



COLECCIÓN EMPRESAS · MOLINA LÓPEZ

Guía de Seguros para Empresas de Alquiler de Vehículos

La franquicia, las exenciones CDW y el renting operativo:
las coberturas que conviene revisar en cada caso

ML-GUIA-ALQ-001 · Versión 1.0

Mateo Molina · Molina López — Análisis y Optimización de Seguros

CARTA AL LECTOR

Una flota que cambia de conductor cada pocos días

Estimado responsable de empresa de alquiler de vehículos: su negocio tiene una particularidad aseguradora que pocas actividades comparten: cada vehículo de su flota puede cambiar de conductor varias veces por semana, con personas que usted no conoce previamente y que, en muchos casos, no volverán a conducir ese vehículo nunca más. Un seguro de flota pensado para conductores fijos y habituales no está diseñado para esta realidad.

A esto se añade una confusión muy extendida entre sus propios clientes: muchos creen que, al aceptar en el mostrador una cobertura adicional frente a daños, están contratando un seguro. En la mayoría de los casos no es así: es una exención contractual por la que su empresa renuncia a reclamarles el importe de la franquicia, asumida contractualmente por la empresa de alquiler y coordinada, cuando corresponda, con las coberturas de daños propios de su flota. Explicar bien esta diferencia, tanto a nivel interno como de cara al cliente, evita malentendidos costosos.

Esta guía incluye también el renting operativo a empresas clientas, ya que comparte la misma exposición central que el alquiler tradicional: una flota de vehículos cuyo uso queda, en última instancia, fuera del control directo diario de quien la asegura. No pretende sustituir el análisis individualizado de su negocio, sino ofrecerle un mapa claro de los seguros, garantías y obligaciones que conviene revisar antes de decidir.

EL CRITERIO DE MOLINA LÓPEZ

Antes de revisar cualquier presupuesto, identifique con precisión el modelo de su negocio: alquiler de corta duración, alquiler de larga duración, renting operativo para empresas, o una combinación de varios. Esa declaración de actividad, junto con el tamaño y la rotación de la flota, es el punto de partida de todo el programa de seguros.

Mateo Molina

Molina López · Análisis y Optimización de Seguros

RESUMEN EJECUTIVO

Seguros, coberturas y garantías que conviene revisar

No debe darse por sentado que toda empresa de alquiler de vehículos conoce el mapa completo de seguros disponibles para su actividad. La siguiente tabla enumera, por nombre de producto, las coberturas que con mayor frecuencia resultan relevantes para empresas de alquiler tradicional y de renting operativo. La criticidad indicada es orientativa: depende del tamaño de la flota, del tipo de alquiler y de si presta también servicio a empresas clientas.

Seguro o garantía	Qué debe revisarse
RC de circulación de la flota ■ CRÍTICA	Cada vehículo de la flota debe disponer del seguro obligatorio de responsabilidad civil exigido por la normativa de circulación, además de las coberturas adicionales que correspondan a su utilización como vehículo de alquiler.
Daños propios de la flota (todo riesgo con franquicia) ■ CRÍTICA	Puede cubrir, dentro de sus condiciones y límites, los daños al propio vehículo alquilado. Es la póliza que respalda económicamente las exenciones que la empresa ofrece a sus clientes en el mostrador.
Exenciones de franquicia ofrecidas al cliente (CDW, LDW, SCDW) ■ ALTA	No son, en sí mismas, un seguro contratado por el cliente: son una renuncia contractual de la empresa a reclamar la franquicia, asumida contractualmente por la empresa de alquiler y coordinada, cuando corresponda, con las coberturas de daños propios de su flota. Debe quedar claramente diferenciada de un seguro externo de franquicia contratado por el cliente a un tercero.
RC patronal ■ CRÍTICA	Puede cubrir la responsabilidad civil de la empresa frente a sus propios trabajadores por accidentes de trabajo. No sustituye a la Seguridad Social; debe revisarse el límite por trabajador y por siniestro.
Robo de vehículos de la flota ■ ALTA	Puede cubrir la sustracción del vehículo alquilado. Debe verificarse si se exige denuncia inmediata y qué documentación debe conservar el arrendatario.

RESUMEN EJECUTIVO

Seguros, coberturas y garantías (continuación)

Seguro o garantía	Qué debe revisarse
Pérdida de explotación por paralización de flota ■ OPCIONAL	Puede cubrir la pérdida de ingresos derivada de la inmovilización de un vehículo tras un siniestro cubierto, mientras se repara o se sustituye.
Seguro de accidentes de ocupantes ■ OPCIONAL	Cobertura adicional que algunas empresas ofrecen a sus clientes frente a lesiones de los ocupantes del vehículo alquilado, distinta de la RC frente a terceros.
Cristales, neumáticos y elementos excluidos ■ SEGÚN PRODUCTO	Determinados elementos —lunas, neumáticos, bajos del vehículo— pueden quedar excluidos de la cobertura de daños propios salvo contratación específica. Debe revisarse en cada modalidad ofrecida.
Renting operativo: seguro incluido en la cuota ■ SEGÚN CONTRATO	Si la empresa presta también renting a empresas clientas, debe quedar claro quién es el tomador del seguro, qué coberturas incluye la cuota mensual y cómo se gestiona un siniestro y el vehículo de sustitución.
Fraude e impago de multas y peajes ■ SEGÚN ACTIVIDAD	Relevante por la gestión de cargos posteriores a la devolución del vehículo —multas, peajes, combustible— y por el riesgo de suplantación o uso fraudulento de tarjetas de pago.
Daños materiales al local y a las instalaciones ■ ALTA	Puede proteger las oficinas, el aparcamiento y las instalaciones frente a incendio, agua y otros daños.
Protección jurídica ■ OPCIONAL	Puede facilitar la defensa y reclamación en conflictos con clientes, proveedores y aseguradoras, así como en reclamaciones por daños no abonados.

Las clasificaciones de criticidad son orientativas y deben confirmarse según el tamaño de la flota, el tipo de alquiler y si el negocio combina alquiler tradicional con renting operativo.

CAPÍTULO 1

Qué es y qué no es el seguro de una empresa de alquiler

El arrendamiento de vehículos sin conductor está regulado, con carácter general, por la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y su normativa de desarrollo. La actividad puede ejercerse libremente por las empresas que cumplan las obligaciones fiscales, sociales, laborales, de seguridad ciudadana y vial que resulten aplicables. El Real Decreto 933/2021 establece, además, obligaciones específicas de registro documental y comunicación de datos sobre las operaciones de alquiler y sus arrendatarios.

No debe presuponerse que un único seguro de responsabilidad civil cubre toda la actividad. Deben distinguirse, al menos, tres planos: la responsabilidad civil obligatoria de cada vehículo de la flota frente a terceros, la protección de los propios vehículos frente a daño, robo o pérdida, y las exenciones que la empresa ofrece contractualmente a sus clientes, que no son un seguro autónomo sino un mecanismo comercial respaldado por la propia póliza de la flota.

Tampoco debe confundirse el cumplimiento de las obligaciones administrativas y documentales de la actividad con disponer de un programa de seguros completo: son cuestiones relacionadas, pero distintas. El cumplimiento normativo permite desarrollar la actividad conforme a la legislación aplicable; el seguro traslada a la aseguradora, dentro de las condiciones contratadas, determinadas consecuencias económicas de los siniestros.

EL CRITERIO DE MOLINA LÓPEZ

Si su negocio combina alquiler de corta duración, alquiler de larga duración y renting operativo a empresas, revise si su programa de seguros distingue correctamente estas tres modalidades: cada una implica un perfil de riesgo y de conductor distinto.

CAPÍTULO 2

RC de circulación de la flota y RC patronal

Cada vehículo de la flota debe disponer de un seguro de responsabilidad civil de circulación, exigido con carácter general para todo vehículo a motor. El seguro obligatorio protege a los terceros perjudicados dentro de los términos previstos legalmente. No obstante, el uso por un conductor no autorizado, sin permiso válido o incumpliendo el contrato puede generar exclusiones en otras garantías, pérdida de exenciones o reclamaciones posteriores frente al arrendatario o al conductor.

La RC patronal puede cubrir la responsabilidad civil que puede exigirse a la empresa cuando un trabajador sufre un accidente de trabajo y puede apreciarse una infracción de las obligaciones de seguridad y salud laboral. No debe presentarse como un seguro de accidentes del trabajador ni asimilarse a las prestaciones de la Seguridad Social.

Ninguna de estas dos coberturas responde, por sí sola, de los daños al propio vehículo alquilado ni de las exenciones ofrecidas al cliente: esa exposición se trata en el capítulo siguiente.

CASO PRÁCTICO · Un accidente con conductor autorizado

Un supuesto hipotético: el cliente que ha alquilado un vehículo, correctamente identificado en el contrato como conductor autorizado, causa un accidente y provoca daños a otro vehículo. La respuesta frente a los terceros perjudicados y las consecuencias económicas para el arrendatario dependerían de la normativa de circulación, de la identidad y habilitación del conductor, del contrato de alquiler y de las condiciones de la póliza.

CAPÍTULO 3

Daños propios, franquicia y las exenciones CDW, LDW y SCDW

El seguro de daños propios de la flota puede cubrir, dentro de sus condiciones y límites, los daños que sufra el propio vehículo alquilado, normalmente con una franquicia que la empresa puede repercutir al arrendatario conforme al contrato y a las circunstancias del siniestro.

Sobre esta base, muchas empresas ofrecen a sus clientes, mediante el pago de un importe adicional, una exención parcial o total de esa franquicia: son las conocidas como CDW (exención de daños por colisión), LDW y SCDW, denominaciones comerciales cuyo alcance puede variar entre empresas y contratos. No debe deducirse únicamente de las siglas qué daños, robos o elementos quedan incluidos. No debe presentarse esta exención como un seguro contratado por el cliente: jurídicamente es, en la mayoría de los casos, una renuncia contractual de la empresa a reclamar la franquicia, asumida contractualmente por la empresa de alquiler y coordinada, cuando corresponda, con las coberturas de daños propios de su flota, no un producto asegurador independiente.

Esta distinción no es meramente terminológica: si su empresa ofrece estas exenciones, debe verificar que su propia póliza de daños propios las respalda adecuadamente en todos los supuestos ofrecidos al cliente, y no debe prometer una cobertura más amplia de la que efectivamente tiene contratada. Debe distinguirse también del seguro de franquicia que algunos clientes contratan de forma independiente con un tercero —habitualmente una aseguradora de viajes—, que reembolsa al cliente el importe de la franquicia que la empresa de alquiler le haya cobrado, pero no sustituye la relación contractual entre el cliente y la empresa de alquiler.

EL CRITERIO DE MOLINA LÓPEZ

Revise qué elementos quedan excluidos de cada modalidad de exención que ofrece a sus clientes —cristales, neumáticos, bajos del vehículo, daños por uso indebido del combustible— y comunique estas exclusiones con claridad en el contrato, para evitar reclamaciones por expectativas de cobertura no ajustadas a la realidad.

CAPÍTULO 4

Robo, pérdida de explotación y paralización de flota

El robo de un vehículo de la flota puede cubrirse, dentro de las condiciones y límites de la póliza, de forma distinta según se haya producido con el vehículo bajo custodia del arrendatario o en las propias instalaciones de la empresa. Debe verificarse si la póliza exige la presentación de una denuncia inmediata, la devolución de la documentación y las llaves del vehículo, y si estas condiciones recaen sobre el arrendatario o sobre la propia empresa.

Un vehículo inmovilizado tras un siniestro deja de generar ingresos mientras se repara o se sustituye. La cobertura de pérdida de explotación por paralización de flota puede cubrir, dentro de sus condiciones, esta pérdida de ingresos, y resulta especialmente relevante para empresas cuya flota tiene una rotación alta y cuyos márgenes dependen de la disponibilidad diaria de cada vehículo.

No debe confundirse esta cobertura con la obligación —habitual en el sector, aunque no siempre asegurable— de ofrecer un vehículo de sustitución al propio cliente afectado por una avería o un siniestro: esa es una decisión comercial de la empresa, distinta de la cobertura de pérdida de explotación de la propia flota.

CASO PRÁCTICO · Vehículo robado durante el alquiler

Un supuesto hipotético: un vehículo alquilado es sustraído durante la noche desde el lugar donde el arrendatario lo había estacionado. La cobertura aplicable dependería de si se ha cumplido el procedimiento de denuncia y se aporta la documentación, las llaves disponibles y las demás pruebas exigidas por la póliza, y de las condiciones, límites y exclusiones de la póliza de robo contratada.

CAPÍTULO 5

Coberturas complementarias ofrecidas al cliente

Seguro de accidentes de ocupantes

Puede ofrecerse como cobertura adicional frente a lesiones sufridas por los ocupantes del vehículo alquilado, con independencia de quién resulte responsable del accidente. Es una cobertura complementaria con capitales y prestaciones propios, distinta de la indemnización que pueda corresponder a los ocupantes perjudicados conforme al seguro obligatorio de circulación, y debe contratarse de forma expresa si se quiere ofrecer al cliente.

Cristales, neumáticos y elementos habitualmente excluidos

Determinados elementos del vehículo suelen quedar fuera de la cobertura básica de daños propios, incluso con exención de franquicia contratada: cristales, neumáticos, llantas, bajos del vehículo o el interior en caso de manchas o quemaduras. Debe revisarse en cada modalidad ofrecida y comunicarse con claridad al cliente antes de la firma del contrato.

Asistencia en carretera

Puede incluir el remolque del vehículo averiado, la gestión de una avería mecánica no derivada de un accidente y, según el producto, un vehículo de sustitución. Conviene verificar si esta cobertura está incluida en el seguro de la flota o si requiere contratación específica por vehículo.

Situación del cliente	Cobertura típicamente implicada
Accidente con daños a un tercero	RC de circulación del vehículo alquilado
Daño al propio vehículo alquilado	Daños propios de la flota, con franquicia salvo exención contratada
Robo del vehículo durante el alquiler	Cobertura de robo de la flota, sujeta a denuncia y documentación
Lesión de un ocupante sin responsabilidad de terceros	Seguro de accidentes de ocupantes, si está contratado
Avería mecánica no derivada de accidente	Asistencia en carretera, si está incluida en la póliza

CAPÍTULO 6**Renting operativo para empresas clientas**

El renting operativo a empresas comparte con el alquiler tradicional una misma exposición central —una flota de vehículos cuyo uso diario escapa al control directo de quien la asegura—, pero con contratos de mayor duración y, habitualmente, un único conductor o un grupo reducido de conductores identificados por parte de la empresa cliente.

En numerosos contratos de renting operativo, el seguro del vehículo se incluye dentro de la cuota mensual; en otros, debe contratarse directamente la empresa cliente. Debe comprobarse quién figura como tomador, asegurado y conductor autorizado, sin presuponer que las condiciones de esta cobertura son homogéneas entre proveedores: deben revisarse expresamente el límite de la RC, la franquicia aplicable a los daños propios, si se incluye vehículo de sustitución en caso de siniestro o avería, y qué ocurre con la cobertura si la empresa cliente permite el uso del vehículo a conductores no identificados en el contrato.

Debe aclararse también, de forma expresa en el contrato de renting, el procedimiento de gestión de un siniestro: a quién debe comunicarlo el conductor, quién gestiona la reparación y quién asume la franquicia si el conductor es responsable del daño. Una cláusula ambigua en este punto es una fuente frecuente de conflictos entre la empresa de renting y su cliente.

EL CRITERIO DE MOLINA LÓPEZ

Si su empresa ofrece renting operativo, entregue a cada cliente un resumen claro y por escrito de las coberturas incluidas en la cuota, la franquicia aplicable y el procedimiento exacto de gestión de siniestros, además de las condiciones generales de la póliza.

CAPÍTULO 7**Fraude, impagos y protección jurídica**

La devolución de un vehículo de alquiler no cierra necesariamente todos los cargos asociados a su uso: multas de tráfico, peajes, repostaje o cargos por daños detectados posteriormente pueden generarse después de la entrega. Debe revisarse cómo gestiona la empresa estos cargos posteriores y si el contrato de alquiler autoriza expresamente el cargo en la tarjeta del cliente dentro de plazos y límites razonables, y si existe documentación suficiente para justificar su concepto e importe.

El uso de datos de pago y de identificación de clientes —reforzado por las obligaciones de registro del Real Decreto 933/2021— expone también a la empresa a riesgos de fraude o suplantación, tanto en la propia reserva como en el cobro de cargos posteriores. Debe valorarse la ciberseguridad de las plataformas de reserva y de gestión de pagos utilizadas.

La protección jurídica puede facilitar, dentro de sus condiciones, la defensa y la reclamación frente a clientes que no abonan daños o cargos pendientes, así como en conflictos con proveedores y en procedimientos administrativos relacionados con la actividad de arrendamiento.

EL CRITERIO DE MOLINA LÓPEZ

Documente sistemáticamente el estado del vehículo a la entrega y a la devolución, con fotografías con fecha, para respaldar cualquier reclamación posterior por daños o cargos adicionales.

CAPÍTULO 8

Errores frecuentes al revisar el seguro

Error frecuente	Por qué debe evitarse
Presentar las exenciones CDW, LDW o SCDW como un seguro contratado por el cliente	Son, en la mayoría de los casos, una renuncia contractual de la empresa, asumida contractualmente por esta y coordinada, cuando corresponda, con las coberturas de daños propios de su flota, no un producto asegurador independiente.
Prometer una cobertura más amplia de la que la póliza de daños propios realmente ofrece	Puede generar reclamaciones del cliente si la exención vendida no se corresponde con las condiciones reales contratadas por la empresa.
No diferenciar las coberturas según el conductor esté o no identificado en el contrato	Un conductor no autorizado conforme al contrato de alquiler puede comprometer la cobertura aplicable.
No revisar cómo queda cubierta la paralización de flota tras un siniestro	Un vehículo inmovilizado deja de generar ingresos, y esta pérdida no siempre está cubierta salvo contratación específica.
Presuponer homogéneas las condiciones de seguro entre distintos contratos de renting	El límite de RC, la franquicia y el vehículo de sustitución pueden variar significativamente entre proveedores de renting.
No aclarar por escrito el procedimiento de gestión de siniestros en el renting	Una cláusula ambigua es una fuente frecuente de conflictos entre la empresa de renting y su cliente.
No documentar el estado del vehículo a la entrega y a la devolución	Dificulta respaldar reclamaciones posteriores por daños o cargos adicionales.
Confundir el seguro de franquicia contratado por el cliente con un tercero con la exención propia	El seguro externo reembolsa al cliente la franquicia cobrada, pero no sustituye la relación contractual entre el cliente y la empresa de alquiler.

PREGUNTAS Y CHECKLIST

Antes de contratar o renovar su seguro

Preguntas clave

¿Las exenciones que ofrecemos en el mostrador están respaldadas por nuestra póliza?

Debe verificarse que la póliza de daños propios de la flota cubre efectivamente todos los supuestos incluidos en cada modalidad de exención ofrecida al cliente.

¿Qué elementos quedan excluidos aunque el cliente haya contratado la exención ampliada?

Debe revisarse en cada producto: cristales, neumáticos, bajos del vehículo y otros elementos suelen requerir mención expresa.

¿Cómo queda cubierta la paralización de un vehículo mientras se repara?

No debe presuponerse. Es una cobertura opcional que debe valorarse según la rotación y los márgenes de la flota.

¿Sabemos exactamente qué incluye el seguro de cada contrato de renting operativo?

Debe entregarse a cada empresa cliente un resumen claro de coberturas, franquicia y procedimiento de gestión de siniestros.

Checklist de revisión

Flota y exenciones al cliente

- ☐ RC de circulación revisada para cada vehículo de la flota.
- ☐ Daños propios y franquicia de la flota verificados.
- ☐ Exenciones CDW, LDW y SCDW respaldadas por la póliza real.
- ☐ Elementos excluidos comunicados con claridad en el contrato.
- ☐ Robo y documentación exigida al arrendatario revisados.

Negocio, renting y otras coberturas

- ☐ RC patronal con límites revisados.
- ☐ Pérdida de explotación por paralización de flota valorada.
- ☐ Condiciones de cada contrato de renting operativo documentadas.
- ☐ Gestión de multas, peajes y cargos posteriores revisada.
- ☐ Ciberseguridad de plataformas de reserva y pago valorada.

Documentación que conviene reunir

- Documentación de alta y cumplimiento administrativo de la actividad, obligaciones de registro documental y relación actualizada de la flota.
- Condiciones exactas de cada modalidad de exención de franquicia ofrecida al cliente.
- Modelo de contrato de alquiler y de renting operativo, con las coberturas diferenciadas por escrito.
- Protocolo de documentación fotográfica del vehículo a la entrega y a la devolución.

CIERRE

Ideas clave

- Las exenciones CDW, LDW y SCDW no son, en la mayoría de los casos, un seguro contratado por el cliente: son una renuncia de la empresa, coordinada, cuando corresponda, con las coberturas de daños propios de su flota.
- No prometa a sus clientes una cobertura más amplia de la que su póliza de daños propios realmente ofrece.
- La paralización de un vehículo tras un siniestro no siempre está cubierta: valórela según la rotación de su flota.
- Las condiciones de seguro pueden variar significativamente entre contratos de renting operativo: no las presuponga homogéneas.
- Documente el estado del vehículo a la entrega y a la devolución: es su mejor defensa frente a reclamaciones posteriores.

**Su flota cambia de conductor cada pocos días.
Un programa de seguros bien dimensionado no debería cambiar de
criterio con ella.**

SOBRE MOLINA LÓPEZ

Molina López · Análisis y Optimización de Seguros trabaja con más de 95 aseguradoras para encontrar, en cada caso, el equilibrio entre garantía y coste que corresponde a la situación real de cada empresa de alquiler o renting. No somos un comparador: analizamos el tamaño y la rotación de la flota, las exenciones ofrecidas a sus clientes y los contratos de renting operativo antes de recomendar un programa de seguros. La revisión se realiza sin coste y no implica obligación de contratación.

AVISO LEGAL

Esta guía tiene finalidad exclusivamente informativa y divulgativa. No constituye asesoramiento jurídico ni una recomendación personalizada de contratación. Las coberturas, condiciones, límites y exclusiones varían según la aseguradora. Las obligaciones derivadas de la normativa de transporte terrestre, de tráfico y de protección de datos pueden variar y deben verificarse en cada momento. Antes de contratar, mantener, cancelar o modificar cualquier seguro, debe revisarse la situación concreta y la documentación aplicable.