



Riitautuspakettisi

Hertz, Alicante Airport, 1.8.2026–8.8.2026. Summa: 610 EUR. Tapaus AMR-SAMPLE.

Tässä paketissa

- Kirje vuokraamolle (Hertz): kiistät laskun ja pyydät näytön
- Valmiiksi täytetty valitus: European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)
- Kirje kortin myöntäjälle
- Mitä teet, jos mikään ei auta

Mitä teet, tässä järjestyksessä

- 1 Tänään: lähetä seuraavan sivun kirje vuokraamolle (Hertz). Kirjeessä pyydät näytön, annat 14 päivää aikaa ja pyydät vuokraamoja palauttamaan rahasi.
- 2 Odota vastausta 14 päivää. Älä suostu mihinkään puhelimessa, äläkä allekirjoita mitään uutta vuokraamon asiakirjaa.
- 3 Jos vuokraamo kieltäytyy tai ei vastaa, pyydä sen lopullinen vastaus kirjallisesti. Tee sitten tämän paketin valitus ECRCS:lle. Se on maksutonta.
- 4 Vain jos valitset kortin myöntäjän ECRCS:n sijaan (katso alla oleva laatikko): lähetä kirje kortin myöntäjälle. Jos menet ensin kortin myöntäjälle, ECRCS-reitti sulkeutuu.

Valitse, kumpaa reittiä käytät

Voit käyttää joko ECRCS-reittiä tai kortin myöntäjää, et molempia. ECRCS on maksuton, ja sen ratkaisu sitoo vuokraamoja. Vuonna 2025 asiakkaat saivat koko summan tai osan siitä takaisin 40 prosentissa sen tapauksista. Kortin myöntäjällä on määräajat: mieluiten 25.10.2026 mennessä ja yleensä viimeistään 8.1.2027. Tarvitset ensin vuokraamon lopullisen vastauksen, ja siihen voi mennä viikkoja. Kortin myöntäjän tavoitepäivä (25.10.2026) on ennen kirjeesi vastauksen määräpäivää, joten päättää nyt. Joko odotat ja käytät ECRCS-reittiä, jolloin korttireitti voi sulkeutua, tai menet kortin myöntäjälle, jolloin ECRCS-reitti sulkeutuu.

Päivämääräsi

MITÄ	PÄIVÄ	HUOMAA
Lähetä kirje vuokraamolle	16.10.2026	Sähköpostilla laskussa tai vahinkovaatimuksessa olevaan osoitteeseen. Säilytä kopio.
Vuokraamon vastauksen määräpäivä	30.10.2026	Kirje antaa vuokraamolle 14 päivää aikaa.
Tee valitus ECRCS:lle	Kun se tapahtuu	12 kuukauden kuluessa vuokraamon lopullisesta vastauksesta.

Jos valitset ECRCS:n sijaan kortin myöntäjän: ota yhteyttä viimeistään

25.10.2026

Tämän päivän jälkeen korttireitti vaikeutuu, ja 8.1.2027 jälkeen se on yleensä suljettu. Jos käännyt kortin myöntäjän puoleen, ECRCS-reitti sulkeutuu.

Korttireklamaation viimeinen päivä (yleensä)

8.1.2027

Yleensä 120 päivää veloituksesta. Kortin myöntäjälläsi voi olla lyhyempi määräaika; kysy.

Palautuspyyntö EU:n maksupalvelulainsäädännön nojalla

5.11.2026

EU:n maksupalveludirektiivin 76 artikla antaa 8 viikkoa veloituksesta, jos se koskee sinua. Jos teet pyynnön kortin myöntäjälle, ECRCS-reitti sulkeutuu.

ESIMERKKI

Tapauksesi

Vastaustesi perusteella: mikä puhuu puolestasi

- Palautit auton aukioloajan ulkopuolella tai avainlaatikkoon, eikä kukaan tarkastanut sitä kanssasi. Siksi vuokraamon on näytettävä, milloin vahinko syntyi. Britannian kilpailuviranomainen on todennut, että ehto, jonka mukaan vuokraaja vastaa aukioloajan ulkopuolella tehdyn palautuksen jälkeen löydetystä vahingoista niiden syntyajasta riippumatta, voi olla kohtuuton.
- Et saanut allekirjoitettua palautusraporttia.
- Sinulla on päivätyt kuvat tai video noudosta, ja ne näyttävät, millainen auto oli ennen vuokraustasi.
- ...

Vastaustesi perusteella: mikä voi puhua sinua vastaan

- Vuokraamolla on kuvia vahingosta. Kysy, milloin ne on otettu ja näkyykö niissä myös auto noudon ajalta.

Ohjelma on koonnut nämä automaattisesti vastauksistasi ja kiinteistä säännöistä. Tämä ei ole arvio mahdollisuuksistasi.

Säilytä nämä

- Kuvasi ja videosi alkuperäisinä tiedostoina (ei kuvakaappauksina), jotta päivämäärä ja kellonaika säilyvät niissä.
- Vuokrasopimus, luovutus- ja palautusraportit, lasku ja jokainen sähköposti.
- Muistiinpano jokaisesta puhelusta: päivämäärä, kellonaika, nimi ja mitä sanottiin.

Kirje vuokraamolle: Hertz

Lue jokainen lause ennen lähettämistä. Poista tai muuta kaikki, mikä ei pidä paikkaansa sinun kohdallasi. Kopioi teksti sähköpostiin ja lähetä se osoitteeseen, joka on vahinkovaatimuksessa tai laskussa. Liitä mukaan kuvasi ja kopio vaatimuksesta. Lähetä se omalla nimelläsi.

Kirje on tarkoituksella englanniksi: vuokraamot käsittelevät vahinkoriidat englanniksi. Lähetä se sellaisenaan.

To	Hertz, customer relations and damage department
From	Esimerkki Vuokraaja esimerkki@example.fi
Rental agreement	1234567
Rental	Hertz, Alicante Airport, 1 August 2026 to 8 August 2026
Amount disputed	EUR 610
Subject	Dispute of damage charge, rental agreement 1234567

Dear Sir or Madam,

I dispute the damage charge of EUR 610 that you charged to my card on 10 September 2026 for the rental above. I do not accept that this damage happened during my rental, and I have not agreed to pay this amount.

I returned the car out of opening hours and left the key in the key drop. Nobody inspected the car with me. I was not given a signed return report. I have dated photos from pick-up.

...

Yours faithfully,

Esimerkki Vuokraaja
esimerkki@example.fi

Lyhennetty esimerkki. Omassa paketissasi tämä osa kirjoitetaan kokonaan sinun vuokrauksesi ja vuokraamon vaatimuksen pohjalta.

Valitus: European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)

Käytä tätä vain, jos vuokraamo (Hertz) kieltäytyy tai pitää laskusta kiinni kirjeesi jälkeen. Odota ensin sen lopullista kirjallista vastausta: ECRCS hylkää tapaukset ilman sitä.

Missä ja miten

Missä	https://www.ecrcs.com/home/register-a-complaint-(form)
Milloin	Kun vuokraamo on antanut lopullisen kirjallisen vastauksensa. Tee valitus 12 kuukauden kuluessa siitä.
Hinta	Maksuton
Kieli	Kirjoita englanniksi. Vastaukset tulevat englanniksi.
Sitooko ratkaisu?	Sitoo vuokraamo, jonka on palautettava rahat 10 arkipäivän kuluessa, jos ratkaisu on sinulle myönteinen. Ei sido sinua: voit silti viedä asian tuomioistuimeen.
Kesto	Noin 3–5 viikkoa (tavoite 30 arkipäivää).

- ECRCS ei ota tapausta, jonka olet jo vienyt pankillesi tai korttiyhtiölle, tuomioistuimeen tai toiseen riidanratkaisuelimeen.
- Se ratkaisee, oliko lasku perusteltu alan käytäntösääntöjen mukaan. Se ei arvioi korjaustapaa tai korjauksen hintaa sinänsä, eikä se voi määrätä korvausta, vain palautuksen.
- ...

Liitä mukaan

- Vuokrasopimuksesi (numero, päivämäärät, toimipisteet)
- Vuokraamon vahinkovaatimus, lasku ja lopullinen vastaus
- ...

Lisäksi vuokrausmaassa (Espanja): virallinen valituslomake (hoja de reclamaciones)

Pyydä lomaketta toimipisteestä tai käytä alueellisen kuluttajatoimiston (OMIC) verkkopalvelua. ...

Myös maksuton: Euroopan kuluttajakeskus

Jos asut EU-maassa, Norjassa tai Islannissa ja vuokrasit auton toisessa maassa, oman maasi Euroopan kuluttajakeskus voi selvittää asiaa ...

Lyhennetty esimerkki. Omassa paketissasi tämä osa kirjoitetaan kokonaan sinun vuokrauksesi ja vuokraamon vaatimuksen pohjalta.

Teksti valituslomakkeeseen

Lyhennetty esimerkki. Omassa paketissasi tämä osa kirjoitetaan kokonaan sinun vuokrauksesi ja vuokraamon vaatimuksen pohjalta.

ESIMERKKI

Kirje kortin myöntäjälle

Lue jokainen lause ennen lähettämistä. Poista tai muuta kaikki, mikä ei pidä paikkaansa sinun kohdallasi. Kaiken, mitä kerrot kortin myöntäjälle, on oltava totta. Säilytä EU:n maksupalvelulainsäädäntöä koskeva kappale vain, jos sen molemmat kohdat pitävät paikkansa sinun kohdallasi.

ECRCS ei ota tapausta, jonka olet vienyt kortin myöntäjälle. Lue ensin sivun 1 kohta ”Valitse, kumpaa reittiä käytät”. Lähetä tämä kirje vain, jos valitset kortin myöntäjän ECRCS:n sijaan tai jos ECRCS hylkää tapauksesi, ja ennen korttireklamaation määräaikaa (katso päivämäärät sivulta 1).

Vastaanottaja	Korttireklamaatiot
Lähtettäjä	Esimerkki Vuokraaja esimerkki@example.fi
Kortti	Visa, numero päättyy
Maksutapahtuma	Hertz, 10.9.2026, 610 EUR
Asia	Reklamaatio: vuokra-auton vahinkoveloitus palautuksen jälkeen

Hyvä vastaanottaja,

Kiistan yllä mainitun maksutapahtuman. Kyseessä on jälkikäteen tehty veloitus väitetystä vahingosta: Hertz veloitti summan sen jälkeen, kun olin palauttanut vuokra-auton (Hertz, Alicante Airport, 1.8.2026–8.8.2026). Kiistan, että vahinko syntyi vuokraukseni aikana, eikä vuokraamo ole osoittanut veloitusta aiheelliseksi. Yritin ratkaista asian vuokraamon kanssa kirjallisesti

...

Ystävällisin terveisin

Esimerkki Vuokraaja
esimerkki@example.fi

Lyhennetty esimerkki. Omassa paketissasi tämä osa kirjoitetaan kokonaan sinun vuokrauksesi ja vuokraamon vaatimuksen pohjalta.

Jos mikään ei auta

Jos kirje, valitus ja kortin myöntäjä eivät ratkaise asiaa, viimeinen keino on viedä se tuomioistuimeen. ...

- Jos vuokraamo tai perintätoimisto vie laskun tuomioistuimeen, vastaa tuomioistuimelle sen antamassa määräajassa. Muuten tuomioistuin voi ratkaista asian sinua kuulematta, ja sinut voidaan määrätä maksamaan myös kulut. Jos saat perintäkirjeen, kiistä vaatimus kirjallisesti. Jos saat käräjäoikeudesta haasteen, vastaa siihen määräajassa.
- Eurooppalainen vähäisten vaatimusten menettely: rajat ylittäviin enintään 5 000 euron vaatimuksiin, kirjallisesti, vakiolomakkeilla ja ilman lakimiestä. Voit ehkä nostaa kanteen kotimaassasi, jos vuokraamo suuntasi myyntinsä sinne. Katso e-justice.europa.eu.
- ...

Paketti antaa sinulle asiakirjoja ja tietoa omaan käyttöösi. Se ei ole oikeudellista neuvontaa, eikä mitään lopputulosta luvata.

Appeal My Rental (appealmyrental.com) on asiakirjapalvelu, ei lakitoimisto. Tarkistat, allekirjoitat ja lähetät nämä asiakirjat itse.

Lyhennetty esimerkki. Omassa paketissasi tämä osa kirjoitetaan kokonaan sinun vuokrauksesi ja vuokraamon vaatimuksen pohjalta.

ESIMERKKI