



新车23万,“针眼伤”要赔14万 重庆游客称冰岛租车遭天价索赔

民生调查



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们,记者帮你办



近日,多名中国游客曝光在冰岛租车遭遇天价索赔——即便购买最高等级的全险,租车公司(租车行)仍以车身细微沙尘损伤为由索赔,金额最高可达243万克朗(约14.3万元人民币)。此事件经曝光后引发全网热议,有网友直言:“这太离谱了,明显是在坑游客,租车公司太不地道。”还有网友吐槽:“买了全险都没用,保险意义何在?条款也太霸王了。”也有网友提醒:“出国租车还是得仔细研究合同和保险条款,不能掉以轻心。”



还车时,车后视镜细看有磨损,“针眼大”。
受访者供图

——1——

沙尘造成“针眼伤” 租车行索赔14万元

重庆市民李女士(化名)与丈夫于今年3月底从成都出发飞往冰岛,开启7天的自驾游。他们通过国内某知名APP“国际租车”服务,提前三个月预订了一款起亚牌小型SUV,由冰岛当地租车公司Alamo承租。

李女士告诉记者,七天租车费用约为2000元,为保证车辆安全,也避免后续纠纷,在查看相关冰岛旅行攻略后,她特意购买了租车服务中最贵的一种保险,保险共花费900余元。“客服甚至告诉我,这是超级全险,里面甚至有5万保额是专门保障玻璃和轮胎等意外的。”

本以为万无一失,但李女士没想到,旅行期间他们在冰岛南部遭遇了大风天气。“风扬起了沙尘,造成了挡风玻璃被刮花;车漆部分,引擎盖和后视镜细看才能发现一些针眼大的孔。”李女士提供的视频显示,车辆取还车时整体外观差异确实不明显。而后视镜的特写照片中,肉眼可见一些细微的黑色小点,挡风玻璃呈现出小范围白色点状划痕。李女士强调,照片中不是所有的颜色痕迹均为他们造成的磨损,部分痕迹是因为车辆归还时未清洗、表面积灰所致。

李女士回忆,4月4日归还车辆时,租车行工作人员就站在车前拨打电话。几个电话后就当场告知她丈夫,因车辆受损他们还需要赔付243万冰岛克朗。因语言不通,李女士和丈夫瞬间蒙了:“被这个金额惊呆了。没有任何车辆检测,也没有出具任何检测报告,当场就要我们刷信用卡支付。”

李女士立刻联系了国内租车APP,工作人员让他们先行垫付。“租车行现场就刷了我们的信用卡,刷卡金额为243万克朗,但没刷成功。”因为担心误机,在支付了4000美元(折合人民币2.8万元)后,他们才从冰岛登机回国离开。“非常影响旅行心情。这4000美元对方也表示因为没有付清总额,暂时不能给出任何单据。”

回国后,李女士多次联系国内租车APP进行保险赔付处理。但APP工作人员回应,其所租赁的车辆仍在冰岛检修中,称李女士购买车辆保险2年有

效,让其静候结果。这么一点小伤痕要检修3个月?李女士不能理解。让她更费解的是,“针眼伤痕”要赔偿14万元,但这款车她在冰岛官网查询到新车售价不超过400万克朗(折合人民币23.6万元)。

李女士告诉记者,不久前租车APP工作人员才告知她,目前冰岛租车方仍在坚持索要243万克朗的赔偿。APP方正在和其积极对接沟通中。“我们买了最贵的保险,甚至客服明确表示车辆挡风玻璃是包含在保险内的。现在不仅4000美元已付金额暂无着落,仍面临对方的天价索赔。冰岛租车真的是天坑。”

——2——

北京游客还车归国半月 突收租车行索赔账单

李女士的遭遇并非个例。北京的车女士(化名)6月初在冰岛租车自驾旅行,同样因为沙尘造成车辆划痕被租车行事后索赔。“8日还的车,26日,我突然收到了冰岛租车行Europcar发送的邮件,称还需要支付近22万克朗(折合人民币1.3万元)。”在车女士提供的邮件原文中,记者看到,租车行的索赔理由为:车辆上发现了与沙尘暴暴露相关的损坏情况。租车行称,根据租赁协议中规定的条款,特别是在“碰撞损害免责条款”(CDW)部分明确提到,由沙子、灰尘或诸如沙尘暴等环境事件造成的损失不在任何附件保险产品的承保范围内。对方明确提到,车女士因此需要承担全部责任。

车女士对此很是气愤。“一周前,我的信用卡就被莫名扣掉了4300元人民币,扣款方是冰岛的阿克雷里,我至今没有弄清因何被扣款。写邮件询问,对方不仅未回复,昨天又收到了冰岛的天价账单。”车女士告诉记者,她旅行时确实也遭遇了沙尘暴天气,但还车时,租车行是检查了才放行的,当场未提出任何异议,“过了半个多月才告知要赔,如何证明损坏过错方是我?”目前,车女士已经停掉了扣款的信用卡。

——3——

租车平台称保险范围有限 建议避开沙尘暴

记者调查发现,在李女士订购租车服务的APP上,由租车行Alamo提供,李女士同款起亚SUV车型的租车页面显示,该车辆涉及三类保险可供自由选择,一是不额外收取费用的“基础套餐”,仅有碰撞盗抢保障;二为178元一天的“优享套餐”,最贵的是208元一天的“尊享套餐”。APP工作人员介绍,“尊享套餐”的起赔额和保额以及日常保障范围是比较大的。

而在“车辆碰撞保障”一栏,“不保障内容”下显示,该保险“不保障由于自然灾害或者不可抗力因素导致的损失”。“刮风下雨沙尘暴,车子意外受损保险会负责吗?”就此问题,该APP工

作人员答复:“那不保障的。”他表示,如果想加大保障范围,可以现场咨询租车行门店的额外保障产品,但要以当地租车行的解释为准。

为何冰岛车损赔偿费用如此高昂?最贵的保险究竟是否涵盖意外天气下的车损问题?28日,该APP的另一名工作人员回复:冰岛赔付费较高是因为当地人工费用高昂。如果旅客想进一步规避沙尘暴天气造成的车损,要么在当地租车门店购买保险,要么在平台上购买由国内平安保险公司承保,涉及“安心补充险”的租车保险套餐。她向记者确认,“安心补充险”可以保障极端意外天气下造成的车损,但上限是5万元。“要先垫付,保留好相关凭据,回国之后我们也会协助旅客向平安索赔。”

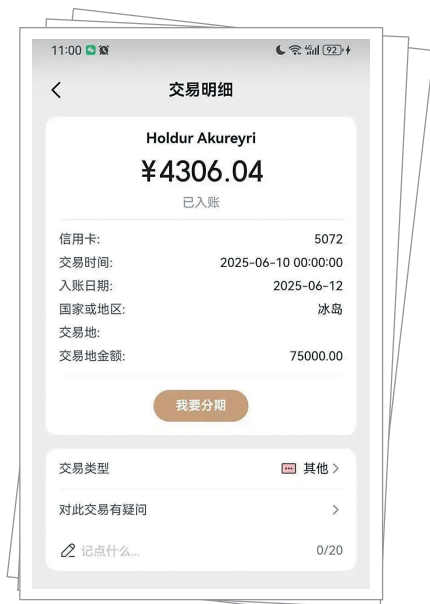
——4——

推荐购买额外的“防沙险” 可大幅减少自赔额

针对沙尘暴天气造成“针眼伤”,旅客被“天价”索赔事件,上述工作人员表示:“保险范围确实有限。但可以人为主动规避天气。我们也会建议旅客出行的时候避开沙尘暴等有关区域,也是为了保障旅客自身的安全。”

记者在国内外冰岛租车的多份攻略中发现,攻略中不约而同都提到了一点:“冰岛维修车辆费用和人工费用较高,建议租车时选择升级保险。”同时,一些攻略也进一步提醒,冰岛路况虽然不算特别复杂,但沙尘暴并不少见,尤其冰岛南岸,沙尘暴多发,非常推荐购买额外的“防沙险”,适用于受尘土、风沙刮伤的车油漆、车窗、车灯等塑料部分,以大幅减少自赔额。

居住在爱尔兰、有丰富欧洲旅行租车经验的杨先生向记者透露,在欧美国家租车自驾,现场取车时非常建议向租车行的工作人员购买对方提供的全险。“一般来说,只有租车行自行销售的全险他们才认,有了全险不仅信用卡押金会减少,出了任何问题也不怕。一定不要贪小便宜吃大亏。”



车女士称,此前她的信用卡被莫名扣款4300元人民币。

热评

冰岛租车天价索赔 游客权益如何保障?

近年来,随着人们生活水平的提高,出国自驾游成为一种时尚,然而,近期几起中国游客在冰岛租车遭遇天价索赔的事件,却给这一旅行方式蒙上了阴影,引发了广泛关注与热议。

从曝光的案例来看,游客李女士购买了最高等级的全险,却仍因沙尘导致的车身细微损伤被索赔14万元;车女士同样因沙尘造成车辆划痕,在还车归国半月后收到租车行的天价索赔账单。这些事件的共性在于,租车行利用保险条款中对自然灾害或不可抗力因素导致损失的免责规定,将风险转嫁给游客。

冰岛租车行的这种行为,从商业角度来看,有其一定的运营逻辑。冰岛地处特殊地理位置,沙尘暴等恶劣天气较为常见,车辆维修成本高、人工费用贵,租车行为了降低自身的经营风险,制定了严格的保险免责条款。然而,这种将风险几乎全部转嫁给游客的做法,却忽视了游客作为消费者的合理权益和承受能力,显得极为不合理且不近人情。

对于游客而言,在异国他乡租车,本就处于信息不对称的地位。租车平台在其中扮演着重要角色,但目前部分租车平台在向游客介绍保险内容时,存在信息不充分、不明确的问题。平台客服虽表示购买的是超级全险,却未详细说明自然灾害等特殊情况下的免责细节,导致游客在不知情的情况下陷入高额索赔困境。

此次事件也给广大出国租车的游客敲响了警钟。在租车前,务必仔细阅读租赁合同和保险条款,尤其是对于保险不覆盖的范围、免责条款等关键内容要重点关注,避免因疏忽而遭受不必要的经济损失。同时,相关部门和机构也应加强对境外租车保险规则的研究,为中国游客提供更多有效的风险提示和维权指导。

冰岛租车天价索赔事件凸显了在国际租车市场中游客权益保障的漏洞。只有租车行、租车平台、游客以及相关部门共同努力,完善规则,明确责任,加强信息沟通,才能避免类似事件再次发生,让出国自驾游真正成为一场舒心、安全的旅行体验。

新重庆-上游新闻记者 周莽