****

**RENTA KT-CHARTER**

***Gedragscode voor verhuur van korte-termijn voertuigen***

**INLEIDING**

Renta, de Belgische Federatie van Voertuigen Verhuurders, groepeert in haar korte-termijn & KMO comités, korte-termijn verhuurders van personen-, bestel-, en vrachtwagens zowel voor de zakelijke als de consumentenmarkt.

Renta promoot onder de ondertekenaars van deze gedragscode een ethische manier van zaken doen, duidelijke prijszetting en huurvoorwaarden, het gebruik van kwaliteitsvoertuigen en een hoog niveau van dienstverlening aan hun cliënteel.

De ondertekenaars van deze gedragscode verbinden zich tot het volgende:

**ALGEMEEN**

1. Te allen tijde integer handelen en erop toezien dat zijn aangestelden deze gedragscode kennen en toepassen.
2. In regel zijn met de wettelijke vereisten en gangbare regels i.v.m. de aangeboden producten en diensten.

1. De verhuurlokaties op een professionele manier uitbaten
2. Op geen enkele wijze bewust meewerken aan frauduleuze praktijken op fiscaal of financieel vlak, waaronder witwasconstructies. Volledige medewerking verlenen bij onderzoeksdaden door gerechtelijke instanties. Spontane aangifte bij politie zal gebeuren bij sterk verdachte indices over criminele praktijken waarbij het huurvoertuig betrokken zou kunnen zijn (bv. aanwezigheid van bepaalde sporen of materialen bij inname van een voertuig).

**PRIJSZETTING, PROMOTIE EN CONCURRENTIE**

1. Transparante prijsstelling hanteren voor alle producten en diensten, zowel op gedrukte dragers als op websites.
2. Correct voorstellen van de feiten over producten en diensten.
3. De klant adviseren en voldoende informatie geven zodat deze een weloverwogen keuze kan maken in functie van zijn behoeften.
4. Geen misleidende reclame maken of reclame die andere actoren in de sector in en slecht daglicht kan stellen.
5. Geen misleidend gebruik maken van de naam en reputatie van een concurrent ter promotie van zichzelf.
6. Op geen enkele wijze de vrije concurrentie belemmeren, misbruik maken van een dominante positie, prijsafspraken maken met concurrenten of enige andere daad stellen die strijdig is met de wetgeving ter zake.

**VOERTUIGEN**

1. Veilige en goed onderhouden voertuigen verhuren, die aan de wettelijke vereisten beantwoorden qua technische controle, veiligheidsuitrusting en algemene staat (bandenprofiel,…)
2. Bij evenwaardige kost en functionaliteit, kiezen voor de aankoop van de meest milieuvriendelijke voertuigen.
3. Respecteren van de onderhoudsintervallen aanbevolen door de constructeurs. Alle herstellingen en onderhoud aan voertuigen zullen uitgevoerd worden door competente bedrijven of personeelsleden.
4. Bij vertrek een autonomie garanderen van minimaal 50km aan brandstof voor klassieke verbrandingsmotoren of hybrides en 25km voor elektrische voertuigen.
5. Volgende elementen zullen steeds aan boord zijn:
* (Kopij van) het inschrijvingsbewijs
* (Kopij van) het geldig verzekeringsbewijs (“groene kaart”)
* Indien van toepassing, (kopij van) het geldig keuringsbewijs
* Een Europees aanrijdingsformulier
* Een noodnummer voor pech- en ongevalsbijstand in België (interventies al dan niet betalend, afhankelijk van contract)
* Een fluo-hesje
* Een brandblusapparaat met geldige houdbaarheidsdatum
* Een gevarendriehoek
* Een verbandkist
* Bij personen- en bestelwagens, behoudens bij run-flat banden, een reservewiel, krik en moersleutel of een herstelkit voor banden.

**VERZEKERING**

1. Elk verhuurd voertuig zal gedekt zijn door een Belgische wettelijke verzekering “Burgerlijke Aansprakelijkheid“.
2. Voor alle verzekeringen of afkoopsystemen bovenop de Burgerlijke Aansprakelijkheid, zoals eigen schaderisico, diefstal, brand, glasbraak, pechbijstand, juridische bijstand, reisbijstand, PAI, bestuurders-verzekering etc. zal duidelijk op de huurovereenkomst of in de Algemene Voorwaarden vermeld worden:
	* Welke dekkingen inbegrepen zijn in de basishuurprijs
	* Welke dekkingen optioneel werden afgesloten
	* De bedragen van de vrijstelling
	* De uitsluitingen en beperkingen van de dekkingen

**RESERVERING**

1. Bij de reservering zal aangegeven worden welke elementen inbegrepen zijn in de huurprijs. Verplichte toeslagen zullen steeds duidelijk vermeld worden. Indien producten of diensten commercieel worden aangeboden door tussenkomst van derde partijen, zal aan deze tussenpersonen eveneens duidelijk worden aangegeven wat inbegrepen is en zal geëist worden dat het aanbod duidelijk wordt weergegeven voor de eindklant.
2. In geval van online boeking zullen de huurvoorwaarden duidelijk weergegeven worden tijdens het boekingsproces of zal de mogelijkheid geboden worden deze voorwaarden te bekijken of te downloaden alvorens de boeking bevestigd wordt.
3. Voor gespecialiseerde voertuigen (minibussen, bestel- en vrachtwagens,..) zullen volgende gegevens ter beschikking zijn van de klant:
* Afmetingen
* Laadvermogen
* Aantal toegelaten passagiers
* Vereisten qua rijbewijs, tachograaf etc.
1. Er zal duidelijk aangegeven worden, vooraleer bevestigd, op welke voorwaarden een reservering geannuleerd of gewijzigd kan worden.
2. De huurder zal zo accuraat mogelijk geïnformeerd worden over het type voertuig. In voorkomend geval zal aangegeven worden welke garanties al dan niet gegeven worden over merk, type, brandstof en aandrijving.
3. Indien voertuigen in “vrije verkoop” worden aangeboden (onmiddellijke bevestiging van de beschikbaarheid bij reservering) geldt een garantie op beschikbaarheid van een voertuig uit de gereserveerde categorie of uit een hogere categorie aan de prijs geldig in de reservering.
4. Indien voertuigen “op verzoek” worden aangeboden zal duidelijk aangegeven worden dat de reservering pas definitief is na ontvangst van een bevestiging vanwege de verhuurder. Tot deze bevestiging zal de verhuurder geen vooruitbetalingen vragen.

**HUUROVEREENKOMST**

1. De huurder zal steeds een kopij ontvangen van de huurovereenkomst en de Algemene Huurvoorwaarden. Dit kan op papier of elektronisch. De huurovereenkomst dient in overeenstemming te zijn met de eerder aangeboden voorwaarden bij reservering.
2. De huurder dient duidelijk en ondubbelzinnig geïnformeerd te worden over het engagement dat hij neemt door de ondertekening van de huurovereenkomst. Toepasselijke toeslagen voor dossierkosten bij ongevallen, behandeling van verkeersovertredingen, boetes en retributies zullen vermeld staan in de huurvoorwaarden.

**UITGIFTE VAN HET VOERTUIG**

1. Een voertuig zal in de regel in nette staat aan de huurder overhandigd worden en zal een voorafgaande inspectie hebben doorlopen. Naar aanleiding van deze inspectie wordt een uitgiftestaat opgemaakt (op papier of elektronisch, al dan niet gedocumenteerd met foto’s), waarop minimaal zal vermeld worden: kilometerstand, aanwezige schades (interieur/exterieur) en brandstofniveau.
2. Waar mogelijk zullen huurder en verhuurder samen de uitgiftestaat bekijken bij het voertuig. Indien niet mogelijk, zal duidelijk aangegeven worden aan de huurder welke controlestappen hij dient te nemen bij opname van het voertuig en wat de meldingsprocedure is indien de uitgiftestaat niet overeenstemt met de werkelijke staat van het voertuig.
3. Verhuurder zal, indien door de bestuurder gewenst, de nodige uitleg of documentatie voorzien om de basiswerking van een voertuig toe te lichten aan de bestuurder.
4. Verhuurder dient duidelijk aan te geven dat bij terugkeer een innamestaat zal opgemaakt worden en dat bij verschil in schadetoestand, brandstofniveau of bij overschrijding van de inbegrepen kilometers bijkomende kosten van toepassing kunnen zijn.
5. De verhuurder zal bij uitgifte van het voertuig controleren of de bestuurder, indein deze aanwezig is, over een geldig rijbewijs beschikt. De verhuurder zal de huurder en de bestuurder erover informeren dat de verhuurder nooit aansprakelijk kan zijn in geval het voertuig bestuurd wordt door een individu zonder rijbewijs. De verhuurder zal, bij klaarblijkelijk onvermogen van de bestuurder om bij in ontvangstname van het voertuig op een veilige manier te besturen (drank, medicijnen, fysieke beperking,….), de bestuurder het recht tot het besturen van het voertuig ontzeggen.

**TERUGNAME VAN HET VOERTUIG**

1. Bij terugkeer zal een inspectie van het voertuig gebeuren op dezelfde basis en met dezelfde criteria die gebruikt werden bij uitgifte. De bestuurder zal verzocht worden het voertuig in een nette staat terug te leveren, die een controle moet toelaten. Er zal gevraagd worden aan de bestuurder of hij weet heeft van incidenten of technische problemen met het voertuig tijdens de huur.
2. De bestuurder zal verzocht worden de innamestaat te ondertekenen. Bij weigering zal de verhuurder alle bewijsmiddelen verzamelen en toesturen aan de huurder die een correcte afhandeling van het contract moeten mogelijk maken. Op basis van deze stukken zal de verhuurder een afrekening kunnen opmaken. Verhuurder zal ervoor zorgen dat zijn systemen en procedures, op papier of elektronisch, integer zijn.
3. Innames ‘buiten kantooruren’ zullen zo veel mogelijk vermeden worden en dienen niet verplicht toegestaan te worden door de verhuurder. Indien toegestaan, moet duidelijk aan de huurder vermeld worden wat de procedure is voor het stallen van het voertuig en de inlevering van de sleutel en documenten. De inname van het voertuig zal gebeuren binnen de 4 uur na de eerstvolgende opening van het kantoor van de verhuurder. De huurder zal erop gewezen worden dat hij volledig aansprakelijk blijft voor alle schade en nadeel aan het voertuig tot op het moment van de inspectie door de verhuurder.

**BRANDSTOFPOLITIEK**

1. De huurder dient duidelijk geïnformeerd te worden over de manier waarop de brandstof wordt afgerekend en wat van hem verwacht wordt bij inlevering van het voertuig. Eventuele toeslagen voor het voltanken door de verhuurder bij terugkomst zullen vermeld worden.
2. Indien de verhuurder de mogelijkheid biedt om vooraf een volle brandstoftank (of laadbeurt bij elektrische voertuigen) te laten betalen door de huurder voor een forfaitaire som, zal dit steeds optioneel en nooit verplichtend zijn. Er zal duidelijk aangegeven worden dat indien de huurder voor deze optie gekozen heeft, de keuze definitief is.
3. Hetzij op de contractuele documenten, hetzij in of op het voertuig zelf zal duidelijk aangegeven zijn met welke brandstof en/of additieven het voertuig aangedreven wordt. De huurder zal erop gewezen worden dat bij verkeerd tanken de kosten en eventuele gevolgschade volledige te zijnen laste zijn.
4. Indien verreden brandstof wordt aangerekend op basis van een kilometerforfait, zal het tarief duidelijk aangegeven worden. Indien een brandstofkaart bij het voertuig wordt voorzien zullen duidelijke en specifieke voorwaarden worden opgemaakt over het gebruik van de kaart.

**ABONNEMENTSFORMULES, GEAUTOMATISEERDE VERHUUR, CAR SHARING EN ‘SNEL WEG’ PROCEDURES VOOR REGELMATIGE HUURDERS**

1. Verhuurders kunnen een dienst of product aanbieden waarbij de huurder voorafgaandelijk in een raamovereenkomst of abonnementsformule is gestapt. In deze context zal meestal een vereenvoudigde procedure voor opmaak van de huurovereenkomst, uitgifte en inname van het voertuig gehanteerd worden. De verhuurder zal erop toezien dat er een door de huurder geaccordeerde overeenkomst bestaat met duidelijk rechten en verplichtingen voor elke partij voor de aanvang van de eerste huur.
2. Er zal bij deze systemen soms door de verhuurder aan de huurder/bestuurder gevraagd worden om visuele controles uit te voeren bij uitgifte en inname. De verhuurder zorgt voor degelijke procedures en informatie die deze self-service uitgifte en terugname zonder discussie laten verlopen.

**BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER**

1. De huurder zal geïnformeerd worden over het feit dat aan politie en gerecht, binnen de wettelijke bevoegdheden waarover ze beschikken, informatie kan verstrekt worden door de verhuurder over de identiteit van de opgegeven gebruikelijke bestuurder van het voertuig.
2. Persoons- of bedrijfsgebonden informatie die tijdens het reserverings- of verhuurproces wordt verstrekt, zal behoudens uitdrukkelijke toestemming (“opt-in”) niet voor marketingdoeleinden gebruikt worden door de verhuurder, noch doorgegeven aan derde partijen. De opgeslagen informatie zal beantwoorden aan de wettelijke vereisten op het gebied van beveiliging en houdbaarheid.

**KLACHTENBEHANDELING**

1. De verhuurder zal een procedure voor klachtenbehandeling hanteren
2. Indien voor de sector een bemiddelings- of ombudsdienst wordt opgericht inzake klachtenbehandeling, zal de verhuurder hierbij aansluiten. Tot dan zullen klachten die ontvangen worden in hoofde van Renta en doorgegeven worden aan de betrokken verhuurder, door deze laatste op ernstige wijze behandeld worden.

**NIEUWE TOETREDINGEN, RECHTEN VAN ONDERTEKENAARS &**

**CONTROLE OP NALEVING**

1. Een verhuurder die wil toetreden tot deze gedragscode zal lid of toegevoegd lid van Renta moeten zijn en specifiek voor deze gedragscode de voorafgaandelijke toestemming moeten krijgen van een gewone meerderheid van aanwezige leden van het KT-comité of het KMO-comité.
2. Eenieder die deze gedragscode ondertekent zal het recht hebben dit kenbaar te maken en de keurmerken of logo’s die Renta hierrond ontwikkelt te gebruiken.

1. Renta zal, in overleg met en op de wijze bepaald door de comités KT & KMO, direct of indirect de naleving van deze gedragscode kunnen contoleren en auditeren bij de ondertekenaars ervan.
2. Bij vaststelling van ernstige tekortkomingen kan Renta onmiddellijk en bij tijdelijke maatregel, door middel van eenvoudige beslissing van de Algemeen Directeur of van de Raad van Bestuur, de betrokken verhuurder uitsluiten van deelname aan de gedragscode. Mineure inbreuken zullen door de Algemeen Directeur aan de betrokken verhuurder ter remediëring worden gemeld. Na tijdelijke beslissingen tot uitsluiting, of bij herhaald in gebreke blijven van kleinere inbreuken, kan een gewone meerderheid van de aanwezigen van het comité KT of het comité KMO, een definitieve uitsluiting uit de gedragscode en de hieraan verbonden rechten beslissen.