

Location de voitures

Rouler sans se faire rouler

Contrats opaques, non-assistance en cas de panne, véhicules pas toujours au mieux de leur forme... les loueurs de voitures doivent encore épurer certaines mauvaises pratiques. Près de 6 000 lecteurs témoignent.

Petite devinette : quelle est la différence entre le paiement d'une voiture de location et le client ? Le premier est comptant alors que le second ne l'est pas forcément... content ! C'est du moins ce qui ressort de notre enquête. De la signature du contrat à la restitution du véhicule, 5 778 lecteurs ont jugé les grandes enseignes de la location automobile (lire « protocole de test », p. 51). Si la satisfaction globale atteint 83 %, certains points doivent attirer l'attention des automobilistes afin d'éviter toute mauvaise surprise et limiter les risques de conflits.

Assurance de base très minimale

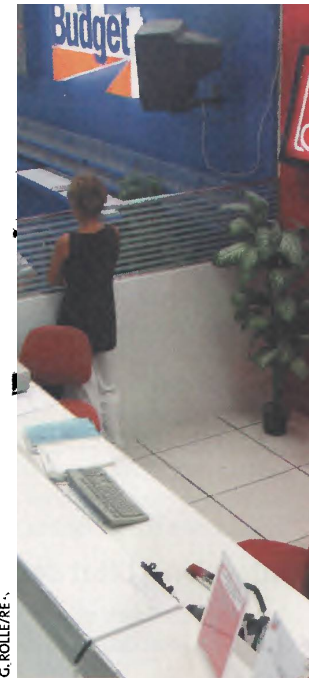
Avis, Hertz, Europcar, Ada, etc., au total, plus de sept millions de locations de véhicules sont enregistrées chaque année en France. Compte tenu de la variété des modes de tarification et, à défaut, d'un affichage correct des prix dans les agences, il est important de vérifier que le contrat est parfaitement clair et n'oublie rien. Comme, par exemple, de préciser si le forfait à la journée ou à la semaine s'entend kilométrage illimité ou *via* un barème kilométrique forfaitaire, le prix du kilomètre hors forfait, la durée de la location, le kilométrage réel parcouru par le véhicule ainsi que les options éventuelles (second conducteur, restitution du véhicule dans une agence autre que celle de départ, etc.). Vous devez naturellement conserver un exemplaire de ce document, signé par le professionnel.

Le contrat doit aussi mentionner les conditions d'assurance du véhicule et de ses passagers, ainsi que le prix de ces garanties. Chaque contrat inclut systématiquement une assurance responsabilité civile (RC), comprise dans le prix de la lo-

cation. Cette garantie couvre tous les dommages que vous pourriez causer à autrui, ompris aux passagers. En revanche, cette assurance minimale ne couvre pas les dommages que vous-même pourriez subir lors d'un accident, pas plus que les dégâts occasionnés au véhicule loué. Elle ne s'applique pas davantage en cas de vol du véhicule ou de son contenu. Pour couvrir ces risques, les loueurs proposent des assurances complémentaires facultatives. L'étendue des garanties varie d'un contrat à l'autre, de même que les causes d'exclusion. Mieux vaut en connaître la portée avant de prendre le volant. Le loueur peut proposer plusieurs niveaux de garantie, qui ont une incidence directe sur le montant de la franchise restant à votre charge en cas de sinistre. Ainsi, l'assurance complémentaire laisse généralement à la charge du client une franchise de l'ordre de 500 €. Pour la réduire, voire la supprimer, vous pourriez souscrire l'option rachat de franchise, assez chère (jusqu'à 10 €/jour). À moins de régler votre location avec une carte bancaire haut de gamme (Gold, Visa Premier...) qui couvre, en principe, le montant de la franchise. Mais, attention, en cas de pépin, vous devrez malgré tout régler la société de location, puis demander le remboursement à votre banque.

Pas de responsabilité sans faute

Autre piège courant, certains contrats prévoient que, même s'il a souscrit une garantie complémentaire, le consommateur reste seul responsable des dégâts provoqués par une tierce personne non identifiée, ainsi que ceux dont la cause est inconnue. Sachez que cette disposition, parmi d'autres, est dénoncée par une recommandation de la Commission des clauses abusives. Cette



G. ROLLE/REX

L'amabilité du personnel ne compense pas le déficit d'information.

TEST
QUE CHOISIR
SATISFACTION

8 loueurs de voitures

LES LOUEURS

Notre échantillon compte quatre loueurs largement majoritaires : Avis (25 %), Hertz (20 %), Europcar (17 %) et Ada (15 %). Viennent ensuite Rent a car, Budget, Citer et Ucar.

L'ENQUÊTE

Elle a été réalisée par voie de questionnaire adressé à nos abonnés en février dernier.

LE CHOIX DU TESTEUR

Nous avons voulu mesurer la qualité de service des enseignes de location de voitures. Nos lecteurs devaient se prononcer en fonction de leurs expériences récentes et noter leurs prestataires sur une douzaine de critères.



► dernière précise clairement que le locataire ne peut être tenu pour responsable s'il prouve qu'il n'a pas commis de faute. Un élément à rappeler en cas de litige avec un loueur. Même si elles n'ont pas force de loi, ces recommandations sont toujours prises en compte par les tribunaux. Moins grave mais tout aussi bon à savoir, si le loueur ne peut vous fournir le véhicule réservé, il doit vous proposer une autre voiture, même de catégorie supérieure, sans supplément de prix. C'est le surclassement. Si, à l'inverse, il ne dispose que de véhicules de catégorie inférieure, le prix de la location devra être revu à la baisse. Dans ce cas, vous avez aussi le droit d'annuler votre réservation si la voiture est inadaptée à vos besoins.

Attention à l'état des lieux

Le contrat comporte en principe un état des lieux indiquant l'état du véhicule et les dégâts apparents. Mais, dans les faits, il est rare que le loueur se déplace sur le parking avec le client pour procéder à cet examen. À vous de vous livrer à cet exercice et, si la voiture n'est pas conforme au descriptif, de ne pas partir sans avoir établi avec le loueur une nouvelle fiche d'état du véhicule. Faute de quoi, les dommages non indiqués dans le contrat (rayures, bosses, impacts de pare-brise ou de phares...) pourraient vous être imputés. La mauvaise surprise la plus fréquente est de se voir facturer une roue de secours qui a été préalablement dérobée sur le parking du loueur (souvent dans les nouvelles gares TGV - Avignon...). En cas de panne, c'est au loueur de prendre en charge l'organisation du dépannage. Il doit en outre vous fournir un véhicule de remplacement. Notre enquête montre que, sur ces deux points importants, leurs services laissent souvent à désirer. Pour autant, vous ne pouvez prendre l'initiative du dépannage qu'en cas d'impossibilité absolue de joindre le loueur ou son service d'assistance. À défaut, vous ne seriez pas remboursé des frais engagés de votre propre chef.

Carte bancaire incontournable

Les sociétés de location doivent en principe accepter « les modes de paiement usuels », comme le rappelle, très succinctement, le Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) dans une brochure éditée à l'intention des consommateurs. Ce que ne dit pas le CNPA, c'est qu'en pratique il n'est guère possible de louer une voiture sans carte bancaire. De plus, les loueurs ont la très mauvaise et vieille habitude de relever une empreinte en blanc, de procéder à une autorisation de prélèvement de la carte et de la faire signer par le client à titre de caution. Une pratique

illicite, interdite par le Groupement cartes bancaires lui-même... Difficile pourtant d'y échapper ! Mais le consommateur est protégé contre les abus. Si un professionnel cède à la tentation de vous facturer des réparations ou des services sans votre accord, vous pouvez demander à votre banque qu'elle vous recrédite du montant litigieux. Dans les faits, les loueurs indécents commencent le plus souvent par annoncer une facturation supérieure à celle initialement prévue. Une réaction ferme assortie d'un rappel du droit suffit généralement à décourager ces mauvaises pratiques.

Si, malgré tout, vous n'arrivez pas à trouver une solution amiable, vous pouvez, avant d'aller devant le juge de proximité ou le tribunal d'instance, en appeler au service clientèle de l'entreprise concernée, par lettre recommandée avec AR, ainsi qu'au syndicat professionnel⁽¹⁾. Mais, à la différence d'un grand nombre d'activités de services, telles les banques et assurances, la profession de loueur automobile ne s'est pas dotée d'un service de médiation indépendant, comme le lui demande pourtant le Conseil national de la consommation depuis plusieurs années. ■

Michel Ebran avec Carole Matricon-Delbé

(1) CNPA, branche loueurs, 50, rue Rouget-de-Lisle, 92158 Suresnes Cedex.



La vigilance s'impose, car les contrats de location sont remplis de pièges, voire de clauses abusives.



Rendez-vous dans notre forum, du 11 au 25 juillet 05.

8 LOUEURS	Logo: ucar, National/citer, Budget, RENT CAR			
	Ucar	Citer	Budget	Rent a car
NOMBRE D'AGENCES	220	300	230	330
AGENCE				
implantation	■	★	★	★
horaires d'ouverture	★	■	★	★
amabilité du personnel	★★	★★	★★	★★
informations données	★	■	★	★★
VÉHICULE				
choix	★	■	★	■
disponibilité	★	★	★	★
conformité	★★	★★	★★	★★
propreté	★★	★★	★★	★★
FACTURATION	★★	★	★	★
GESTION DES PROBLÈMES				
véhicule de remplacement	■	■	■	■
rapidité du dépannage	■	■	■	■
dédommagement financier	■	■	■	■
NOTE GLOBALE SUR 20	12,3	10,4	10,4	10,2

★★★ TRÈS BON ★★ BON ★ MOYEN ■ MÉDIOCRE ■ MAUVAIS



COMMENTAIRES

À quel saint se louer ?

Globalement, nos lecteurs sont plutôt satisfaits des loueurs de voitures par lesquels ils sont passés au cours des deux dernières années (83 %, dont 25 % de très satisfaits). Mais derrière cette satisfaction, quelques mécontentements subsistent. Souvent inadmissibles car dus à une mauvaise application du contrat de location.

Agence

Aimables, mais pas très bavards

Si la majorité des automobilistes saluent l'amabilité des employés (86 % de satisfaction), l'implantation et les horaires d'ouverture des agences ne font pas l'unanimité (respectivement 79 % et 75 % de satisfaits). Et un bon tiers des clients juge les informations données par le personnel (options d'assurances, plein de retour...) insuffisantes. Nul doute que si ces renseignements

étaient plus précis, le système de facturation serait mieux accepté des clients. Pour 25 % d'entre eux, c'est un motif de grogne !

Véhicule

Le bonheur est dans le parc

Un quart des clients, peu satisfaits du parc à leur disposition, apprécierait un choix plus large de véhicules. Et si, sur le papier, il est étendu, c'est la disponibilité des voitures qui pourrait être améliorée même si 79 % des clients s'en satisfont. En revanche, la conformité du véhicule mis à disposition et sa propreté répondent pleinement aux attentes des clients, avec respectivement 90 et 88 % de satisfaits.

Facturation

Surprise à l'arrivée

Globalement, plus d'un quart de nos lecteurs se dé-

clare mécontent du système de facturations des loueurs, avec une forte discrimination entre les enseignes. Si Ucar décroche la meilleure appréciation (★★), c'est tout simplement parce que le prix réellement acquitté correspond le plus souvent au prix prévu avant le départ ! Chez Citer, Budget et Rent a car, la facture passe sans trop d'encombre (★). Chez Ada et Europcar, les mauvaises surprises sont bien plus fréquentes (■). Et c'est chez Hertz et Avis que les notes sont le plus salées (■ ■ ■). La faute aux pleins de retour facturés très chers et autres frais de remise en état aussi opaques qu'injustifiés, à en croire les commentaires de nos abonnés.

Gestion des problèmes

Ya quelqu'un ?

C'est logiquement dans cette rubrique que les plus mauvais scores sont atteints. Globalement, une fois sur deux, la prise en charge du problème par le loueur ne répond pas à l'attente du client. Dans le détail, la rapidité du dépannage a mécontenté 43 % de ceux ayant eu un problème et la mise à disposition d'un véhicule de remplacement un quart d'entre eux. Le summum est atteint par le dédommagement financier : 60 % de clients mécontents, dont 38 % franchement furieux !

Note globale

À chacun son style

Globalement, toutes les enseignes étudiées au travers de cette enquête de satisfaction se valent. Au point

de décrocher sensiblement le même taux de satisfaction globale. De même, les loueurs sont pratiquement mis sur un même pied d'égalité, c'est-à-dire mauvais pour la gestion des problèmes, notamment pour la rapidité de dépannage et la générosité de leurs dédommagements financiers. Enfin, ce n'est pas l'amabilité du personnel ni la conformité du véhicule loué qui font la différence entre les loueurs. Les nombreux témoignages reçus illustrent cependant les spécificités de chaque enseigne. En bien comme en mal. Ainsi, Avis arrive bon dernier pour le niveau des informations données en agence, ses horaires d'ouverture et son système de facturation. En revanche, ce loueur tient la tête du classement pour l'implantation de ses agences. Hertz dépasse ses concurrents pour ses horaires d'ouverture et la propreté de ses véhicules. Ada peine en terme d'implantation, de propreté des modèles proposés à la location et surtout dans la mise à disposition d'une voiture de remplacement en cas de problème. Enfin, le parc de véhicules disponibles est jugé meilleur chez Budget tandis que leur disponibilité est moins bonne chez Europcar. La sanction tombe dans le tableau de classement : les notes globales varient de 8,5 à 12,3 sur 20.

Protocole de test

Un questionnaire de satisfaction a été encarté dans le numéro de *Que Choisir* daté de février dernier. Il comportait quatre sujets dont un sur la location de voitures. Nos abonnés devaient indiquer, pour chaque loueur auquel ils avaient fait appel en France uniquement au cours des deux dernières années, leur niveau de satisfaction concernant une douzaine de critères ainsi que leur niveau de satisfaction globale.

ADA	Hertz	AVIS	Europcar
Ada	Hertz	Avis	Europcar
390	400	569	251
■	★	★	★
■	★	■	■
★	★	★	★★
■	■ ■	■ ■	■ ■
★	■	■	■
★	★	★	★
★★	★★	★★	★★
★	★★	★★	★★
■	■ ■	■ ■	■
■ ■	■	■	■ ■
■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
9,3	9	8,9	8,5