätzten Höhe von weniger als 100 EUR entsteht. Bei der Rückgabe wird dem Verbraucher die gesamte Kaution in Rechnung gestellt; der Mitarbeiter der Mietwagenfirma verweist dazu auf die Vertragskonditionen. Die Mietwagenfirmen haben zugesagt, dass Verbrauchern künftig keine unangemessenen Kosten in Rechnung gestellt werden.

Die Vorschläge werden von den Unternehmen schrittweise umgesetzt, was größtenteils bis Ende 2015 geschehen sein dürfte. 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;
- Versicherungsschutz in Paketverträgen.

## Hintergrund

Die EU-Kommission und die Verbraucherbehörden hatten sich zum Eingreifen entschlossen, nachdem die Zahl der bei den [Europäischen Verbraucherzentren](#) eingegangenen Beschwerden über Kfz-Anmietungen im Ausland stetig von über **1050 Fällen im Jahr 2012** auf mehr als **1750 Fälle im Jahr 2014** angestiegen war. Daraufhin sind die nationalen [Verbraucherbehörden](#) unter Federführung der britischen [Competition and Markets Authority \(CMA\)](#) in einen Dialog mit den größten fünf Mietwagenunternehmen eingetreten, die in der EU tätig sind: Avis-Budget, Enterprise, Europcar, Hertz und Sixt. Der EU-Branchenverband Leaseurope, der als Branchenverband am Zustandekommen dieser Aktion mitwirkte, hat darüber hinaus eingewilligt, die Leitvorgaben für die Branchenpraxis weiterzuentwickeln.

Ähnliche Maßnahmen waren mit Blick auf irreführende Werbung für Online-Spiele mit In-App-Angeboten ([IP/14/847](#)) und zur besseren Befolgung von Verbraucherrechten auf Reise-Websites ([IP/14/436](#)) ergriffen worden.

Die Verbesserung der Verbraucherinformationen und des Vertrauens in die Mietwagenbranche könnte zu einem jährlichen Wachstum der Autovermietungsbranche von 3-4 % in den nächsten beiden Jahren in Europa beitragen (siehe dazu auch eine [externe Studie](#)). 2013 wurden in der EU mehr als 21 Einzelmietverträge geschlossen. Dem Branchenverband Leaseurope zufolge entfallen mehr als 65 % dieser Verträge auf die fünf am Dialog beteiligten Unternehmen.

Die fünf Unternehmen haben einen endgültigen Maßnahmenkatalog vorgeschlagen, den die nationalen Behörden geprüft haben. Heute haben die Europäische Kommission und die nationalen Behörden bekanntgegeben, wie sie diese Vorschläge der Branche bewerten.

## Weitere Informationen

[Pressemitteilung der britischen Competition and Markets Authority \(CMA\)](#)

EU-Verbraucherpolitik – [Durchsetzung](#)

[Jahresbericht des Europäischen Verbraucherzentrums](#)

IP/15/5334

Kontakt für die Medien

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

[Christian WIGAND](#) (+ 32 2 296 22 53)

Kontakt für die Öffentlichkeit:

[Europe Direct](#) – telefonisch unter [00 800 67 89 10 11](#) oder per [E-Mail](#)