



## Litige xxx - méthodes peu scrupuleuses

Par **Louping**, le **04/08/2015** à **14:20**

Bonjour à tous,

Je rejoins malheureusement l'impressionnante liste de mécontents en litige avec xxx.

Je poste ici le message envoyé à xxx afin de partager ma regrettable expérience :

« Madame, Monsieur,

Tout juste rentré de l'étranger, je souhaite avoir des explications et justifications sur le sinistre qui m'est imputé suite à la location d'une voiture à Marseille Saint-Charles du 20 juin 2015 au 30 juin 2015. Je conteste le dommage et la facture d'un montant de 371 euros qui m'a été envoyée.

Le 15 juin 2015, je réserve une voiture sur internet. Une assurance au tiers étant incluse dans votre offre et ne sachant pas à quelle protection dommages souscrire, je décide de le faire au guichet au moment de retirer la voiture à la gare afin d'avoir des explications détaillées sur les différentes formules proposées, ce que la page internet ne me proposait pas.

Arrivé au guichet le 20 juin, l'hôtesse m'explique qu'aucune assurance n'est incluse et que la formule la moins onéreuse en question est facturée 14 ou 15 euros par jour quand la réservation sur internet la proposait aux alentours de 3 ou 4 euros par jour. Cette dernière me dit que c'est pour cela que xxx « incite » les gens à y souscrire sur internet car les prix ne sont pas les mêmes. Je n'ai aucun souvenir que la réservation en ligne m'ait annoncé que le prix d'une assurance journalière serait multiplié par 4 en s'adressant au guichet ! Désabusé par la manœuvre, je décide de ne pas y souscrire et de redoubler de vigilance pendant les dix jours de location.

Je prends donc possession de la voiture, personne ne m'accompagne afin d'en faire le tour. L'état du véhicule est mentionné sur la facture/ticket, il ne m'est pas demandé de vérifier ce document par moi-même et il ne m'est pas remis de représentation du véhicule faisant figurer les dommages existants.

Lorsque je ramène la voiture, le 30 juin, personne ne m'accueille dans le parking commun à tous les loueurs, je ramène donc les clefs au guichet pour clôturer le contrat de location. La personne présente me demande si tout s'est bien déroulé, je lui réponds que je n'ai eu absolument aucun souci.

Je n'ai effectivement eu aucun problème pendant ces dix jours, pas le moindre accrochage que ce soit seul ou impliquant un tiers. Comme le stipule les conditions générale de location, j'ai pris toutes les dispositions pour prendre le plus grand soin du véhicule. Si un accident s'était produit ou si j'avais constaté la moindre anomalie, comme je l'ai fait le 20 juin 2015, quinze minutes après avoir pris possession de la voiture, pour une rayure constatée sous le rétroviseur, je l'aurai signalé à vos services.

Le 1er juillet, je reçois un mail de xxx Customer Relations - xxx.com :

« Cher client,

Merci pour votre fidélité.

Votre équipe xxx.

Mailreference Number : 123642141 »

Joint à ce mail se trouve un fichier joint Protokoll (protocole de retour) mentionnant un nouveau dommage « Pare-choc avant conducteur rayure >10 cm (profond) » et 8 dommages existants dont "1 Spoiler pare-choc avt conducteur rayure 5-10cm (profond)"

Je réponds à ce mail le jour même comme suit :

« Je prends connaissance du protocole de retour. Celui-ci mentionne un nouveau dégât sur le véhicule. Etes-vous certain qu'il ne s'agit pas d'un dégât ancien : "1 Spoiler pare-choc avt conducteur rayure 5-10cm (profond)" ? J'ai vu ce dernier en début de séjour et je n'ai eu absolument aucun accrochage pendant toute la durée de la location. Je me permets également de vous mentionner, comme je l'ai fait hier au guichet en rendant le véhicule, que la climatisation n'a fonctionné pendant ces 10 jours que de manière très épisodique. »

Le 4 juillet, je reçois la facture indiquant le montant prévu de la location puis un mail de xxx ?, me disant qu'un dommage a été constaté et m'invitant à compléter un formulaire en ligne.

Numéro du contrat : 9323962895 Numéro de sinistre : 9051646727

Je remplis ce formulaire que partiellement en expliquant que je n'ai eu aucun accrochage/dommage et demande à nouveau s'il ne s'agit pas du dommage existant mentionné. Je reçois ce formulaire le lendemain, le 6 juillet 2015 mais toujours aucune réponse de vos services.

Le 17 juillet 2015, je reçois par mail une facture d'un montant total de 371 euros (320 euros de réparation / 30 euros de frais de dossier / 21 euros de frais d'expert) dont je dois m'acquitter avant le 30 juillet 2015 soit moins de deux semaines. Egalement joints à ce mail se trouvent la facture de l'expertise à distance ( 25,20 euros) et le devis des réparations ( 384 euros ?). Je n'ai évidemment pas donné d'autorisation de prélèvement et attend que vous apportiez la preuve que ce dommage ait été de mon fait.

Je précise que l'expertise à distance de Dekra Expertise ne mentionne pas le kilométrage de la voiture et que les trois photographies jointes ne sont pas datées.

Je veux croire qu'une attitude un tant soit peu commerciale et juste après vous avoir fait remarquer que la climatisation n'avait quasiment pas fonctionné pendant dix jours, en plein été, fût été de ne pas me demander 371 euros sous 13 jours pour la réparation d'un dommage qui semble venir s'ajouter aux huit autres dommages existants que vous n'avez manifestement pas pris la peine de faire réparer avant de me louer la voiture.

Je suis extrêmement déçu par votre prestation et je trouve proprement scandaleuse la méthode consistant à imposer un prix quatre fois plus élevé le jour de la prise en main du véhicule pour la souscription d'une protection minimale. A aucun moment je n'ai fait le constat de l'état du véhicule en présence de l'un de vos agents, comme je l'ai fait encore la semaine dernière avec l'un de vos concurrents. Il n'est évidemment pas question que je paye pour une rayure qui n'est pas de mon fait, il n'en est pas question non-plus dans le cas où la réparation ne serait pas effectuée.

Dans l'attente de votre réponse,

Cordialement, »

Merci par avance à tous ceux qui pourront m'aider et m'informer.

Merci à xxx prendre en compte ces informations puisque je n'ai eu aucune réponse à ce jour.

Conseils pour les suivants :

- souscrire en ligne à la protection journalière
- imposer un état des lieux du véhicule scrupuleux avant et après en présence d'un représentant de la compagnie
- ne pas faire appel à xxx

Par **pimouss33**, le **18/08/2015** à **13:33**

Numéro de sinistre SX-9051535363-60-167, DQ-767-GV

Du 24 au 26 mai 2015, j'ai loué un véhicule chez xxxxxx à Antibes. Le dimanche à midi j'ai pris possession de la voiture dans un parking souterrain sombre , seul , sans un représentant de xxxxxx pour faire un bilan de l'état du véhicule. Ultérieurement j'ai constaté un petit enfoncement sur le côté . Je n'ai pas signalé ce détail pensant qu'il avait été pris en compte par xxxxxxxxxx. Quand j'ai rendu le véhicule malgré mes explications au réceptionniste, ce dernier a mis en doute ma bonne foi. La seule réponse que j'ai eu ,c'est que j'avais signé un contrat.

Le 28 mai j'ai reçu une déclaration de sinistre que j'ai rempli en contestant les faits. xxxxxxxxxx n'en a pas tenu compte et m'a envoyé une facture de 468 €.

Ces pratiques me semblent cavalières et plus que douteuses à la limite de la truanderie. Il a été facile pour eux de me facturer cette réparation sans preuve et comme je le répète dont je ne suis pour rien. Je compte ne pas me laisser abuser.

Un conseil ne louait pas chez xxxxxx.

Par **SoleneD**, le **16/03/2016** à **19:20**

Numéro de sinistre SX-9052329886-60-167, DV-947-CP

Je viens à mon tour vous faire part de mon expérience xxxxxx.

J'ai loué un utilitaire à la gare de LYON PERRACHE le 12 Février dernier.

Lors de la prise en main, aucun état des lieux n'a été réalisé, car l'hôtesse xxxxxxxxxx de l'agence LYON PERRACHE se trouvait seule dans les locaux et n'a donc pas pu m'accompagner sur le parking où le véhicule stationnait pour procéder à la mise à disposition du véhicule. Je précise qu'il faisait nuit et qu'il pleuvait et que tous les utilitaires sont stationnés au bord de la route d'accès à la gare qui est très fréquentée et en virage.

Suite à mon étonnement sur l'absence d'état des lieux entrant, l'hôtesse m'a répondu qu'elle ne pouvait m'accompagner sur le parking mais qu'il suffisait de contacter le service client le lendemain matin si je constatais un dommage sur le véhicule. Suivant ses conseils, j'ai contacté le lendemain matin à la première heure le service client en expliquant la situation à savoir que le tour du véhicule n'avait pu être effectuée la veille au soir à l'agence xxxxxxxxxx de Lyon et que je voulais préciser un impact sur le véhicule. L'hôtesse m'a alors confirmé la mise à jour de mon contrat pour ajouter ce sinistre.

Une semaine après le retour du véhicule, le service sinistre me contacte pour m'informer d'un impact sur le véhicule et que ce dernier m'était imputé!

Après être retourné à l'agence xxxxxxxx de Lyon pour contester le dommage qui m'était

imputé, l'hôtesse m'a précisé qu'aucun d'état des lieux du véhicule n'était réalisé en routine sur le parking en raison du manque de personnel dans l'agence.  
J'ai alors demandé des photos du véhicule récentes, elle ne disposait pas de ces éléments. Après plusieurs échanges d'email avec le service sinistre, on m'informe maintenant que je vais être prélevé de 3 288€ sur mon compte bancaire dans moins d'une semaine.  
Ces pratiques sont tout simplement scandaleuses et les avis consommateurs sur la page d'accueil de xxxxxxxx section utilitaire sont purement mensongers, je cite: "l'inspection du véhicule lors du retour se fait sérieusement dans les règles". Les nombreux forum sur internet témoignent de ces pratiques frauduleuses plus que fréquentes de la part du loueur.

Par **PierreMoney**, le **19/07/2019** à **12:07**

Bonjour,

Je viens ici rajouter mon cas au très nombreux que j'ai pu voir sur différents Forums.

J'ai loué une Peugeot 307 à l'agence xxxxxxxxxxxx de l'avenue Gambetta de Paris.

On me propose de me surclasser sur une Alpha Roméo Giulietta.

Je suis seul pour réaliser l'état des lieux du véhicule, dans un parking sous terrain faiblement éclairé, avec un document ressemblant à un ticket de caisse pour contrat de location (écriture abrégée, police de caractère peu claire). Cerise sur le gâteau, pour signaler un défaut il faut appeler un numéro surtaxé.

Je restitue le véhicule à l'agence à l'heure. Avec plein d'essence et nettoyage fait. L'état des lieux sortant est fait cette fois, au surprise, avec une employée. Elle dispose pour cela d'un document numérique type pdf avec schéma du véhicule et localisation claire des défaut (situation un peu déséquilibrée si on compare au check-in, n'est-il pas?). Elle me fait remarquer 2 nouveaux défauts . Après m'être défendu en disant que ces défauts étaient déjà là, elle me convainc de signer l'état des lieux sortant en m'assurant que le service de litige ne rappelait jamais pour des dommages aussi légers et me dit que je n'ai pas d'autre choix que de signer.

Une semaine plus tard je reçois une facture de la part du service litige de xxxxxxxxxxxxxxxx de 933,5 euros (rien que ça), pour une rayure sur le passage de roue arrière gauche.

Je conteste par mail puis par recommandé en dénonçant la pratique abusive. Je reçois 5 mois plus tard comme réponse à mon recommandé, une mise en demeure de la part d'une agence de recouvrement (Mercure Finance aka Bureau national de Recouvrement des Impayés).

Je viens de porter mon cas à UFC que choisir qui me conseille maintenant et m'aide à tenir face aux relances que je subis de la part de la société de recouvrement.

Je recommande vivement à quiconque de fuir cette agence de location de voiture, quitte à payer plus cher.

Pierre MONEYRON

références: 9056110817 / EV-292-KF