



Litige avec une compagnie de location de voiture

Par Visiteur

Bonjour, je vous écris suite à un litige avec europcar.

Le 23/09/09 j'ai loué un camion chez europcar annecy pour faire un petit déménagement à grenoble.

Vers la fin de la journée, alors que j'étais à grenoble, la porte arrière du camion, qui était fermée à clef c'est ouverte une première fois sans occasionner de dégât. Puis, quelques temps plus tard, la porte qui avait été bien refermée, c'est à nouveau ouverte occasionnant cette fois un dégât puisque elle a heurté une voiture sur le côté, abîmant le pare-brise et la porte arrière de la voiture garée, ainsi que la porte arrière du camion loué.

J'ai donc fait un constat avec la personne. Le lendemain en allant rendre le camion chez europcar, je leur explique ce qui c'est passé, et que cela venait d'un défaut de leur camion avant que je le prenne puisqu'il ne m'a rien arrivé qui aurait pu endommager la porte.

La personne d'europcar me répond qu'il y a une franchise de 1300 euros, puisque je n'ai pas pris l'assurance complémentaire (qu'on ne m'a d'ailleurs pas proposée) mais qu'il vont faire un rapport en ma faveur et que comme ce n'a pas de ma faute ça ne devrait pas poser de problème, et que dans tous les cas ils me tiendraient au courant.

Le 20/10/09 je reçois une facture sur ma boîte mail qui stipule que la somme de 1300 euros a été prélevée sur mon compte le 19/10/09. Ils ne m'ont donc pas prévenu et ont prélevé la franchise directement sur mon compte sans même m'en avertir ou me demander une quelconque autorisation. Je tiens à préciser que dans leur contrat il est écrit "le locataire accepte d'or et déjà le débit sur ce même compte du montant de la franchise non rachat en cas de dommage au véhicule", mais on a vraiment le droit de conserver l'empreinte de ma carte pour un prélèvement 1 mois plus tard sans accord de ma part?

Suite à cela, j'étais tellement énervé qu'il m'est pris 1300 euros alors que je n'y étais pour rien que je me suis rendu dans leur agence avec un marteau et j'ai cassé leur bureau. Après avoir passé une journée en garde vue, j'ai reçu une convocation pour une médiation devant le procureur dans 10 jours.

aujourd'hui je ne sais plus quoi faire: envoyé un recommandé à europcar pour demander le remboursement, faire appel à une association de consommateurs?

Merci de me dire si je suis dans mon droit de réclamer ces 1300 euros, et si cette histoire de franchise pourra être réglée devant le médiateur ou si je dois faire une procédure en parallèle.

Merci de me répondre vite.

Par Visiteur

Chère madame,

La personne d'europcar me répond qu'il y a une franchise de 1300 euros, puisque je n'ai pas pris l'assurance complémentaire (qu'on ne m'a d'ailleurs pas proposée) mais qu'il vont faire un rapport en ma faveur et que comme ce n'a pas de ma faute ça ne devrait pas poser de problème, et que dans tous les cas ils me tiendraient au courant.

Le 20/10/09 je reçois une facture sur ma boîte mail qui stipule que la somme de 1300 euros a été prélevée sur mon compte le 19/10/09. Ils ne m'ont donc pas prévenu et ont prélevé la franchise directement sur mon compte sans même m'en avertir ou me demander une quelconque autorisation. Je tiens à préciser que dans leur contrat il est écrit "le locataire accepte d'or et déjà le débit sur ce même compte du montant de la franchise non rachat en cas de dommage au véhicule", mais on a vraiment le droit de conserver l'empreinte de ma carte pour un prélèvement 1 mois plus tard sans accord de ma part?

Suite à cela, j'étais tellement énervé qu'il m'est pris 1300 euros alors que je n'y étais pour rien que je me suis rendu dans leur agence avec un marteau et j'ai cassé leur bureau. Après avoir passé une journée en garde vue, j'ai reçu une convocation pour une médiation devant le procureur dans 10 jours.

Juridiquement, vous aviez parfaitement raison: Le vice caché sur un véhicule de location relève de la responsabilité du propriétaire. En aucun cas, vous n'avez à payer quoi que ce soit. Le problème est qu'en l'absence d'expertise judiciaire du véhicule, le tribunal se refusera à prononcer un quelconque vice caché. En conséquence, malheureusement, les possibilités d'une issue judiciaire favorable sont très minces.

S'agissant du prélèvement, vous avez signé une autorisation dans le contrat de location. Cette autorisation est donc parfaitement valable. Encore malheureusement pour vous..

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci pour votre reponse.

Je tient a vous preciser qu'il y a eu une expertise du vehicule et que c'est suite à cette expertise que le montant de 1300 euros a été prelevé sur notre compte.

Ce delai n'est il pas un peu long(1 mois pour effectuer l'expertise)?

D'autre part, comment une expertise peut elle determiner que le camion etait abimé ou non avant que je le prenne?

pour le prelevement, meme si j'ai donné un accord en signant le contrat, ne doivent ils pas nous faire parvenir la facture avant d'effectuer le prelevement? Imaginer qu'il n'y ai pas eu les sous sur le compte?

POur finir, cette contestation des 1300 euros pourra t elle intervenir lors de la mediation ?
merci d'avance

Par Visiteur

Chère madame,

Je tient a vous preciser qu'il y a eu une expertise du vehicule et que c'est suite à cette expertise que le montant de 1300 euros a été prelevé sur notre compte.

Ce delai n'est il pas un peu long(1 mois pour effectuer l'expertise)?

Ce n'est pas une expertise judiciaire ou au moins réaliser par un cabinet indépendant. Les résultats sont donc à prendre avec des pincettes. Le délai est assez normal, d'ailleurs, il n'y a pas de délai imposé en dehors de la prescription (5 ans).

D'autre part, comment une expertise peut elle determiner que le camion etait abimé ou non avant que je le prenne?

C'est justement le but de l'expertise! Il faut étudier le dysfonctionnement et voir ce qui l'a causé: Un vice de fabrication ou une mauvaise manipulation? Dans ce second cas, on essaie de déterminer l'usure de la détérioration (traces de rouilles ou autre).

pour le prelevement, meme si j'ai donné un accord en signant le contrat, ne doivent ils pas nous faire parvenir la facture avant d'effectuer le prelevement? Imaginer qu'il n'y ai pas eu les sous sur le compte?

A partir du moment où l'accord est signé et que ce dernier ne prévoit pas l'envoi d'une facture préalable, c'est tout à fait légal.

POur finir, cette contestation des 1300 euros pourra t elle intervenir lors de la mediation ?

Le médiateur pourra y faire référence mais le principe d'une médiation est que tout le monde soit d'accord. Donc, à vrai dire, on peut faire référence à tout. Cela étant, le médiateur ne peut rien imposer.

Très cordialement.

Par Visiteur

Ecouter je suis vraiment desesperé il faut absolument que j'arrive à trouver une solution. peut on par exemple contester l'expertise? ou n'y a til pas une autre demarche que je pourrai effectuer?

merci

Par Visiteur

Chère madame,

ecouter je suis vraiment desespéré il faut absolument que j'arrive à trouver une solution. peut on par exemple contester l'expertise? ou n'y a t'il pas une autre démarche que je pourrai effectuer?

Il faudrait saisir le juge en référé et obtenir la désignation d'un expert. C'est tout à fait possible. Le problème, c'est que europcar a peut être déjà effectué les réparations ce qui rendrait toute expertise irréalisable.

Très cordialement.

Par Visiteur

Mais comment faire pour savoir si les réparations ont été effectuées? vous imaginez que apres ce qu'il c'est passé je ne pense pas qu'il me donneront de queconque renseignements

Par Visiteur

Chère madame,

mais comment faire pour savoir si les réparations ont été effectuées? vous imaginez que apres ce qu'il c'est passé je ne pense pas qu'il me donneront de queconque renseignements

Il faut tenter la procédure de désignation d'un expert judiciaire. C'est ce dernier qui aura le pouvoir de contrôler le véhicule en question.

Le problème est que si le véhicule a été réparé, ce qui est très probable, alors vous aurez finalement payé l'expertise pour rien..

Très cordialement.