

汽车租赁市场乱象频出亟待整治

■中国城市报记者 孙雪霏

随着暑期旅游高峰期到来,汽车租赁满足了人们对多样化旅行方式的需求。然而,这个看似繁荣的行业背后潜藏着许多问题。多种多样的租车渠道和参差不齐的服务质量导致汽车租赁相关投诉和纠纷不断增多,不仅损害了消费者的体验和权益,也威胁到汽车租赁行业的健康发展。

租车市场暑期火爆

今年本科毕业的李佳鹏选择了在这个暑假前往新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州进行一场独特的旅行。他在伊宁机场外的一家汽车租赁公司预订了一辆大众牌汽车,只需经过驾驶证验证和押金缴纳,为期5天的自驾之旅便可以开启了。

李佳鹏驾驶着他租来的汽车,在那拉提、喀拉峻、赛里木湖之间自由往来,在独库公路驰骋。“我今年特别想体验一次独库公路的旅行,所以选择了自驾游。现在租车自驾比较方便,很多大型租车公司还提供网上预订和异地还车服务。我这次租车行驶了近993公里,整个旅程的车辆租金为1890元,路费和油费不到600元,再加上保险费和手续费,总花费约为2569元。这样的价格让我实现了独库公路自驾游的愿望,非常值得。”李佳鹏说。

新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州伊宁市神州租车伊宁机场服务点负责人保姆说:“与往年相比,从今年6月开始租车需求大幅度提升。为此我们加强了车辆售后服务,以确保客户安全出行。”据了解,神州汽车租赁有限公司计划增加1500到1700辆各类车辆,同

时增设服务网点和24小时门店,以便客户方便取车和还车。

渠道众多,体验参差不齐

在旺盛的市场需求推动下,汽车租赁渠道涵盖了专业租车应用程序、实体门店,以及各类第三方平台。然而,从业者素质参差不齐导致租车行业时有乱象出现,有些租车公司对消费者报价惊人,但提供的服务质量大打折扣;有的公司为了抢占市场份额大打价格战;有些公司甚至涉嫌非法揽客、黑色营运。

在北京工作的吴星因工作需要经常租车,体验却让他五味杂陈。他告诉中国城市报记者:“租来的车辆状况参差不齐,有时候运气不好还会发现车内垃圾遍地、异味弥漫,令人无法忍受。”

来自山东济南的市民张黎也经常接触汽车租赁业务,他同样向中国城市报记者抱怨了租车的种种问题:“虽然租车带来了诸多便利,但也带来了不少困扰。比如在归还车辆后,往往会遇到租车公司以各种名目扣押金的情况;一些租车公司甚至没有正式合同,一切都依赖于口头约定。”

陕西西安的游客马頔在一个第三方租车平台上预订车辆时,遭遇了商家的“套路”。他通过直播预订了一辆日租350元的SUV,然而当他到达目的地取车时,商家却以“350元的价格只适用于固定日期、固定车辆”为由,要求他支付额外的150元。经过一番理论,最终马頔凭借保留的订单信息和直播录屏得以让商家退款。“如果我没有保留这些证据,损失就会落到我头上。”马頔感叹。

雷芑遇到的问题与马頔的

遭遇颇为类似。在海南三亚的一家租车公司预订车辆时,雷芑发现该公司先以低价吸引顾客,最后在交接车辆的环节设下“陷阱”:如果消费者在租车时未购买他们推销的“高价车损保险”,最后在车辆送交和还车的环节中,公司人员会在消费者疏忽大意的时候利用砂纸、石子、圆珠笔等工具人为制造刮痕,或是将旧刮痕假冒为新的损伤,从而向消费者索取高达2000元至3500元的赔偿金。雷芑告诉中国城市报记者,许多租车公司在社交平台上发布的低价优惠看似诱人,实则当消费者真正去租车的时候才发现优惠背后隐藏了许多附加条款和商家潜规则。

不仅如此,假报违章向消费者“卖分”也成为租车公司的常见“伎俩”。由于部分地区的交通违章信息尚未实现网上跨省查询,消费者由于无法获得所租车辆的行驶证,很难返回事发地查询违章,这便为一些不法经营者提供了非法牟利的空间。

除了这些不规范的租车公司,平台上“杀熟”行为也时常受到消费者诟病。中国城市报记者在一家第三方租车平台上发现,同一款车在不同账户上显示的价格存在显著的差异,价差可以达到50元至150元。

这些问题并非孤立存在。受合同规定模糊、监管空白等因素影响,一些不法分子利用这些漏洞进入汽车租赁行业,并在各环节设置“套路”陷阱,通过诸如“霸王条款”“押金难退”以及“卖分赚钱”等手段进行不当收费,严重侵犯了消费者的权益并引发了大量的纠纷。据黑猫投诉平台数据显示,针对汽车租赁的投诉已超过1300条,主要涉及押金难退、霸王条款、租赁故障车收取

高额费用、恶意扣款,以及强制收取异地还车费等问题。黑猫投诉平台相关负责人表示,这些问题对消费者权益构成严重威胁。

合同、信息缺一不可

旅游业的蓬勃发展为汽车租赁行业注入了强大动力。汽车租赁作为我国新兴交通服务行业,满足了公众对个性化旅游和商务活动的需求,如何推动其健康发展至关重要。

以今年的“五一”假期为例,根据携程的数据,国内汽车租赁订单量同比增长574%,相较于2019年同期,增长率超过了300%。市场需求的快速增长吸引了更多企业涌入汽车租赁行业。天眼查的数据显示,截至5月8日,与租车业务相关的企业已经超过132.7万家。

汽车租赁市场存在着众多挑战。艾瑞咨询的分析师王乾提出,中国的汽车租赁行业中,超过90%的企业规模相对较小,市场主要份额中仅有约20%左右由头部企业如神州、一嗨等占据。此外,市场快速扩张的同时各种问题也日益显现。一些不合规的企业为了迅速扩大业务,采取不正当手段欺骗消费者,甚至将未经备案的车辆投入租赁运营。这些行为不仅增加了消费者出行的安全风险,也扰乱了汽车租赁市场的正常秩序,甚至可能涉嫌违反相关法律法规。

汽车行业分析师田力认为,由于汽车租赁行业模式明晰,进入门槛相对较低,导致了客户的大量分流。同时,汽车租赁市场尚未形成成熟的产品和服务层次,使得品牌和口碑的重要性更为突出,这也更加突出了提升行业服务水平的迫切性,这对于提高企业的盈利

能力至关重要。

近年来,相关部门出台了一系列针对汽车租赁行业以及其配套基础设施建设的扶持政策,如《小型微型客车租赁经营服务管理办法》和《商务领域促进汽车消费工作指引》等,这些政策不仅为汽车租赁行业设立了行业标准,也提供了政策支持。

为了协助消费者规避租车过程中可能面临的风险,北京大成律师事务所律师马荟鑫给出了几个建议:消费者在租车时,应挑选那些信誉良好且规模较大的汽车租赁公司,并且仔细阅读租车合同;在租车前,消费者应预先了解租赁公司的可租车型以及车况,确保其符合自身的需求;在接车和还车时,消费者应当细致地检查车况,并尽可能通过录像或拍照的方式记录车辆的具体情况,以免产生不必要的争议。

汽车租赁行业当前面临的问题,归根结底是部分企业为了追求不合理利润而采取的欺诈手段。这种行为不仅有损企业口碑,也会妨碍整个行业的发展。田力建议:“行业应寻求自律,加强信用监管,并建立黑名单制度,更有效地保护消费者权益,以促进中国汽车租赁行业的稳健发展。我们应让消费者在一个公开、公平的租赁环境中,无忧无虑地租车,尽享旅途的乐趣。”

爆料

热线:
010-65367134
邮箱:
gaokuzgcsb@126.com
(来稿请注明城事版)

占用耕地建设光伏项目

近日,我在山西一些乡村走访时发现,成片的耕地被光伏发电项目占用。例如壶关县龙泉镇四家池村,放眼望去,几百亩耕地上架起了密密麻麻的光伏发电设施,有的正在打桩,有的已铺上光伏板,而底下的耕地早已荒废,无人管理。

建设光伏发电项目本是件好事,但光伏项目不应该建在耕地里。对占用耕地建设光伏发电项目的行为,相关部门应给予重视并尽快制止,以守住耕地红线。

【爆料仅代表网友个人意见,不代表本报观点】

卖菜大爷挣21元被罚11万元

近日,河南洛阳市西工区一名三轮车卖菜大爷,因为销售不合格蔬菜领了“天价罚单”。他卖菜获利21.05元,却被罚款11万元。行政机关向法院申请强制执行,法院最终裁定不予强制执行。

针对此事,相关专家表示,行政机关对卖菜摊主作出罚款11万元的行政处罚,在合理性和合法性上存在不足。地方政府应细化执法标准,从保护人民合法权益角度,统一执法尺度,避免过罚不当。

中新社发 朱慧卿作

