



FAMILLES DE FRANCE

Paris, le 8 juillet 2015

LOCATION DE VOITURE SUR INTERNET : LOUER EN LIGNE VAUT-IL VRAIMENT LE COUP ?

2015



- **Le déroulement de l'enquête** page 3
- **Les résultats de l'enquête** page 4
- **Le prix des locations** page 5
- **Les coûts additionnels** page 6
- **L'étude des conditions générales de location** page 8
- **L'identification des agences de location** page 11
- **Louer une voiture sur internet : ce qu'il faut savoir** page 12

LE DEROULEMENT DE L'ENQUÊTE

Sur internet, on peut louer le véhicule de son choix, pour des périodes flexibles, on peut payer directement en ligne ou reporter le paiement lors du retrait du véhicule, sur place, en agence.

Les enseignes sur la toile se sont multipliées et, pour aider le consommateur à faire un choix, Familles de France a réalisé la présente étude sur les agences de location de voiture en ligne, cinq années après avoir déjà réalisé ce même travail, l'idée étant de constater si des améliorations ou des dégradations sont intervenues depuis lors.

Le quadruple objectif de l'enquête

Cette étude n'a pas pour ambition de mettre en comparaison ces sites entre eux, mais :

- D'établir un **comparatif entre les offres imposant un paiement immédiat sur le site et celles permettant un paiement différé en agence**,
- De vérifier la **conformité des sites internet** quant à l'obligation d'identification et au contenu des conditions générales de location,
- De **fournir des conseils aux consommateurs qui envisagent une location de véhicule** (explication des assurances, droits du locataire et du loueur, litiges entre locataire et loueur).

Les agences de location de voiture en ligne étudiées

La présente enquête porte sur une sélection de 10 agences de location de voiture en ligne.

Afin de pouvoir noter les éventuelles évolutions, les sites retenus sont les mêmes que lors de la première enquête à une exception près (précisée) :

- EUROPCAR
- AVIS
- ADA
- HERTZ
- WALLGREEN
- SIXT
- ENTREPRISE RENT-A-CAR qui est le nouveau nom de Citer
- BUDGET
- UCAR
- RENTACAR (ALAMO, anciennement dans le panel, n'intervient plus sur Lyon Gare Part Dieu)

Les détails de l'enquête

Pour comparer les offres de prix, nous avons effectué des simulations sur l'ensemble des sites étudiés dans notre enquête, sur deux périodes différentes : la première pour une location en semaine du 23 au 25 mars 2015 et la seconde pour une location le week-end du 21 au 20 mars 2015.

La location, pour toutes les simulations, a porté sur :

- un des modèles suivants : VW Polo, Peugeot 208, Opel Corsa, Renault Clio, Seat Ibiza ou similaire ;
- d'une capacité de : 5 passagers, 2 bagages à main, 1 valise ;
- avec les équipements suivants : 5 portes, climatisation, boîte de vitesse manuelle.

Le départ ainsi que le retour étaient prévus à Lyon Gare Part Dieu, sauf impossibilité.

LES RESULTATS DE L'ENQUETE

En 2010, Familles de France avait constaté qu'il était nettement plus avantageux de payer la location de la voiture directement en ligne plutôt que de se rendre en agence pour le faire.

En 2015, il est toujours plus intéressant de payer sa location directement sur le site, mais à proportion moindre. Voici les détails.

Le coût d'un paiement en agence peut aller jusqu'au double d'un paiement en ligne

Cette année encore, le paiement effectué en ligne est globalement plus avantageux pour le consommateur. Sur les 10 enseignes étudiées, **2 ne permettent pas le paiement en agence**. Parmi les 8 autres sites, **7 proposent un prix plus faible** lorsque le consommateur paie sa location directement en ligne, **1 seul pratique un prix identique** que le paiement ait lieu directement en ligne ou plus tard en agence.

L'écart de prix moyen entre une location payée directement en ligne et une même location que le consommateur paie plus tard en agence est de 17,8% pour une location en semaine et de 22,78% pour une location sur un week-end. Les écarts entre un paiement en ligne et un paiement en agence varient jusqu'à 47,70%, soit un écart qui peut aller quasiment du simple au double !

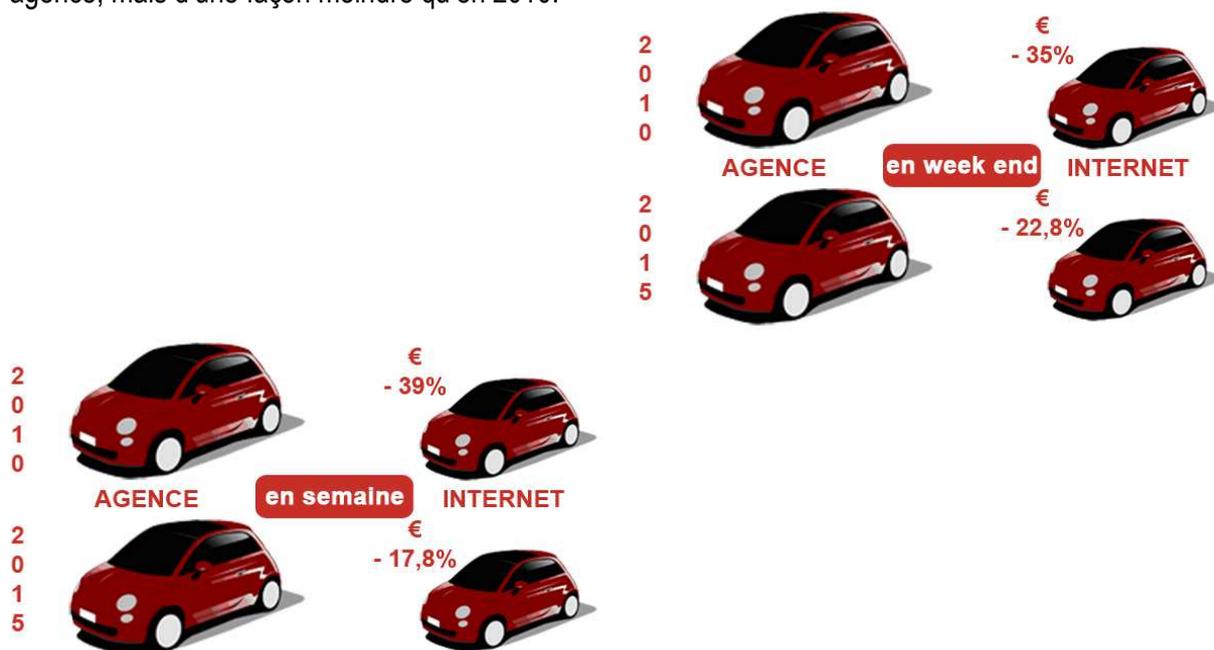
C'est chez AVIS que se constate le plus grand écart avec la location pour en week-end pour 2 jours, qui revient à 55,80 € si l'on opte pour un paiement en ligne contre 106 € pour le paiement en agence.

Comparaison avec les résultats en 2010

Lors de notre précédente étude, le paiement effectué directement en ligne revenait :

- pour une location en week-end : jusqu'à 35 % moins cher par rapport au paiement en agence,
- pour une location en semaine : jusqu'à 39 % moins cher qu'un paiement en agence.

Aussi, Familles de France constate que le paiement en ligne est toujours attractif qu'un paiement en agence, mais d'une façon moindre qu'en 2010.



LE PRIX₁ DES LOCATIONS₂

	Prix de location d'un véhicule pour le week-end		Prix de location d'un véhicule pour 2 jours ouvrés	
	Tarif prépayé en ligne	Tarif avec paiement en agence	Tarif prépayé en ligne	Tarif avec paiement en agence
SIXT	63,97€ (500km inclus) 0,17€/km	109,99€ (500km inclus) 0,17€/km	117,97€ (500 km inclus) 0,24€/km	170,98€ (500 km inclus) 0,24€/km
ENTREPRISE RENT A CAR	66,96€ (500km inclus) 0,36€/ km	73,24€ (500 km inclus) 0,36€/km	154,56€ (500 km) 0,36€/km	168,94€ (500 km) 0,36€/km
BUDGET	74,23€ (750km inclus) 0,34€/km	92,80€ (750km inclus) 0,34€/km	225,41€ (750 km inclus) 0,34€/km	281,76€ (750km inclus) 0,34€/km
UCAR	123€ (600km inclus) 0,19 à 0,30€/km	123€ (600km inclus) 0,19 à 0,30€/km	98€ (200km inclus) 0,19 à 0,30€/km	98€ (200km inclus) 0,19 à 0,30€/km
RENT A CAR	88,40€ (200km inclus) 0,28€/km	indisponible	92,65€ (200 km inclus) 0,28€/km	indisponible
EUROPCAR	65€ (500km inclus) 0,44€/km	112,8€ (250km inclus) 0,44€/km	156€ (500km inclus) 0,44€/km	215,80€ (500km inclus) 0,44€/km
AVIS	55,80€ (500km inclus) 0,38€/km	106,68€ (500km inclus) 0,38€/km	163,84€ (500km inclus) 0,38€/km	227,25€ (500km inclus) 0,38€/km
ADA³	100€ (500km inclus) 0,30€/km	indisponible	123€ (200km inclus) 0,30 €/km	indisponible
HERTZ	49,99€ (500km inclus) 0,43€/km	56,66€ (500 km inclus) 0,43€/km	140,62€ (500 km inclus) 0,43€/km	169,66€ (500 km inclus) 0,43€/km
WALLGREEN⁴	93,49€ (200km inclus) 0,11€/km	103,88€ (200km inclus) 0,11€/km	93,49€ (200km inclus) 0,11€/km	103,88€ (200km inclus) 0,11€/km

¹ Prix ne comprenant pas l'option jeunes conducteurs sous réserve. Ce relevé de prix sert uniquement à comparer l'offre avec paiement en ligne et l'offre avec paiement en agence d'un même site le cas échéant.

² Les simulations ont été réalisées pour un week-end (21 au 23 mars 2015) au départ de Lyon Gare Part Dieu et pour deux jours en semaine (du 23 au 25 mars 2015) au départ de Lyon Gare Part Dieu

³ Départ de la gare Lyon TGV Perrache avec une prise en charge possible de la personne depuis Gare Part Dieu

⁴ La localisation au départ de Lyon n'existant pas, nous avons pris une location au départ de Bagnols sur Cèze

LES COÛTS ADITIONNELS A LA LOCATION

Forfaits de base, dépassements et options

Le forfait de base : attention à ce qu'il inclut

Dans les locations, il existe une offre dite « de base », qui est l'offre telle qu'elle est présentée par l'enseigne, sans personnalisation de celle-ci par le consommateur.

Cette offre de base comprend des kilomètres prédéfinis, qui varient selon la durée de location. Aussi, une fois ces kilomètres atteints, vous êtes facturé pour chacun des kilomètres supplémentaires, selon un tarif compris (pour les 10 sites internet de location de notre étude) entre 0,11 €/km et 0,44 €/km. **Un dépassement de 50km au-delà « forfait » de base peut donc vous coûter entre 5.50 euros et 22 euros !** Attention donc à déterminer au préalable avec le loueur un nombre de kilomètres suffisant car, à défaut et selon votre utilisation, le montant total de votre location peut vite grimper.

Choisir des accessoires et des options en fonction de ses besoins

A côté du dépassement possible du forfait, des accessoires pourront venir alourdir le coût de votre location. En effet, il est important de consulter l'ensemble des coûts supplémentaires que vont représenter des options telles que le GPS ou le siège pour bébé, car ils varient d'une enseigne à l'autre. Par exemple, le prix de la location d'un siège bébé peut varier entre 6 € et 46 €, les prix pouvant être journaliers ou forfaitaires pour toute la durée de la location.

Personnaliser la location avec divers accessoires peut alourdir la facture là où certaines enseignes en fourniront certains gratuitement.

De même, si vous désirez ajouter un conducteur supplémentaire, là encore il faut être vigilant au prix de revient !

N'hésitez pas à mettre en concurrence les différentes agences de location lorsque vous avez besoin d'accessoires et d'options complémentaires.



Les jeunes conducteurs toujours surtaxés

Ajouter un conducteur est également payant, d'autant plus s'il est considéré comme « jeune conducteur », notion qui est d'ailleurs différente selon le loueur : une seule enseigne (Europcar) permet aux conducteurs de pouvoir louer une voiture dès leurs 18 ans ; pour les autres, c'est à partir de 21 ans, et même 23 ans pour l'une d'entre elles (Wallgreen) !

Annulation : coût et délai

Il est important de s'informer, avant même de prendre le véhicule à la location, sur les frais d'annulation de la location, car un imprévu n'est pas impossible.

Nous rappelons que le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation notamment pour les achats en ligne ne s'applique pas dans le cas d'une location de voiture (12° de l'article L121-21-8).

Tous les sites enquêtés prévoient des frais en cas d'annulation d'une location. Leur montant varie en fonction de l'éloignement d'avec la date de réservation. De plus, chaque agence a sa propre politique. Ainsi, avec Rent A Car, seules les annulations effectuées jusqu'à 72 heures avant la date de réservation ont des frais fixes de 30 euros. Celles ayant lieu plus tard ne donnent droit à aucun remboursement. Chez Entreprise Rent-a-car, les frais pour une annulation effectuée au moins 24 heures avant la prise en charge sont au maximum de 58 euros (au minimum, ils seront du montant des frais de location si ces frais sont inférieurs à 58 euros).

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

Les conditions générales de location constituent la première source d'information pour le consommateur qui souhaite louer un véhicule. Elles détaillent les conditions de location, les modalités d'utilisation du véhicule, les assurances, les droits et obligations du loueur et du consommateur, etc. Bref, toutes les règles qui régissent la location !

L'étude des conditions générales par Familles de France

Familles de France a étudié ces conditions générales sous 3 angles : leur conformité avec la législation en vigueur, leur accessibilité sur le site et leur lisibilité. De plus, cette étude s'est attachée à noter les évolutions des conditions générales sur ces 3 aspects depuis les dernières recommandations adressées aux professionnels en 2010.

Nette amélioration mais persistance de clauses déséquilibrées au détriment du consommateur

Nous saluons de nettes évolutions depuis notre précédente étude en 2010 mais malgré cela, sur les 10 agences de location de voiture étudiées, nous constatons la persistance de clauses créant un déséquilibre entre le loueur et le locataire.

Concernant la modification ou l'annulation de la réservation de la location de véhicule, 1 site présente une clause déséquilibrée

Les conditions générales d'1 site énoncent que les frais de modification ou d'annulation d'une réservation prépayée seront indiqués uniquement lors de la modification ou de l'annulation, alors que l'article L111-1 du Code de la consommation fixe une obligation générale d'information, notamment sur le prix et toute somme que le consommateur aurait à verser.

Familles de France rappelle qu'au titre de l'obligation générale d'information, les frais d'annulation doivent être portés à la connaissance des consommateurs au préalable.

2 sites présentent une clause estimée abusive par le Commission des Clauses Abusives en ce qui concerne la conduite du véhicule et 4 sites jouent sur l'ambiguïté de la rédaction

2 loueurs interdisent la conduite aux personnes non prévues expressément et préalablement lors de la conclusion du contrat alors qu'est abusif le fait d'« interdire au locataire de laisser conduire sous sa responsabilité le véhicule par d'autres personnes » conformément au 9° de la recommandation 96-02 de la Commission des clauses abusives (CCA). 4 autres sites présentent une rédaction peu claire, voire même ambiguë quant à la possibilité de laisser une tierce personne conduire le véhicule.

Familles de France rappelle que toute personne peut conduire un véhicule loué, même sans être désignée par le contrat. Toutefois, elle ne pourra pas bénéficier des garanties prévues au contrat (rachat de franchise notamment), mais elle sera toujours couverte par l'assurance aux tiers.

3 sites de location, par une rédaction ambiguë, ont des clauses estimées abusives par le Commission des Clauses Abusives en ce qui concerne l'application de l'assurance

- Sur les personnes couvertes par l'assurance aux tiers

3 sites jouent sur une rédaction peu claire d'une clause, laissant penser au locataire que la garantie de responsabilité civile est exclue lorsque le véhicule est conduit par une personne non autorisée par le loueur, alors même que la recommandation de la CCA n°96-02, en son 33°, considère comme abusive la clause qui « prévoit une exclusion de garantie responsabilité civile lorsque le véhicule est conduit par une personne non autorisée » par le loueur du véhicule.

Familles de France rappelle que la garantie responsabilité civile est toujours valable, même si la personne qui conduit n'a pas été mentionnée au contrat de location.

- Sur le délai de déclaration du sinistre

3 sites obligent le client à déclarer le sinistre dans un délai de 24h alors contrairement aux dispositions de l'article L113-2 du Code des assurances.

Familles de France rappelle que l'article L113-2 du Code des assurances oblige l'assuré à déclarer à son assurance tout sinistre « dès qu'il en a eu connaissance », et au plus tard dans un délai prévu au contrat, « délai qui ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés (...) ramené à 2 jours ouvrés en cas de vol ».

1 site présente une clause abusive en ce qui concerne l'action en justice que le consommateur engagerait contre l'agence de location

1 site ne respecte pas l'article L141-5 du Code de la consommation quant au tribunal que peut saisir le consommateur pour un litige l'opposant à l'agence de location de voiture.

Familles de France rappelle qu'au titre de l'article L 141-5 du Code de la consommation, le consommateur choisit entre le tribunal du lieu où le contrat a été signé, le tribunal du lieu où le litige est survenu ou le tribunal du lieu du professionnel loueur. C'est le consommateur seul qui procède à ce choix, le professionnel ne doit pas l'influer.

Familles de France a adressé aux sites concernés des mises en demeure de se conformer à la recommandation 96-02 de la Commission des clauses abusives et à la législation pour que disparaissent des contrats les clauses qui créent un déséquilibre au détriment des consommateurs.

Accessibilité et lisibilité des conditions générales de location (CGL)⁵

La loi impose que les conditions générales soient accessibles et qu'elles puissent être reproduites. En effet, le client doit pouvoir les imprimer pour les conserver car les conditions générales constituent les règles de la location.

Nous nous sommes donc intéressés à l'accessibilité et à la lisibilité des conditions générales de location. Nous avons réalisé un tableau récapitulatif dans lequel chacun de ces 2 critères est noté sur 5 pour l'ensemble des sites étudiés.

Nous avons réalisé la note moyenne globale compte-tenus de ces 2 critères : malheureusement, aucun des sites n'obtient la note moyenne générale de 5/5.

	Accès facile aux CGL ?	CGL lisibles ?	Note moyenne globale du site
EUROPCAR	3	3	3/5
ADA	4	3	3.5/5
HERTZ	2	3	2.5/5
AVIS	3	4	3.5/5
WALLGREEN	4	3	3.5/5
SIXT	3	3	3/5
CITER	3	3	3/5
BUDGET	4	4	4/5
UCAR	4	3	3.5/5
RENT A CAR	3	3	3/5

Toutefois, point positif : Familles de France constate une **nette amélioration de l'accessibilité des conditions générales de location** par rapport à sa précédente étude réalisée en 2010.

Concernant le critère de lisibilité, toutes les entreprises sont au dessus de la moyenne avec 2 bons élèves que sont le site de Budget et celui d'Avis. Toutefois, persiste l'usage des abréviations anglaises sans traduction, comme le CDW (Collision Damage Waiver) autrement dite assurance dommage, ou encore TP (Theft protection) pour dénommer les différentes assurances contre le vol.

Familles de France demande donc aux agences de location de voiture de systématiser les définitions et traductions des abréviations anglaises employées en matière d'assurance.

⁵ Les critères qui ont déterminé la note sont notamment : le nombre de clics pour accéder aux conditions générales, les termes anglais non traduits, la présentation générale du texte : contraste, taille de police, etc.

L'IDENTIFICATION DES AGENCES DE LOCATION DE VOITURE

L'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (dite LCEN) impose aux professionnels une obligation d'information sur leur identification. La loi relative à la consommation (dite loi Hamon) de 2014 est venue compléter et ainsi renforcer l'obligation d'identification.

En effet, afin d'être aisément contacté par le consommateur qui voudrait le joindre, le professionnel doit indiquer sur son site internet un certain nombre d'informations dont ses coordonnées, son nom, une adresse mail, un numéro de téléphone, etc.

Une amélioration mais des adresses mails toujours absentes

Nous constatons avec satisfaction que **tous les sites** indiquent leurs coordonnées téléphoniques et mentionnent, en plus du numéro du siège social, un numéro de téléphone gratuit pour leur client.

Toutefois, **3 sites** sur les 10 étudiés ne communiquent pas d'adresse mail. Parmi ces 3 sites, 1 propose de remplir un questionnaire permettant d'entrer en contact avec l'agence de location. Nous regrettons cet unique moyen d'entrer en contact avec le professionnel car le consommateur qui remplit un tel questionnaire ne connaît pas le destinataire de la réclamation et surtout, il lui est impossible de garder une trace de sa démarche (ni le contenu, ni le jour) à la différence de l'envoi d'un mail.

Enfin, différentes entorses à la législation ont été observées par **2 sites** qui ne mentionnent ni l'adresse du siège social ni le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés alors que ce sont des mentions obligatoires.

Familles de France regrette que quelques sites ne respectent toujours pas les obligations d'identification auxquelles ils sont soumis au titre de l'article 19 de la loi LCEN.

Sanction des professionnels ne respectant pas l'obligation d'identification

En cas de violation des mesures posées par l'article 19 de la loi pour la confiance en l'économie numérique, les articles L 450-1 et suivants du Code de commerce prévoient une procédure d'enquête mise en œuvre par les services d'instruction de l'Autorité de la concurrence concernant l'application des mesures de cette loi.

Parallèlement, le Code de la consommation est venu renforcer le dispositif qui existait en matière d'information précontractuelle. En effet, son article L111-2 prévoit, avant toute souscription de contrat, que le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur sur son identité, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et ses activités.

La sanction de cette absence d'informations sur le professionnel est une amende administrative d'un montant maximal de 3000€ (15 000€ pour une personne morale).

LOUER UNE VOITURE SUR INTERNET : Ce qu'il faut savoir avant de se lancer

Assurances

Faut-il souscrire une assurance complémentaire en cas de location ? Que signifient les sigles contenus dans les contrats d'assurance ? Qu'est ce qui sera couvert en cas d'accidents ? Familles de France fait le point sur les assurances en matière de location de voiture.

L'assurance aux tiers est toujours incluse dans le contrat de location

Il faut savoir qu'en tout état de cause, la location comprendra au minimum une assurance aux tiers qui couvre les dommages corporels ou matériels subis par les tiers. Retenez que les passagers du véhicule loué sont considérés comme des tiers.

Donc, attention, cette assurance exclut les dommages subis par le véhicule loué et par le conducteur.

Chez certains loueurs, l'offre de base comprend également une assurance dénommée « CDW » (collision Damage Waiver) permettant le rachat partiel de la franchise « dommage » en cas d'accident, et une assurance « TP » (Theft protection) qui permet le rachat partiel de la franchise « vol ».²

Les garanties facultatives

Les loueurs proposent aussi une garantie facultative « PAI » (Personal Accident Insurance), sous forme d'un forfait journalier et qui permet d'indemniser de manière forfaitaire les passagers du véhicule loué ou leurs ayants-droit des dommages corporels dont ils peuvent être victimes durant la location et parfois comprend une indemnisation en cas de vol des effets personnels contenus dans le véhicule loué.

Les agences de location proposent aussi d'autres garanties facultatives : la garantie « Super CDW » qui offre, sous certaines conditions, une réduction ou un rachat total de la franchise « dommage » plus important ou la garantie « Super TP » permettant une réduction ou le rachat total de la franchise « vol ».

Avant de souscrire une assurance, vérifiez que vous n'êtes pas déjà assuré !

Le rachat de franchise peut être prévu au sein de votre contrat d'assurance pour votre véhicule habituel ou celui concernant votre habitation. Reportez-vous y donc avant de louer un véhicule.

De plus, certaines cartes bancaires utilisées pour le paiement de la location permettent de bénéficier du rachat de franchise, ce qui vous dispense de souscrire l'assurance complémentaire proposée par le loueur. Pensez donc à vérifier le contenu et l'étendu des garanties offertes par votre carte bancaire.

Vos devoirs et ceux de l'agence de location

Parce qu'il est toujours intéressant de connaître ses droits et ceux que l'agence de location ne peut dépasser qui nous sont imposées, Familles de France fait le point sur vos droits et vos devoirs afin que vous puissiez louer un véhicule en toute tranquillité.

Les obligations de l'agence de location de voiture

- **Le contrat**

L'agence de location doit remettre au consommateur un contrat, rédigé en deux exemplaires minimum et qui définit les conditions d'usage du véhicule, la durée et le coût de la location.

Si vous désirez prendre le temps de lire le contrat avant de le signer, vous pouvez l'emporter chez vous, le loueur n'ayant pas le droit de vous le refuser.

Le contrat doit comporter les informations suivantes :

- Sur le loueur : l'identité ou la raison sociale, l'adresse,
- Sur le locataire : son nom, prénom, lieu et date de naissance, domicile, n° du permis de conduire,
- Sur le ou les conducteurs autres que le locataire : nom, prénom, lieu et date de naissance, domicile, n° de permis de conduire,
- Sur le véhicule : marque, type, n° d'immatriculation, kilométrages,
- La date, le lieu et l'heure de départ,
- Le coût de la location (tarif, assurance, extra...),
- Le montant des franchises.

- **La fiche d'état du véhicule**

L'agence de location est tenue de vous remettre une fiche d'état du véhicule qui permet d'établir l'état du véhicule tant au départ qu'au retour. Elle est signée par le loueur ainsi que par vous.

Cette fiche peut être annexée au contrat de location ou présentée dans un document séparé.

Lorsque vous remplirez cette fiche, avec l'agence de location, examinez scrupuleusement la voiture afin de noter tous défauts apparents tels que des éraflures, phares abimés, etc. car si cela n'est pas inscrit dans la fiche d'état du véhicule avant le début de la location, ces dommages pourront vous être imputés.

- **Pendant la location**

L'agence de location doit vous remettre un véhicule en bon état de marche. Elle doit assumer les grosses réparations durant la location.

Durant la location, si des problèmes surviennent, elle doit vous donner un véhicule de remplacement et vous rembourser les frais de réparation engendrés.

Vos obligations

En règle générale, vous ne pouvez louer un véhicule que si vous êtes âgés d'au moins 21 ans et possédez un permis de conduire valide depuis au moins 1 an.

Le loueur peut demander, avant toute location, un dépôt de garantie et une avance sur location. Le dépôt de garantie sert à couvrir les éventuels dommages qui peuvent survenir durant la location et les éventuels compléments de facturation alors que l'avance sur location garantit le règlement de la location.

Vous êtes responsable du véhicule jusqu'à la remise des clés et des papiers que vous remettrez en main propre ou jusqu'à leur réception par l'agence de location si vous ramenez votre location à une heure où l'agence de location est fermée.

N'oubliez pas de rendre la voiture au même niveau de carburant que lorsque vous l'avez prise, faute de quoi celui-ci vous sera facturé et le plus souvent au prix fort.

En cas de litige

Le véhicule ne correspond pas au modèle réservé

Si le modèle de véhicule que vous avez réservé sur internet n'est pas disponible lorsque vous voulez le récupérer, l'agence de location doit vous remettre un autre véhicule, d'un modèle similaire ou supérieur, sans majoration de prix.

Si, toutefois, l'agence vous remet une voiture d'une catégorie inférieure, elle doit vous rembourser la différence de prix existant entre ces modèles.

Dans l'hypothèse où le véhicule mis à disposition présente des caractéristiques différentes que celles prévues au contrat (par exemple, une voiture trois portes au lieu de cinq, une boîte à vitesse normale au lieu d'une automatique...), sachez que vous êtes en droit de le refuser et ainsi obtenir le remboursement du prix de la location. Vous pouvez toutefois négocier avec l'agence de location une réduction du tarif pour le modèle qui vous est proposé.

Le véhicule tombe en panne. Qui doit assumer les réparations ?

La charge de la réparation dépend de l'origine de la panne. S'il s'agit d'une panne due à l'usage normal du véhicule (vétusté) ou à un vice caché, la réparation est de la responsabilité du loueur. Dans ce cas, les sommes que vous auriez engagées doivent vous être remboursées par l'agence de location. Il vous faut contacter l'agence de location au préalable et bien sûr toujours conserver les factures et autres preuves des dépenses effectuées.

Mais si la panne a pour origine une faute de votre part (erreur de carburant par exemple), alors c'est vous qui devrez supporter la remise en état du véhicule.

Des dégradations sont constatées lors de la remise du véhicule, qui en assume la responsabilité ?

Si des dégradations sont survenues durant la location, c'est à vous de les assumer sauf ce qui a été dégradé par vétusté ou par la force majeure.

Si vous contestez les dégradations, c'est la fiche d'état du véhicule remise en début de location qui fera foi. Il est donc vivement conseillé d'examiner soigneusement le véhicule lorsque vous prenez le véhicule et de noter toutes anomalies aussi bien extérieures qu'intérieures afin de ne pas se retrouver à payer, en fin de location, des choses qui ne vous sont pas imputables.

Vous avez un litige avec l'agence de location, quelle procédure suivre ?

Dans un premier temps, vous devez envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception à l'agence de location en décrivant le problème et en leur demandant de bien vouloir trouver une solution à l'amiable.

Si votre demande n'aboutit pas, contactez le service en charge de la relation client du loueur, dont les coordonnées figurent sur le contrat de location ou sur la facture par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si le loueur ne dispose pas de service relation client, ou si vous n'arrivez pas à trouver d'accord, vous pouvez saisir la Branche des loueurs courte durée du Conseil national des professions de l'automobile à l'adresse suivante : CNPA-Branche Loueurs, 50 Rue Rouget de Lisle, 92158 Suresnes cedex. Pour disposer de plus d'informations concernant la Commission de la médiation du CNPA, vous pouvez contacter la contacter au 01.40.99.55.00 ou par courriel : commission-mediation@cnpa.fr.

NB : dans tous les échanges que vous pourriez avoir, veillez à ne jamais fournir les originaux des documents. Il vous faut les conserver et fournir uniquement des photocopies.

FAMILLES DE FRANCE

Fédération Nationale reconnue d'utilité
publique

Agréée d'éducation populaire

Agréée organisation nationale de
consommateurs

Agréée association éducative
complémentaire de l'Enseignement
public

28 place Saint Georges 75009 Paris

Tél. :01 44 53 45 90

accueil@familles-de-france.org

