

Location de voiture : ces clauses controversées

Près de 20 % des sinistres traités par SereniTrip relèvent d'un abus du loueur : facturation de dommages préexistants, surfacturation de réparations...

Ces pratiques ne sont pas nouvelles. La justice a déjà jugé abusives ou illicites 23 clauses des conditions générales d'un grand loueur, à la suite d'une action de l'UFC-Que Choisir. Cela n'empêche pas les clauses problématiques de continuer à se répandre dans les contrats des grandes enseignes.

SereniTrip alerte aujourd'hui sur trois d'entre elles, dont l'une a pourtant déjà été condamnée par la justice.

1^{ère} clause : les franchises multiples

Une franchise correspond à la somme qui reste à la charge du locataire en cas de sinistre.

Ainsi, lorsqu'une franchise, par exemple, de 1 500 € est annoncée lors d'une location de voiture, le client s'attend légitimement à ce que son risque financier soit plafonné à ce montant.

Malheureusement, ce n'est pas le cas.

En effet, lorsque l'on regarde les contrats de location de grandes enseignes, comme Sixt, Alamo, Leclerc, Getaround, Hertz ou Europcar pour ne citer qu'eux, leurs conditions générales indiquent toutes que la franchise peut s'appliquer pour chaque sinistre/incident distinct.

Concrètement, cela veut dire que lorsqu'on loue un véhicule chez ces loueurs, on ne sait finalement pas le risque financier encouru en cas de sinistre.

Comme le souligne un juriste d'un service de médiation, que nous avons contacté (et qui a souhaité rester anonyme), « *dans un contrat de location, on devrait partir du principe que l'assurance est globale. Quelle est la valeur d'une franchise si elle peut être appliquée 50 fois ?* »

Exemples réels :

1- Getaround :

Un client a loué un véhicule avec une franchise annoncée de 1 100 €. À la restitution, la plateforme lui a facturé 1 761 €, soit environ 600 € de plus que la franchise, au motif de dommages distincts, l'un sur le pare-chocs et l'autre sur le rétroviseur.

2- Leclerc :

Une cliente a loué un véhicule avec une franchise de 1 300 €. À la restitution, le loueur lui a facturé l'intégralité de cette franchise pour un sinistre sur la partie avant du véhicule, puis a ajouté 300 € supplémentaires

pour un dommage distinct sur le coffre, considéré comme sans lien avec le premier.

2^{ème} clause : le délai de rétention de la caution

La deuxième clause sur laquelle SereniTrip souhaite alerter concerne la durée de restitution de la caution, jugée excessivement longue chez certains loueurs, et notamment chez Enterprise.

Les conditions générales d'Enterprise indiquent que « *toute somme supplémentaire prélevée sera remboursée dans un délai de 75 jours à compter de la date de restitution du Véhicule* ».

Autrement dit, Enterprise peut encaisser la totalité de la franchise et la restituer, tout ou partie, sous 75 jours.

Notre juriste indique qu' « *à partir du moment où une société prélève une caution, il est évident que la société doit justifier dans un délai raisonnable la dépense. On peut envisager que cette caution soit bloquée quelques jours mais certainement pas 75 jours* »

Exemples réels chez Enterprise :

1- 68 jours de rétention

Un client a loué une voiture. Sur un parking, il se fait emboutir par un tiers. Ce dernier est en tort et reconnaît sa responsabilité.

Enterprise a malgré tout encaissé les 2 500 € de franchise le 10/07/2025. Le client a reçu le 16/09/2025 un e-mail indiquant que la caution serait restituée sous 14 jours. Soit au total 68 jours de rétention.

2- 83 jours de rétention

Un client a loué un utilitaire avec une franchise de 3 500 €. Malheureusement, il endommage le toit du véhicule. Le loueur a voulu encaisser les 3 500 € de franchise. Ce qu'a refusé le client, sans présentation de justificatif du coût des dommages. L'agence a donc pu encaisser « simplement » la caution, soit 1 250 €, le 12/07/2025. Le service sinistre du loueur a envoyé un e-mail le 19/09/2025 indiquant qu'un remboursement de 800 € serait effectué sous 14 jours. Soit au total 83 jours de rétention.

3^{ème} clause : la responsabilité du locataire jusqu'à l'ouverture de l'agence

La troisième clause sur laquelle SereniTrip souhaite alerter concerne la restitution du véhicule en dehors des horaires d'ouverture de l'agence.

Plusieurs loueurs prévoient que le client qui restitue le véhicule agence fermée le fait « à ses risques et périls », le véhicule restant sous sa responsabilité jusqu'à la

réouverture. Concrètement, le locataire peut se voir facturer des dommages survenus après avoir rendu la voiture et déposé les clés.

Cette clause a pourtant déjà été jugée abusive par le Tribunal de grande instance de Beauvais (jugement du 29 janvier 2018, UFC-Que Choisir contre Sixt, devenu définitif) : en cas de stationnement sur le parking de l'agence et de dépôt des clés dans la boîte aux lettres dédiée, « le client dessaisi du bien n'en a plus la garde juridique ». Malgré cette condamnation, des clauses similaires figurent toujours dans les conditions générales de plusieurs enseignes.

Exemple réel :

1 200 € sans justificatif

Un assuré a restitué sa voiture de location en dehors des horaires d'ouverture. Dès le lendemain, l'agence lui a confirmé que le véhicule avait bien été rendu en bon état. Pourtant, une semaine plus tard, il a reçu une facture de 1 200 € correspondant à la franchise pour des « dommages matériels » prétendument constatés, sans détail ni justificatif. Grâce à ses photos datées prises à la restitution, le loueur a finalement abandonné le litige.

Un appel à un encadrement plus strict des pratiques

Constatant une application croissante de ces clauses, SereniTrip souhaite attirer l'attention sur la nécessité d'un encadrement renforcé des pratiques des loueurs, à l'échelle européenne, afin de garantir une meilleure lisibilité des contrats et une protection effective des consommateurs.

« Tant que les contrats de location resteront opaques et sans règles claires pour les encadrer, les consommateurs continueront d'être exposés à des risques qu'ils ne peuvent ni comprendre ni anticiper », souligne Alice Champenois, fondatrice de SereniTrip.

Un constat partagé par le juriste interrogé, qui estime que *« c'est le far West depuis trop longtemps dans le secteur de la location de voiture »*.

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, renseignez-vous sur la procédure à suivre et obtenez 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, adressez-vous au service réclamations du loueur.
4. Si le litige reste non résolu : contactez le médiateur compétent, affiché sur le site et dans 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 : <https://www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html>
5. Pour des litiges en France, réalisez en parallèle un signalement auprès de la Répression des fraudes, via le site <https://signal.conso.gouv.fr/fr>. Cela contribuera à déclencher un contrôle du loueur.

À propos de SereniTrip

Créée en 2019, SereniTrip est la première assurance française indépendante pour les locations de véhicules, voitures et utilitaires. Alternative économique aux protections onéreuses des loueurs, elle rembourse les sinistres facturés par les loueurs, dans le monde entier, via une procédure simple et rapide.

Avec plus de 100 000 locations couvertes depuis sa création et un délai moyen de remboursement de 48 heures, SereniTrip est notée 5/5 sur Trustpilot et Google.

En savoir plus

Site web : <https://serenitrip.fr/>

Instagram : https://www.instagram.com/sereni_trip/

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/serenitrip/posts/?feedView=all>



SereniTrip

SOYEZ MALIN • PARTEZ SEREIN