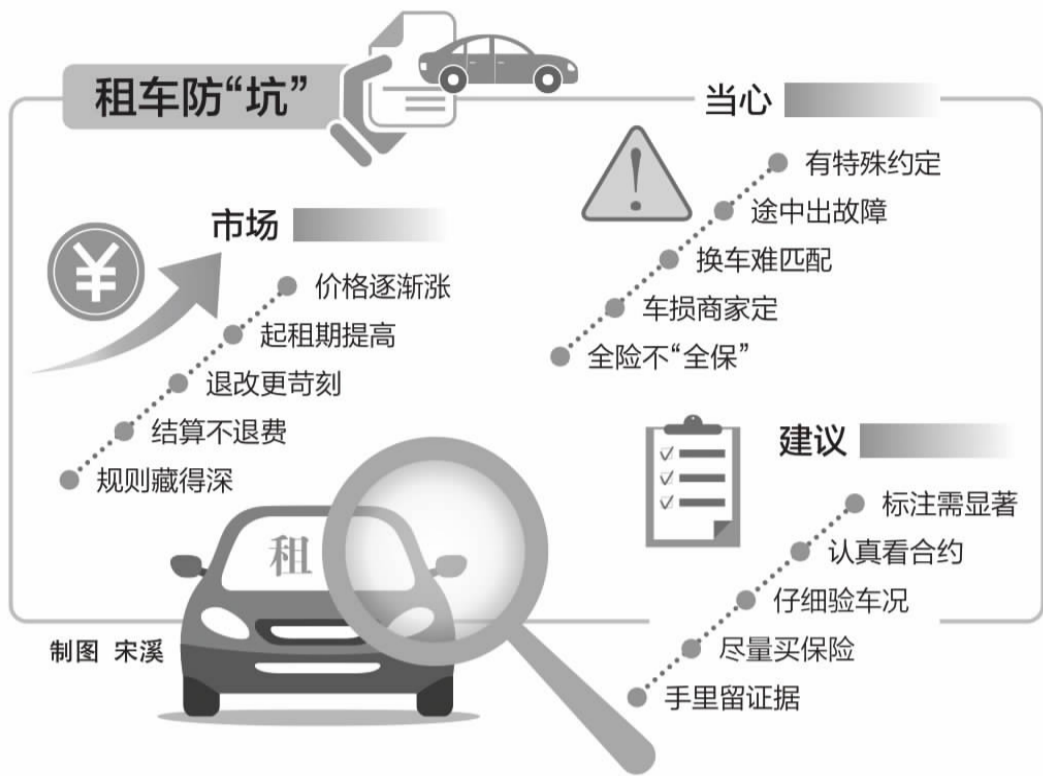


# 门槛高限制多,全险也不“保险”! 假期租车出游,如何避坑?

8天的“加长版黄金周”即将到来,不少人计划租车自驾游,租车市场也愈发火热起来。然而记者调查发现,相比平时,眼下租车市场的租期、价格、租车条件等均有所变化。租车出游要慎重选择、多加对比,注意保存证据以备不时之需。



## 市场 假期门槛高限制多

今年中秋国庆假期,高先生打算租车从北京到山东自驾游。“先到济南看趵突泉、大明湖,再去淄博吃烧烤,反正也不远,差不多3天就可以。”

高先生在平台上正准备选车型,却发现用车时间提交以后,系统提示2023年中秋国庆期间为用车高峰期,至少4天起租。“平时哪怕租1天也没问题,可假期租3天都不行。”

高先生又换了另一个租车平台,结果发现起租门槛同样提高到3天以上。“这就意味着,假期中短途自驾很难租到车。”

除了租期限制以外,租车平台在假期期间的退改规则也跟平时有所不同。“平时的话,取车当天都能免费取消,提前还车也没问题,可以按实际租期结算。”不过,假期期间的订单,起租时间48小时内取消都将收取订单全额的30%作为违约金。提前还车也将收取未履约租期费用的100%作为违约金。“换句话说,假如本来租7天,临时有事改成只租2天,剩下5天的费用也都不再退,这比平时要苛刻很多。”

类似的规则差别并非个例。在另一个租车平台上,节假日的提前还车规则也与平时不同。节假日租赁订单,即使用户提前归还车辆,平台也将按预定租期结算费用,不作任何退还。“这些规则往往都藏得很深,如果不是专门去找,很难在下单的时候看到。”高先生认为,即使平台有权利制定节假日期间的特殊规则,也应当以醒目方式告知消费者,“至少要让消费者知道,到底有哪些条款跟平时不一样。”

## 套路 限制条件藏在细则里

高先生的担忧已真实发生在罗鹏身上。前段时间,罗鹏在某出行平台下单租车。当时,他看到租车页面上对于车辆使用的里程约定是“不限里程(除跑车外)”。然而,他满怀期待到线下取车时,却遭遇了“一闷棍”——门店人员叮嘱,罗鹏所租用的车辆不能驶出北京,日里程超过300公里后,每公里需加收5元钱。

下单时明明说好不限里程,为何变为了不能出京、超出还要每公里加收钱?罗鹏表示质疑,与客服进行了联系,客服最终给出一个“埋得很深”的截图,其中写着该车辆确实不能开出北京且超出里程要按照每公里计算加钱。罗鹏无奈,现场当即取消订单,暂时承担了取消费用,并在“黑猫投诉”平台反馈。

“当时在租车详情页面、下单页面均没有此重要提示和告知说明。正常下单流程中是看不到

这个提示的,是要在细则里才能找到。”罗鹏认为,这属于诱导欺骗消费者。对于这类特殊条件,商家应该修改商品详情描述,在显著位置对消费者进行重要限制提醒。后来,在一番协调争取下,罗鹏获得平台商家赔付的近700元钱。

记者发现,罗鹏的遭遇具有一定代表性。如今,在多个租车平台上,嫁接了不同类型和规模的租车公司。一些租车公司对不同车辆每天的里程、加油油号等会有特殊限制,标注也有待进一步规范。例如,在某租车平台,就有与罗鹏遭遇近似的限制条件,“每日里程数最大限制为300公里,超限公里数后将按照2元/公里收取费用。”而这样的规定,需要消费者在点击所租车辆页面后,进入页面阅读完车辆详情,再在“预订须知”一栏下方的“里程限制”中呈现,最后一栏的“更多须知”,则需要进一步点击“详情”。而另一款车的用车规则中也表示日均限制里程200公里,要求客户“出京需提前告知。”

## 糟心 出了状况换车挺难

相比限制条件的遮遮掩掩,长假中,租用车辆一旦在行驶中出现状况,则更让人揪心。张伟明不久前就遇到了一次险情。当时,他以每天约600元的价格在线上下单租用了一辆豪华汽车接待客人,却在车辆接手后不久发现了问题。

“车开在京港澳高速上,就亮起了故障灯,发动机出现异响。”张伟明说,由于此前一直在某平台租车,出于信任,当时在线上 and 线下都没有对车况有过太多“纠缠”。在门店取车验车时,也没有发现什么问题。但车开出去几十公里,他发现车辆动力有些疲软,发动机出现异响,定睛一看仪表盘也亮起了故障灯,并提示车辆已超出维护保养2000多公里。后来,在使用中,他发现发动机异响越来越大,当即停车向平台呼叫救援,等待了半个多小时,救援终于到来。

经过检测,平台答复故障灯和发动机异响原因,可能是上一位租车者还车时加油的油品质量不好所导致。“后来平台承认车辆确实有异常问题,但也可以继续开。”他说,这样的回复无法让他继续安心驾驶,只好请求更换车辆。然而,当时线下门店车辆紧张,在原价格不变的情况下,门店向他协调了品牌略低、车型更老、空间相对更狭窄的车辆,这也让他无法接受。

这次租车经历,让张伟明有些疑惑。为什么一个主流平台的车辆,会在途中出状况,且超出保养期2000多公里。商家有没有认真维护保养车辆?而当他结算还车时,尽管提前了10多个小时还车,却没有任何优惠,依旧按照一天24小时扣除租车费用,“这也有点太不合理了吧?”他建议消费者,租车前一定要尽量选择大平台,同时认

真核对车辆参数信息,“包括年份、动力、里程、维保记录等,有时候看起来价格、档次和动力更高的车辆,也未必就一定比价格低的好,车况好、安全最重要。”

## 尴尬 买全险也不“保险”

小林在大理旅游时,从线上平台租了一辆7座SUV。等到取车时,却发现订单中价值20多万元的福特锐界,被换成了另一款价值只有10万出头的东风风行游艇。“新车,连牌照都没有,用车非常不方便,开起来也很不顺手。”

用车过程中,驾驶座车门发生轻微碰撞,小林问了修车行朋友,说补漆钣金大概600元就可以,最多800元。“我知道是自己的问题,肯定要承担,就主动跟商家联系,算上修车导致的两天停运,愿意赔偿1200元。”没想到,商家直接翻倍,要求赔偿2400多元。其中,车损定到1470元。“保险规定,1500元以下的车损需要个人承担,商家就一口认定,车损是这个数。”

令小林不能接受的是,商家要求停运费按照每天500元计算。“可这样一辆价值只有10万出头的车,单日租金根本没那么高。”小林找到平台沟通,但也未能讨来公道,“平台一味偏袒商家,居然跟我说,所有SUV都是一样的。”

小林事后回想,后悔当初下单时没有买全险。“虽然这也是商家赚钱的项目之一,但起码安心些。如果没买,还车时就可能被商家宰一笔。”经此一遭,小林不禁感慨,“别指望商家会给你报合理价格,像这些小副蹭,你赔偿的时候,事故车没准儿还照跑不误,他们两头赚钱。”

事实上,即使买了全险,也未必能省心。考虑到新疆路况复杂,小郑在租车时特意买了最贵的全险。“保费每天100元,7天花了700元,说是无需承担车辆全部损失。”小郑以为这下可以高枕无忧,结果并非如此。

自驾游最后一天,小郑的车前门和后视镜被山坡上冲下来的一头牛撞坏。“跟保险公司交涉时,才知道保险居然不包括车辆停运费。至于停运费怎么算,完全由平台说了算。”

经过一番交涉,小郑被要求支付1000元的停运费。“这还没完,平台还要求支付车辆折旧费。对方说,车损5000元,就要赔车损30%的折旧费,也就是1500元,可这些在下单买全险时,都没说清楚。”

作为自驾达人,小徐攒下不少租车经验。“验车一定不要怕麻烦,像车灯、天窗这些,也都要确认有没有刮痕裂痕。”他说,有些无良商家会用“旧伤讹新钱”,验车时候最好拍摄视频和照片,必要时可以作为证据。

据北京晚报