

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



外遊租車須小心 免得惹來一肚氣

不少消費者鍾情「自駕遊」，行程富有彈性之餘，亦能享受駕車之樂。現時預約租車甚為方便，消費者一般持有有效的國際駕駛許可證、香港駕駛執照及認可旅行證件，便可透過租車網站甚至手機應用程式進行預約，抵埗後辦理手續取車便可輕鬆自駕暢遊。然而，本會發現租車自駕不乏消費爭議，現藉投訴個案提醒消費者租車出行要注意的地方。

個案一：車輛損壞賠償現爭議

李先生希望無拘無束暢遊歐洲，早前經A公司租用一輛跑車於意大利自駕遊，費用為2,350歐元，全數費用由A公司收取。李先生按預約時間於當地公司辦理取車手續，並以其信用卡預扣10,000歐元作為按金。然而，李先生發覺右邊輪圈在駕駛途中輕微弄花，交還車輛時他如實告知租車公司，據他表示，職員當時聲稱沒有問題亦沒有提及賠償，他於是安心離開。

李先生回港後發現當地租車公司從他的信用卡扣取了2,000歐元，他立刻向該公司瞭解，公司指跑車有損壞，經過專業檢查及考慮到車輛安全性，必須更換輪軸及輪圈，並出示維修單據作證。李先生向該公司反映收費極不合理，他堅稱弄花的地方甚為輕微，認為絕對沒有更換全新輪軸及輪圈的必要，他亦非常不滿意該公司事前沒有報價及獲他授權，便單方面決

定維修項目。同時，李先生看見維修日期與還車日相隔兩天，質疑租車公司其後有否繼續出租或使用該車輛，而造成額外損壞，惜對方堅持立場，李先生遂要求A公司介入，但A公司不作回應，於是聯絡本會。

跟進

A公司初時向本會表示只負責代辦租車，李先生已順利租用該車輛，而租車協議則是李先生與當地租車公司訂立，A公司沒有參與其中，亦不會介入有關車輛的賠償責任爭議。經本會游說，A公司同意為爭議提供協助，其後A公司稱與當地租車公司磋商後，認為該公司是按合約條款處理，而顧客應考慮到所租用的是一輛名貴跑車，其性能及保養均有嚴格要求，維修費自然較一般車輛昂貴。經本會一輪調停，A公司最後建議為着保持客戶關係，退回235歐元作和解，此建議為李先生所接納。

個案二：駕駛者不是信用卡持卡人 被拒取車

楊小姐與朋友計劃於法國自駕遊，出發前三星期透過B網站租用私家車，因她的信用卡發生問題，只好先由朋友支付款項。楊小姐填寫資料時，於駕駛者一欄輸入自己的名字及國際駕駛執照資料，而付款者一欄則輸入朋友的名字及其信用卡號碼，租車費（712歐元）亦即時於該戶口扣除。

於當地櫃檯登記時，楊小姐出示確認信及駕駛執照，但職員拒絕讓她取車，理由是主駕駛者並非信用卡持卡人。礙於同行朋友沒有車牌，她們亦要按計劃前往另一個城鎮，楊小姐見理論無果，只好要求先退款再找折衷辦法，惜租車公司並非直接收款方，指示她自行與B網站交涉。楊小姐幾經波折才聯絡上B網站職員，對方卻表示在此情況下，他們只會退回160歐元稅項。楊小姐回港後立刻向本會投訴，她認為B網站

設計有漏洞，如發現駕駛者與信用卡持有人的名字不相同，不應該允許完成預訂，導致她被迫放棄部分行程，亦損失一大筆租車費。

跟進

本會接獲個案後瀏覽B網站，該網站是一個租車平台，網頁內的「幫助」欄目提及辦理取車手續時，當地租車公司必須於主駕駛者名下的信用卡預扣一筆按金，以支付租車期間可能造成的任何損害甚或遭遇盜竊，如還車時車輛無損傷，公司會於訂明的時間退還該筆按金。然而，因B網站由海外公司營運，不設本港辦事處，本會遂告知楊小姐未能進一步跟進此個案，建議她或須考慮諮詢法律意見，以決定下一步行動。

個案三：未能按要求提供英語版導航

梁先生出發往首爾前兩星期，透過韓國C租車公司的官方網站預訂車輛，登記成為該網站會員後，便輸入駕駛執照及信用卡等資料，隨即按指示選擇預約時段、取車地點及車輛型號，因他不諳韓語，故此填寫資料時特別註明要租用備有英語版導航裝置的車輛。梁先生輸入所需資料後，當日以信用卡支付260,000韓圓，隨後亦接獲C公司所發的租車確認訊息。

然而，C公司於預約取車日前一天，突然通知梁先生所有英語版導航已租出，只可提供韓語版，他亦可以選擇取消預訂。梁先生對使用韓語導航缺乏信心，唯有取消預訂，另覓租車公司，惜時值韓國假期，不少租車網的車輛已經租出。梁先生表示落機後花了不少時間才覓得合適車輛，還要支付較昂貴的租車費，使他大失預算。

跟進

梁先生早前已直接向韓國消費者院反映不滿，其後得悉本會與韓國消費者院訂立了投訴轉介機制，回港後再向本會投訴。梁先生指即使C公司退回租車費，亦應該就其安排失當及倉促通知道歉，據悉，本會轉介個案給韓國消費者院後，C公司已作出書面致歉。

總結

租車自駕一般需要與租車公司簽訂租車協議，除了確認有關的租車服務，協議亦訂明雙方的責任，例如還車安排、車輛損壞賠償、交通罰款及其他附加費等事項。消費者於租車期間不僅要謹慎駕駛，亦要妥善保管該車輛，一旦車輛受損，除非能提出非常有力的憑證，否則維修及賠償安排一般以協議內的條款為依據，個別公司更有可能按條款追討維修期間不能租出車輛的損失。除了租車費用，駕駛者於取車時要使用信用卡預付按金亦是普遍做法，此舉是保障公司如發現顧客還車後，尚有未清付的費用或需要維修車輛時，可直接於按金扣費。故此，消費者如未能按要求出示相關信用卡及認可文件，對方有機會拒絕租車。

預約租車並不複雜，但辦理取車時的手續則不能輕率，租車協議內容冗長，一般要花時間理解，或可考慮預先瀏覽租車公司網頁，參考租車協議的範本。本會提醒消費者必須細閱租車協議及檢查車輛後才簽名確認，若是透過第三方平台預約租車，消費者同時需要遵守該平台的條款，故此應預先細閱服務條款，並瞭解該平台之角色與責任。

注意事項

- **留意附加設備的收費及供應：**大部分租車平台或公司可以提供租用兒童汽車座椅或衛星導航等附加設備，是否需要額外收費則視乎個別租車平台或公司而定，消費者應先參閱有關細則。如要自攜附加設備，則要事先確定該些設備是否適用於所租用的車輛。若然租車時段屬於旅遊旺季，較穩妥的做法是於出發前再向租車公司確認細節。
- **交收車輛時宜拍照為記：**租車公司一般會於取車時，與顧客一同檢查車身狀況，消費者應同時仔細檢查輪胎、照明及煞車系統等設備。假若取車時已發現車身有碰撞及受損的痕跡，必須即時通知職員，並要求職員以書面記錄該受損詳情。還車安排則一般較為有彈性，視乎租車協議所訂，消費者於還車前要仔細檢查車身狀況，記錄行車哩數及汽油使用量，並拍照為記，以免日後出現不必要的爭拗。
- **按需要購買合適保險：**「自駕遊」必須按當地法例要求購買汽車保險，現時不少國家都強制車主及駕駛者至少購買第三者責任汽車保險，但此保險對駕駛者本身的保障有限。消費者必須瞭解租車費所包含的汽車保險類型及其保障是否全面，可按需要考慮另購額外保險，以涵蓋例如非蓄意造成的車身損壞、失竊或維修賠償等項目。此外，消費者亦要選購合適的旅遊保險，最重要是確保保險覆蓋範圍及保額足夠為駕駛者及乘客提供保障。
- **避免疲勞駕駛 量力而為：**外地駕駛或要適應相反的軚盤位置及行車方向，加上「人生路不熟」，駕駛者需要精神高度集中及隨機應變，因此，自駕遊較適合富有豐富駕駛經驗的人士。駕駛者必須衡量自身體力及精神狀況，切勿為了追趕行程而導致休息不足，如能安排最少兩人輪流駕駛會較為理想。即使駕駛經驗豐富，計劃行程時亦要量力而為，避免夜間趕路，如路程途經急彎山路、斜坡或雪地等較為危險的地方，必須加倍小心顧及安全。

