



Litige xxxxxx, montant surestimé à plus de 2000€

Par rud75, le 15/08/2016 à 12:16

Bonjour à tous,

Je tiens à faire partager également une très mauvaise expérience, avec xxxxxx. Je constate avec beaucoup d'étonnement le nombre important de retours similaires de la part d'autres utilisateurs des services de xxxxxx, relatant des abus.

(Contrat de location 9841004067 , Contestation du sinistre SX-9052808346-60-169, DW-612-TX)

J'ai réservé un véhicule à l'agence de Paris St Lazare, fin juin pour un déménagement le 1er juillet. Le jour du déménagement, l'agent m'informe que le type de véhicule que j'avais demandé, une grosse camionnette, n'était finalement pas disponible. Contraint d'opérer tout de même une location alternative, l'agence me propose un plus petit véhicule. Celui-ci est évidemment déjà bien abimé à plusieurs endroits (rayures, coups, tôle froissée...) et la personne auprès de laquelle j'ai fait constater l'état du véhicule a relevé ces multiples marques.

Puisque le modèle était plus petit il m'a fallu plus de temps pour faire le déménagement car des allers retours supplémentaires étaient à prévoir. Je lui demande s'il possible de rendre le véhicule plus tard, et il me confirme que les retour sont possible à toute heure, et que cela ne pose pas de problème si je le rends le lendemain (sous réserve de frais supplémentaires évidemment.) Fixant l'heure de retour approximatif à minuit le même jour, nous partons du principe que je retournerai le véhicule tout de suite après le déménagement, puisque j'avais des livraisons de meubles le lendemain matin.

Cependant, au lieu de faire le déménagement comme il était prévu au départ avec un grand véhicule, nous l'avons donc fait en 6h avec le plus petit ! Je précise que je suis étudiant, habite au 6eme étage sans ascenseur... C'était déjà beaucoup de peine, mais les aller-retour ont été éreintant et j'ai finalement fini mon déménagement à 2h00 du matin ! Ce qui veut dire également, retour en taxi au milieu de la nuit mais tant pis. Comme l'agent de xxxxxx me l'avait affirmé, je pouvais rendre le véhicule à toute heure. J'avais tout de même pris la peine de regarder sur l'application smartphone, à l'agence de Saint Lazare, où est bien notifié RETOUR 24h/24.

Epuisé, je me rends au garage de xxxxxx à Saint Lazare qui... à ma grande surprise est fermé !! Le retour du véhicule était impossible. Les grilles du garages pour aller dans le sous terrain étaient fermées.

J'appelle donc le numéro de l'agence pour que l'on m'ouvre. Personne ne répond... De fait, je contact le numéro client indiqué sur le site internet. Une jeune femme m'indique que je n'ai

pas le choix et doit garer le véhicule dans la rue pour le rendre le lendemain matin. Retour au nouvel appartement où je gare le véhicule dans la rue. Tout est calme et personne n'est garé ni devant ni derrière. Il est presque 4h du matin, et bien que fatigué je devrais tout de même me lever tôt pour être à 8h00 à l'ouverture de l'agence.

A notre arrivée, l'agent fait le constat et me remarque qu'il y a de nouveaux dégâts. Après vérification ensemble le coté droit du véhicule est détérioré, où un coup avait déjà été constaté mais cette fois la tôle est plus enfoncée.

Puisque durant le déménagement je n'ai eu aucun problème, j'en conclus que pendant la nuit, la camionnette a malheureusement été abimée dans ma rue.

J'avais souscrit aux assurances optionnelles avec une limitation de responsabilité à 1500€. L'agent me confirme que les dégâts constatés ne sont pas si graves et que je n'aurai rien à payer puisque j'avais pris l'assurance tout risque. Mais voilà.. Comme beaucoup de clients abusés de xxxxxx, je reçois quelques jours plus tard un avis de litige. Et pour comble, que les dégâts s'élèvent à plus de 2000€ !!! Et que je dois bien sûr régler la franchise de 1500€ dans les plus brefs délais ! Je suis scandalisé par cette démarche qui n'est ni plus ni moins qu'un moyen de soutirer de l'argent à ses clients par des stratagème douteux.

J'ai bien évidemment contesté le litige par mail. Le Centre Sinistres de xxxxxx à l'Aéroport Bâle/Mulhouse, m'a fait comprendre que j'étais dans mon tort car responsable du véhicule jusqu'au moment de sa remise.

C'est scandaleux. C'était impossible de rendre le véhicule, alors qu'il m'a été confirmé Et par l'agence Et par le site internet le contraire. Je ne suis certes pas expert en mécanique, mais les dégâts constatés ne sont certainement pas à hauteurs de 2000€, d'autant que je n'ai même pas fait la différence au matin !! Je me sens abusé et victime d'une arnaque dont bien des consommateurs ont visiblement dû faire face. Voilà ce qui m'en coute d'avoir fait confiance à xxxxxx... C'est tout bonnement inadmissible, plus jamais je ne ferai appel au service de xxxxxx et ferai part de cette situation à tout mon entourage pour que celui-ci ne se fasse pas avoir non plus ! Dire que j'aimais beaucoup les publicité de xxxxxx (qui avaient d'ailleurs influé positivement sur le choix de l'agence !!).. Nous sommes bien loin de la réalité et du service promis...

Je rappelle que je suis étudiant, entièrement à ma charge, et que devoir verser 1500€ c'est très dur. J'estime que xxxxxx était dans son tort de ne pas assurer le service promis, en l'occurrence le retour assuré 24h/24h. Cela ne serait pas arrivé autrement et je me serai arrangé pour reporter le déménagement. Je refuse tout simplement de payer. Pourtant je doute que xxxxxx laisse mon dossier sans suite et insiste pour que je paie tout de même... Si quelqu'un peut m'aider dans mon recours, qu'il se manifeste, j'en ai grand besoin s'il vous plaît...

Bonjour,

Je rappelle qu'il est contraire aux usages de ce forum de citer des noms de personnes ou de marques. Votre message comportait un nombre conséquent de citation d'une marque !

Merci d'y faire attention à l'avenir...

Par **Sixt**, le **17/08/2016** à **22:36**

Bonjour rud75,

Comme nous vous avons informé par e-mail séparé et après analyse détaillée des éléments en notre possession. Nous vous confirmons que votre responsabilité est engagée sur ce dossier.

Notre service sinistre - sinistre.france@sixt.com - se tient à votre disposition pour vous apporter toutes les informations dont vous avez besoin.

Cordialement,

Les équipes Sixt.