



两高(上海)律师事务所
LIANGGAO(SHANGHAI)LAW FIRM

以高明的智慧守护正义

以高远的格局践行责任

联系电话: 021-63087099 电子邮箱: lg.shanghai@lglawyer.cn
地址: 上海市黄浦区中山东二路600号BFC外滩金融中心S2幢10层



小剐蹭被索赔近1.8万元,还被逼承认“肇事逃逸” “无忧租”缘何变成了“威胁租”?

□ 记者 王飞

“我选择的是携程租车‘无忧租一口价’,其中明确包含了全额车损险。但出了小剐蹭事故后,租车公司却让我支付近1.8万元修车费。”近日,王先生在携程租车平台租车后,因一起小事故在还车时遭遇了糟心事。“还车时,租车公司还让我以‘肇事逃逸’为由签署保险拒赔单,否则就让我续租。”究竟是王先生“肇事逃逸”,还是租车公司恶意索赔?记者对此展开了调查。

“无忧”租车发生小剐蹭

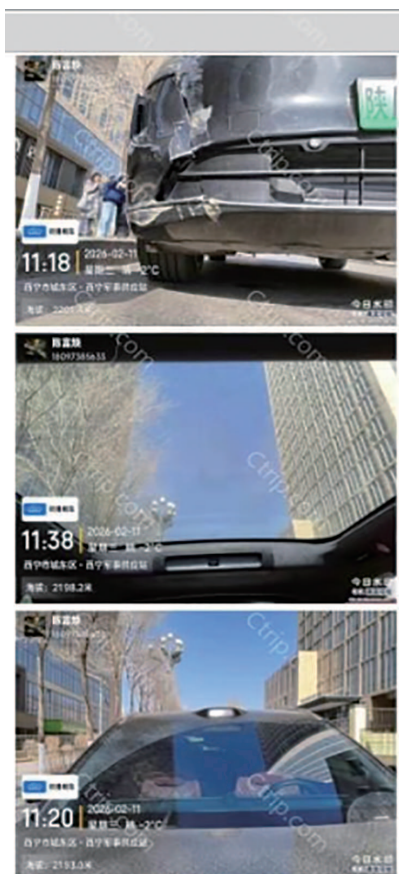
今年2月4日,王先生在携程租车App上租了一辆问界M8汽车,使用时间为2月4日至11日,租车费用共计4800余元。“租车的时候,我对比了多家平台,最终选择了携程,就是看中了它的‘无忧租一口价’服务,这里面明确包含了全额车损险。”王先生对记者说。

当天,王先生顺利取到车。在驶出某地下车库时,因操作不当,车辆右前侧与墙壁发生剐蹭,造成右大灯、前保险杠以及叶子板损坏。“发生剐蹭后,后面有很多车在排队,而且车辆还能正常行驶,所以我就先把车开到了安全的地方,然后联系了携程租车客服。”据王先生提供的聊天记录显示,携程客服得知车辆剐蹭后表示,现场可以不用立即报保险,还车时由门店协助补报即可,并强调按照“无忧租”服务,王先生无需支付修车费用。

定损与拒赔风波

2月11日,王先生于门店还车后,在工作人员配合下报了保险,并将车辆送去定损。经4S店定损,确认车辆维修费用共计17922元。然而,保险公司业务员了解事故经过后,以缺少警方出具的事实责任认定书以及非第一事故现场为由,拒绝出险。同时,业务员在仔细核对了车辆使用性质后,明确表示需要开具拒赔单,并要求当事人签字确认。此时,门店工作人员为了逃避修车责任,竟要求王先生在拒赔单上签字,并声称这不属于“无忧租”的服务范围,本次车损费用应由王先生自行承担。

“我当时就提出异议,这笔钱怎么能让我出?”王先生不解地说,自己明明选择的是携程的“无忧租”服务,而且事故发生后,平台客服表示还车时配合门店报保险即可,怎么现在却要他自己承担修车费?门店工作人员还告知王



先生,必须在拒赔单上签字确认,并全额支付修车费,如有异议,让他自己找平台解决。

“他们为了让我签字,还威胁说,不签字就让我续租,‘反正我是甲方’。我当时一个人在外地租车,真的感到不安。”回忆起这件事,王先生仍心有余悸。最终,王先生无奈地以“发生事故后离开现场”为由,在保险拒赔单上签了字,并向门店工作人员的个人账户支付了17922元修车费。

事后,王先生多次向携程租车平台反映,要求按照“无忧租”服务合同,由涉事门店全额退还维修费,并希望平台加强对租车门店的监管。携程客服称将和门店沟通,但始终未能给出令王先生满意的解决方案。

随后,记者将王先生的诉求反馈给携程租车客服。客服人员了解情况后表示,王先生选择的是“无忧租一口价”服务,发生剐蹭事故后,正确的处理方式是第一时间报警并报保险,后续由门店沟通处理,王先生无需支付费用。同时,携程方面承认,事故发生后,首次接待王先生的平台客服表述不清,导致他未能第一时间报案,给他带来了不好的体验。携程表示将督促门店退还修车费。截至记者发稿时,王先生回复称,门店已将17922元全额退还,并就员工的不当言论致歉。王先生对此结果表示满意。

让“无忧租”真正无忧

近年来,在自驾游日益普及的背景



受访者供图

下,租车行业却长期陷入“低质低价”的内卷困境。为打破这一僵局,携程租车推出了“无忧租一口价”服务,该服务主打“车况透明、服务便捷、保障全面”,旨在解决传统租车中常见的痛点。记者查阅“无忧租”保障条款发现,条款承诺“车损全免赔”,涵盖维修费、停运费和折旧费,其中明确包含轻微刮蹭免责,平台严格审核定损并兜底,力求让用户“真正免赔付”。

然而,理想很丰满,现实很骨感。消费者在实际租车过程中,纠纷仍层出不穷。在黑猫投诉平台上,以“携程无忧租”为关键词的投诉帖近17万条。2024年6月,山东莱阳一名消费者通过携程平台租车后,遭遇退还车油量标准不一、保险理赔内容被曲解、工作人员语言威胁并引导线下支付等问题。消费者多次交涉无果,要求平台下架该商家并赔礼道歉。2025年国庆长假期间,认证为“阿里巴巴职员”的博主李靖通过携程租车五天,支付了1800元费用(含300元全额保险费)。用车期间发生轻微刮擦后,还车时租车公司却要求其支付2200元“停运费”,理由是车辆需维修四五天。李靖投诉后,客服虽口头承认商家行为“不合规”,并表示需要调查,但问题尚未解决,他便收到了平台自动扣款的短信通知,扣款名目为“车损”。

面对这些乱象,业内专家指出,若实际提供的租车服务与平台描述不符,商家应承担违约责任。若平台明知或应知商家存在侵害消费者权益行为而未采取必要措施,则需承担连带责任。

律师点评

拒绝文字游戏 警惕隐形免责条款

值此3·15消费者权益日,针对近期频发的租车“无忧租”变“威胁租”事件,需警惕文字游戏。为保障消费者合法权益,实现真正的“无忧”出行,律师提出以下建议:

一、签约前“抠字眼”,警惕隐形免责条款,切勿被“全免赔”“一口价”等广告语蒙蔽。在支付费用前,务必点开服务详情页的《用户协议》或《补充条款》,重点阅读“服务范围”“免责”“拒赔”“车辆折旧”等关键词。许多纠纷的根源在于商家设置隐性免责条件,更甚约定“车辆加速折旧费”,却未在显著位置提示。根据《民法典》第四百九十六条及《消费者权益保护法》第二十六条,经营者不得以格式条款排除消费者权利或减轻自身责任。如无证据证明某公司对免责条件进行了特别提示,明显系不合理加重对方责任的条件,上述条款存在被认定为无效条款的可能性。

二、遇事故“走程序”,拒绝私下口头承诺。一旦发生剐蹭,请严格遵循合同约定流程,不要轻信门店工作人员“私了更便宜”等口头承诺。所有沟通尽量通过平台官方渠道或文字形式进行,避免口头约定无法举证。若商家要求签署任何文件(如事故确认单、维修报价单、保险拒赔声明等),在未看清内容或未咨询专业人士前,坚决不签字。

三、遭威胁“硬腰杆”,固定证据果断报警。若遭遇门店以“不签字就不让走”“不交钱就续租计费”“扣下押金”等方式进行言语威胁或限制人身自由,请务必保持冷静,切勿因恐惧而被迫签署文件。此时,应立即开启手机录音录像功能,记录对方的威胁言论、人数及现场情况,并拨打110,向警方说明情况。警方的出警记录将是后续维权的有力证据。

四、维权时“找对路”,善用行政与司法渠道。联系平台官方客服投诉,要求平台履行监管责任;拨打12315热线或向当地市场监管部门举报;对于涉及金额较大或情节恶劣的,可直接向法院提起诉讼。北京市两高(上海)律师事务所管委会副主任黄孝源律师