



**SereniTrip**  
SOYEZ MALIN · PARTEZ SEREIN

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**LOCATION DE VOITURE :**  
les litiges les plus fréquents et les conseils de  
**SereniTrip pour se protéger**

Pour de nombreux Français, le retour des beaux jours est synonyme de vacances et d'escapades ressourçantes. Ils en profitent aussi pour se lancer dans des travaux ou même pour déménager.

Le point commun entre ces différentes activités ? Elles impliquent souvent la location d'un véhicule (voiture ou utilitaire). Or, à défaut d'avoir les bons réflexes, il est très fréquent de se faire avoir.

À titre d'exemple, parmi les multiples anomalies relevées par la DGCCRF, 16 % portent sur la présence de clauses abusives ou présumées abusives ([source](#)).

Alors comment éviter de se faire piéger ? Quels sont les bons réflexes à adopter pour ne pas se retrouver à payer des sommes indues ?

SereniTrip, la première assurance française indépendante pour les locations de voiture, détaille les litiges les plus fréquents et partage des conseils pratiques pour s'en protéger.

“

*Les litiges avec les loueurs se multiplient, notamment en période estivale. Être bien informé avant de louer reste la meilleure des préventions pour éviter les abus !*

*Alice Champenois, co-fondatrice SereniTrip*

”



# SereniTrip

**SOYEZ MALIN • PARTEZ SEREIN**

## Les litiges des loueurs qui font exploser la facture

Tous les cas présentés ci-dessous sont tirés de situations réelles vécues par des assurés SereniTrip.

Si vous avez déjà été confronté à ce type de désagrément, nous vous encourageons vivement à porter réclamation tout en déclarant votre sinistre auprès de SereniTrip. Ce double réflexe est essentiel : non seulement pour faire valoir vos droits, mais aussi pour contribuer à mettre un terme aux pratiques abusives de certains loueurs.

Dans ce communiqué, nous vous expliquons comment procéder, étape par étape.

## 1 Dommages facturés suite à une restitution en dehors des horaires d'ouverture

### Le litige

Un assuré a restitué une voiture de location en dehors des horaires d'ouverture de l'agence. Dès le lendemain, il a contacté le loueur pour confirmer que le véhicule avait bien été rendu et était en bon état, ce que l'agence a confirmé. Pourtant, une semaine plus tard, l'assuré a reçu une facture de 1200 €, correspondant à la franchise pour des "dommages matériels" prétendument constatés, sans qu'aucun détail ni justificatif ne lui soit fourni.

### Résolution du litige

Sur les conseils de SereniTrip, l'assuré conteste cette facturation en fournissant des photos datées du véhicule lors de sa restitution. Face à ces preuves, le loueur abandonne le litige.



### Est-ce légal ?

NON. La jurisprudence (Tribunal de Beauvais vs Sixt, 2016) estime qu'en cas de stationnement sur le parking de l'agence et de restitution des clés dans la boîte aux lettres dédiée à cet usage, « le client dessaisi du bien n'en a plus la garde juridique ».

Ainsi, un loueur ne peut pas facturer des frais pour des dommages survenus après sa restitution, même lorsque la voiture a été restituée en dehors des horaires d'ouverture.

### Que faire pour se prémunir ?

- Si vous n'avez pas le choix, **documentez l'état du véhicule au moment de la restitution** avec :
  - Vidéos et photos horodatées (avec focus sur toutes les faces du véhicule),
  - Prise de vue large montrant le **lieu exact** de stationnement.
- Conservez une **preuve de restitution des clés** (borne, boîte aux lettres, email...) en faisant une vidéo et en la conservant.



## 2 Dommages préexistants facturés à tort

### Le litige

Lors de la restitution d'un véhicule, un agent tente d'imputer à un assuré des rayures et défauts de teinte sur le pare-choc. L'assuré lui montre une vidéo, prise lors de l'état des lieux de prise du véhicule, où ces dommages apparaissent clairement. Le ton monte, l'agent devient agressif et exige une signature de l'état des lieux de restitution. L'assuré ayant un avion à prendre signe sous pression, en indiquant son désaccord.

### Résolution du litige

Le loueur a immédiatement débité le montant du sinistre sur la carte bancaire de l'assuré. Il a refusé tout remboursement. La plateforme SereniTrip a pris en charge le sinistre.

### Est-ce légal ?

Oui, si vous avez signé l'état des lieux de prise du véhicule sans réserve, le loueur peut considérer que le dommage vous incombe.

### Que faire pour se prémunir ?

- Toujours inspecter le véhicule de fond en comble avant de signer.
- Prendre vos propres photos à la remise des clés.
- Faire noter chaque défaut sur le contrat (même minime).
- En cas de désaccord, refuser de signer et exiger un complément d'état des lieux.

### 3 Surfacturation des dommages

#### Le litige

Suite à un dommage mineur sur un véhicule restitué, un assuré a été facturé 1700 € (1500 € de franchise + 200 € de frais de dossier), sans obtenir le détail des frais. Pourtant, selon un devis envoyé par l'agence elle-même, le coût réel des réparations est de seulement 270 €.

#### Résolution du litige

Après un premier refus du loueur de revoir la facture, l'assureur de SereniTrip est intervenu directement auprès de l'agence. Il a obtenu l'annulation de la surfacturation et l'application du montant réel des réparations, soit 270 €.

#### Est-ce légal ?

Le loueur a le droit de facturer des dommages, mais doit justifier de la pertinence du montant facturé. S'il applique un barème incohérent, cela peut être contesté par l'assuré, qui peut demander un justificatif du montant demandé.

#### Que faire pour se prémunir ?

- Demander une facture détaillée ou un devis daté du garage.
- Vérifier si un "barème de référence" a été communiqué à la signature.
- Comparer avec des devis d'experts ou garages indépendants.
- Si le litige persiste, porter réclamation.



## 4 Retard ou malentendu à la prise ou restitution du véhicule = frais inattendus

### Le litige

Suite à une incompréhension des panneaux dans un pays étranger, un assuré a vu sa voiture de location mise à la fourrière. Celui-ci a donc contacté le loueur afin d'obtenir les papiers demandés pour récupérer le véhicule. Or, l'agence de location a été dans l'incapacité de fournir ces documents dans les temps et le locataire a dû prendre son avion de retour.

Le loueur a donc facturé 600 € de frais pour non restitution du véhicule.

Un autre assuré a vu sa location annulée à la suite du retard de son train. Le loueur, n'ayant plus de véhicule avant le lendemain, il a dû payer une nuit d'hôtel à l'aéroport ainsi qu'une nouvelle location au prix fort.



### Résolution du litige

Pour l'assuré ayant son véhicule à la fourrière, SereniTrip a exceptionnellement appliqué sa garantie "frais de retour du véhicule" et remboursé 330 €, estimant que l'incapacité à fournir l'autorisation nécessaire dans les temps est de la responsabilité du loueur. Les frais de fourrière ont été, eux, payés par l'assuré.

Pour l'assuré ayant eu un retard de train, malheureusement aucun recours n'a été possible.

### Est-ce légal ?

La plupart des agences maintiennent la réservation de 30 minutes à 2 heures après l'heure prévue de prise en charge. Au-delà de ce délai :

- Soit la réservation est annulée sans remboursement (notamment sur les offres non annulables) ;
- Soit des frais d'immobilisation ou de "no-show" sont appliqués ;
- Soit la voiture est proposée au tarif en cours comme s'il s'agissait d'une location effectuée pour le jour même ;
- Soit le véhicule a été reloué entre temps mais le loueur facture quand même la réservation.

### Que faire pour se prémunir ?

- Lire les CGV sur la politique de "no-show" ou retard à la prise du véhicule ;
- En cas de doute ou de vol/transport potentiellement en retard, il faut indiquer l'heure de prise du véhicule avec une marge de 2 heures après l'horaire d'arrivée. Cela n'aura aucun impact si vous êtes en avance, car les véhicules sont généralement déjà prêts ;
- Appeler immédiatement l'agence en cas de retard (conservez une preuve : appel, mail, SMS).

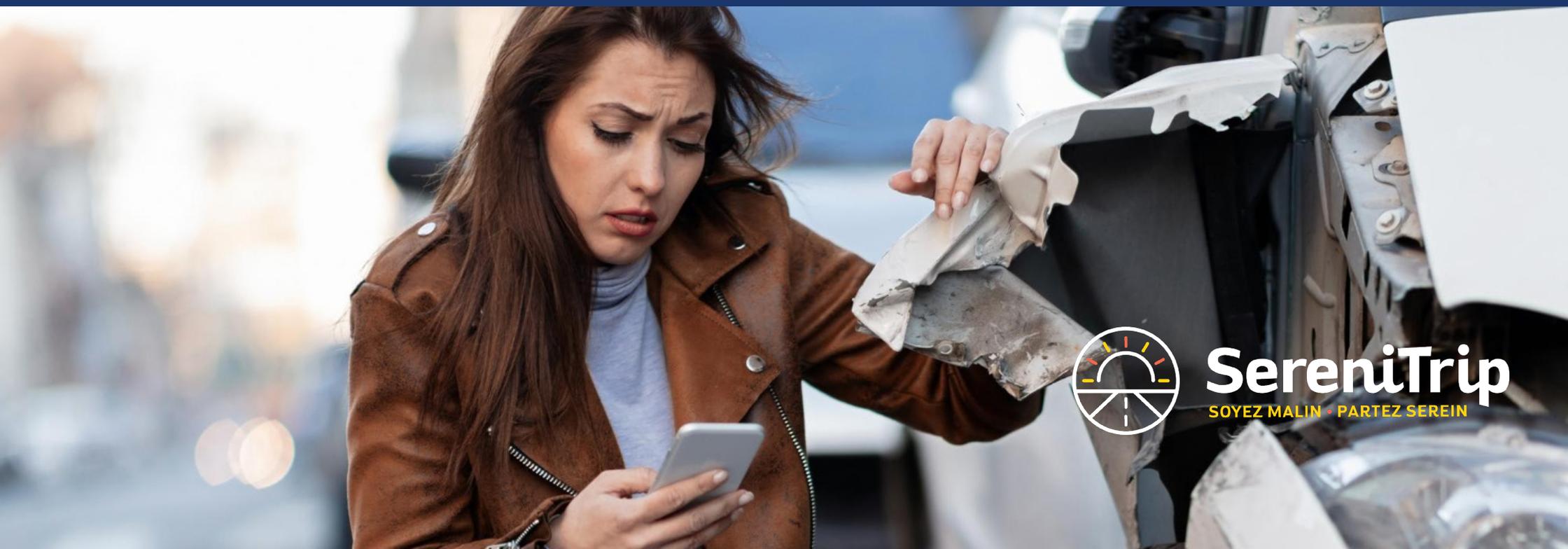
## Combien coûte un sinistre lorsqu'on loue un véhicule ?

Outre un litige avec un loueur, lorsqu'on loue un véhicule, on peut malheureusement l'endommager ou subir un accident.

En cas de sinistre sur la voiture de location, le contrat de location inclut souvent une franchise à payer. Mais attention : son montant va varier selon les loueurs, le pays où la location est effectuée et le type de véhicule.

Voici un exemple pour une Fiat 500 (ou équivalent) avec une simulation réalisée le 4 avril pour une location en juillet 2025 :

LOUEUR	FRANCE	ESPAGNE	ITALIE
Europcar	1700 € de franchise en cas de dommages ou vol	2300 € de franchise en cas de dommages ou vol	1800 € de franchise en cas de dommages ou vol
Avis	1900 € de franchise en cas de dommages ou vol	1365 € de franchise en cas de dommages ou vol	1300 € de franchise en cas de dommage / 2000 € en cas de vol
Enterprise	1700 € de franchise en cas de dommages ou vol	1200 € de franchise en cas de dommages ou vol	1200 € de franchise en cas de dommage / 1800 € en cas de vol
Sixt	1800 € de franchise en cas de dommages ou vol	1400 € de franchise en cas de dommages ou vol	1300 € de franchise en cas de dommages ou vol
Hertz	2100 € de franchise en cas de dommages ou vol	1400 € de franchise en cas de dommages ou vol	1300 € de franchise en cas de dommage / 2000 € en cas de vol



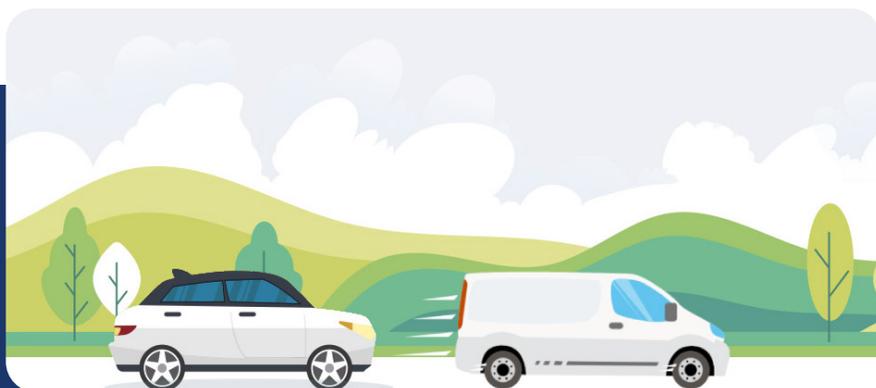
**SereniTrip**  
SOYEZ MALIN • PARTEZ SEREIN

# Les conseils de SereniTrip pour prévenir plutôt que guérir

## Les bonnes pratiques pour une location sereine

### Avant la réservation

- Vérifiez le type de carte bancaire accepté par le loueur pour laisser la caution. À l'étranger, beaucoup d'agences obligent à avoir une carte de type crédit (= à débit différé), alors qu'en France on a plutôt des cartes de débit (= débit immédiat). Si vous n'avez pas la bonne carte, le loueur va vous obliger à souscrire à toutes ses assurances pour récupérer le véhicule.
- Lire les avis sur l'agence de location où vous louez la voiture. En effet, les pratiques peuvent être différentes d'une agence à une autre alors qu'il s'agit in fine de la même enseigne.
- Vérifiez les assurances incluses et optez pour une assurance indépendante en complément.
- Analysez les conditions de location pratico-pratiques (kilométrage illimité ou non, plein d'essence ou nettoyage obligatoires avant restitution, etc.)



### Lors de la prise du véhicule

- Réalisez un état des lieux minutieux, en prenant des vidéos en plus des photos (elles sont souvent plus parlantes). À ne pas oublier : la vérification du bas de caisse, du toit et des rétroviseurs ainsi que la prise en photo du tableau de bord (avec le kilométrage et le niveau d'essence).
- Demandez la procédure en cas d'assistance et en cas de litige, en notant le numéro du loueur à contacter en cas d'incident.
- Enfin, demandez et lisez les conditions générales de la location et des assurances.

### Lors de la restitution

- Effectuez à nouveau un état des lieux minutieux, avec une photo du tableau de bord + des photos/vidéos de la voiture en plan assez large pour voir où elle est garée et dans quel état général.
- Gardez une trace (par exemple une photo) du ticket de carburant.
- Regardez si le nettoyage du véhicule est obligatoire.

## Une protection optimale avec une assurance complémentaire

Bris de glace, rayures, vol, perte de clé, erreur de carburant, batterie à plat... Gare aux petites lignes, tellement il y a d'exclusions dans les contrats mis en place par les agences ! La plupart du temps, même avec une couverture complète très chère (elle peut faire doubler le prix de la location), il reste une franchise pouvant aller jusqu'à 3 000 € en cas de sinistre.

C'est d'ailleurs ce qui explique le succès de SereniTrip, une solution fiable et économique qui a déjà couvert près d'une centaine de milliers de locations dans le monde entier depuis sa création en 2019.

Avec l'honnêteté et l'efficacité inscrites dans son ADN, elle propose une assurance avec des garanties pertinentes, à des tarifs justes et donc bien moins cher que les loueurs.



---

## Comment et pourquoi porter réclamation en cas de litige ?

Si malheureusement malgré toutes vos précautions, vous êtes en litige avec un loueur, il est important de porter réclamation pour tenter d'obtenir gain de cause et contribuer à faire cesser les pratiques abusives du secteur.

Voici comment procéder, ces démarches sont gratuites :

- 1 Dès la prise du véhicule, il faut se renseigner sur la procédure à suivre et obtenir les contacts à mobiliser en cas de sinistre.
  - 2 Le plus souvent, la première étape est de contacter l'agence. Si elle est jointe par téléphone, envoyez un e-mail et demandez si besoin une confirmation écrite. Pensez à enregistrer votre conversation, en précisant à votre interlocuteur que vous l'enregistrez.
  - 3 Si cela n'aboutit pas, il faut s'adresser au service réclamations du loueur.
  - 4 Si le litige reste non résolu : contactez le médiateur compétent, obligatoirement affiché sur le site et les documents fournis en cas de location via le site internet français d'une agence. Pour une location en Union Européenne, le médiateur européen des consommateurs peut être sollicité [ICI](#)
  - 5 Pour des litiges en France, un signalement doit être réalisé en parallèle à la Répression des fraudes, via le site [ICI](#). Cela contribuera à déclencher un contrôle du loueur.
-

## Avec SereniTrip, louez sereinement votre véhicule

SereniTrip couvre les locations de véhicules dans le monde entier, via toutes les agences de location, plateforme de location entre particuliers et autopartage.

### Le contrat de location inclut une assurance dommages et vol (CDW/LDW)

SereniPack garantit le rachat total de la franchise en cas de dommages ou vol sur la voiture de location, jusqu'à 4 000€ par sinistre et 8 000 € par période.

Tarif :

- SereniPack Journalier à 7,60 €/jour ;
- SereniPack annuel à partir de 96,5 €/ an : toutes les locations de voitures sont couvertes en illimité pendant un an.



## Le contrat de location n'inclut pas par défaut une assurance dommages et vol

En dehors de l'Union Européenne, notamment aux Etats-Unis ou Canada, les contrats de location ne couvrent pas toujours en cas de dommages ou vol du véhicule. Autrement dit, en cas de sinistre, vous devrez payer jusqu'au prix total du véhicule.

Dans ce cas, la formule pertinente est SereniZen : cette offre garantit une couverture de 60 000 € en cas de sinistre sur la voiture de location.

Tarif :

- SereniZen, à partir de 177,5 €/an : elle couvre toutes les locations de voitures pendant 1 an.

### Le contrat de location concerne un véhicule utilitaire

L'offre SereniPack Utilitaire à 15€/jour rembourse totalement le montant de la franchise en cas de dommage ou de vol jusqu'à 7 000 € par sinistre et 8 000 € par période. Le contrat de location ne doit pas durer plus de 21 jours continus.

## À propos d'Alice Champenois

Alice a travaillé comme cheffe de projet Innovation pour deux grands groupes industriels français, Bel et Rocher. Amatrice de challenge, elle a co-créé l'entreprise avec son conjoint.

**Sa conviction :** l'assurance doit être un service et pas un produit financier.



**SereniTrip**  
SOYEZ MALIN • PARTEZ SEREIN

Pour en savoir plus

Site web

