

Bransjestandard for trafikksikkerhet - NHO Reiseliv Mobility Group

1. Formål

- NHO Reiseliv Mobility Group (MG) har etablert denne bransjestandarden som skal bidra til økt trafikksikkerhet, enhetlig praksis i bransjen og høy tillit hos kunder, publikum og myndigheter.
- Bransjestandarden skal bidra til et godt omdømme for bilutleiebransjen.
- Standarden bygger på gjeldende krav til medlemskap og beste praksis i bransjen.

2. Virkeområde

- Standarden gjelder for alle medlemmer i MG som driver utleie av kjøretøy til korttids- eller langtidsbruk.

3. Krav til virksomhet og etterlevelse

- MGs medlemsbedrifter skal være registrert med korrekt formål og drive i henhold til gjeldende regelverk.
- Bedriftene skal ha en kvalifisert ledelse med dokumentert erfaring.
- Det skal gis tydelig informasjon til kunder.
- God økonomistyring og etterprøvbare regnskapsføring skal sikres.

4. Krav til kjøretøy

- Personbiler skal normalt ikke være eldre enn 3 år i utleie.
- Varebiler skal normalt ikke være eldre enn 5 år, mens tyngre kjøretøy kan være inntil 7 år.
- Det stilles krav om minst 4 stjerner på China eller Euro NCAP.
- Alle kjøretøy skal være godt vedlikeholdt og til enhver tid oppfylle gjeldende myndighetskrav.
- Biler som leies ut i Nordland, Troms og Finnmark, skal ha refleksvester til alle passasjerer.
- Biler skal være utstyrt med egnede dekk etter sesong. For biler som hører hjemme nord for Trondheim, anbefales piggdekk om vinteren.
- Bransjen vil til enhver tid følge lovpålagte krav og gjeldende anbefalinger om dekk.

5. Kundedialog og informasjon

- Alle kunder skal få informasjon om sikker bilbruk, bilens utstyr, forsvarlig kjøring og særegne trafikkregler.
- MGs medlemmer vil sende informasjon om trafiksikkerhet til kunder i forbindelse med bestilling dersom sluttkundens kontaktinformasjon er tilgjengelig.
- MGs medlemmer forplikter seg til å gjøre informasjon tilgjengelig for kunden før utlevering. Dette innebære at medlemmene:
 - sender flerspråklig informasjonsmateriell til kunder som bruker selvbetjente løsninger, nøkkelboks, elektronisk nøkkel mv.
 - Gjør flerspråklig informasjonsmateriell tilgjengelig i biler og ved skranken i forbindelse med nøkkelutlevering osv.
 - aktivt søker å sende informasjon om sikkerhetstiltak til norske og internasjonale reiselivsaktører.
- MGs medlemmer skal ha interne rutiner for skadeforebygging, opplæring og kundedialog.
- Hendelser og skader skal registreres og følges opp systematisk.
- MGs medlemmer forplikter seg til å gjøre informasjon om sikker kjøring tilgjengelig på egne nettsider. Medlemmene vil søke å finne en felles plattform for å sikre at informasjonen er så tilgjengelig og enhetlig som mulig.

6. Skader og skadebehandling

- Bransjen skiller mellom normal slitasje og unormal slitasje på en bil. Unormal slitasje anses som en skade som utløser en kostnad.
Normal slitasje på en bil er den forventede forringelsen som oppstår ved vanlig bruk over tid. Dette anses som normalt og er vanligvis ikke førerens ansvar ved innbytte, leasing eller tilbakelevering.
Unormal slitasje er en skade eller forringelse som går utover det man kan forvente ved normal bruk. Skader som defineres som unormal slitasje, vil medføre et ansvar for leietaker.
- Utleier plikter å inspisere kjøretøyet for skader innen 6 timer etter innlevering. Eventuelle funn eller krav må meddeles leietakeren innen 24 timer etter innlevering. Fristen løper kun innenfor ordinær åpningstid mandag til fredag mellom kl. 08:00 og 16:00. Tilbakelevering anses å ha skjedd når både kjøretøy og bilnøkler er i utleiers besittelse innenfor utleiestasjonens ordinære åpningstid. Dersom kjøretøyet og bilnøkler leveres tilbake utenfor utleiestasjonens ordinære åpningstid, regnes tilbakeleveringen fra førstkommande virkedag.
- Leietaker plikter å undersøke kjøretøyet umiddelbart etter at dette er stilt til leietakers rådighet, og å forvise seg om at alle skader er notert i leieavtalen eller et vedlegg til den.

- Før bilen tas i bruk, må leietaker sørge for egen dokumentasjon av kjøretøyets tilstand ved å ta tilfredsstillende bilder av bilen utvendig (begge sider, fronter, bakparten og bagasjeromsåpning) og innvendig (interiør, dashbord, forseter og bakseter), slik at bildene kan legges frem for utleier på forespørsel.
- Leietaker plikter å gjøre seg kjent med reglene som gjelder spesifikt for det leide kjøretøyet, og med norske trafikregler generelt.
- Bilutleieselskapene har dedikerte medarbeidere som behandler skadesaker på en effektiv og profesjonell måte. Det innhentes takster som legges frem for kunden i alle skadesaker.
- Skadeavdelingene forsøker til å ferdigbehandle alle skadesaker innen få virkedager. Behandlingstiden avhengig av hvordan kommunikasjonen med kunden, bilverkstedet, forsikringsselskapet, og eventuelle andre involverte forløper.

7. Etikk og ansvar

- MGs medlemmer skal opptre i tråd med god forretningsskikk.
- Personvern og datasikkerhet skal ivaretas.
- Det skal ikke forekomme praksis som kan skade bransjens omdømme.

8. Samarbeid og utvikling

- MGs medlemmer skal samarbeide med relevante fagmiljøer og myndigheter.
- MGs medlemmer oppfordres til deltakelse i nasjonale og internasjonale fora.
- MGs medlemmer vil utvikle felles standarder der det er hensiktsmessig.
- MG vil søke å utveksle informasjon med bransjekollegaer i andre nordiske land for å dele erfaringer og beste praksis.
- MG vil kontinuerlig søke samarbeid og dialog med relevante myndigheter om trygt bilhold og viktige sikkerhetskrav.

9. Oppfølging

- Bransjestandardens medlemmer velger årlig et sikkerhetsutvalg med minst 3 medlemmer som skal ivareta oppdatering og oppfølging av bransjestandarden.
- Medlemmene og sikkerhetsutvalget har felles ansvar for oppfølging.
- Utvalget skal foreslå forbedringer og sikre etterlevelse.

10. Revisjon

- Standarden evalueres minst én gang i året og revideres ved behov.