



Location de voitures : attention aux arnaques

Description

Le mari de Françoise vient de vivre une sale expérience : il a loué une voiture pour aller voir son fils handicapé et il est tombé en panne car la voiture n'était pas fonctionnelle. Aujourd'hui, l'agence lui réclame réparation. Il se défend du mieux qu'il peut et Françoise espère que sa mésaventure serve d'exemple.

Par Françoise Samson.

N'ayant plus de voiture depuis janvier 2026, mon mari s'est rendu dans une agence pour louer une Clio afin d'aller chercher notre fils, autiste adulte, dans son foyer d'accueil médicalisé (FAM), qui se situe à une trentaine de kilomètres de chez nous. Il a signé un devis le samedi matin pour une journée, devant ramener le véhicule le soir même. La voiture avait que 29 750 Kms au compteur et était encore sous garantie constructeur. Dès le départ, mon mari a remarqué que la voiture sentait le chaud. Il a donc roulé sans excès de vitesse et surtout sans avoir le pied sur l'embrayage. Arrivé dans un village, après avoir parcouru seulement 25 kms, les vitesses ont soudain refusé de s'enclencher. Le voilà obligé d'appeler le service remorquage qui est arrivé après trois heures d'attente, le service assistance ayant toutefois prévenu l'agence de Rouen. Lui et un villageois ont eu le temps de constater qu'il n'y avait pas d'eau de refroidissement sous le capot. La voiture a été remorquée et emmenée à un garage Renault, puis un taxi a ramené mon mari jusqu'à notre résidence autonomie. Je l'ai attendu 6 heures, ce jour-là !

De votre faute, monsieur.

Le mardi suivant, mon mari a téléphoné à l'agence pour prendre des nouvelles de la voiture. La secrétaire lui a alors annoncé qu'elle avait reçu un devis du garage d'un montant de 2500 € et qu'il était jugé responsable d'avoir cassé l'embrayage. Autrement dit que la réparation serait à sa charge, selon le règlement du contrat reçu seulement le mercredi et qu'il n'avait pas signé. Il lui a été reproché d'avoir fait du bruit en démontant. Tout laisse à penser que la voiture avait un problème qui n'a pas été identifié avant la location à mon mari. Cette affaire nous a beaucoup choqués. Nous qui avons dû régler notre

hÃ©bergement, nous nÃ©avons Ã©videmment pas cette somme disponible.

Mon mari a tout de suite Ã©crit au service clientÃ©le.

Nous avons rencontrÃ© une assistante sociale puis nous sommes allÃ©s Ã *Que Choisir* et avons aussi envoyÃ© une dÃ©claration Ã notre assurance protection juridique de la Banque Postale avec un important dossier contenant de nombreux courriers et documents ainsi que la facture de 2500 â€ avec une photo de lâ€™embrayage complÃ©tement dÃ©labrÃ©. Le courrier Ã©manant de lâ€™agence est bourrÃ© de mensonges. Le soi-disant tÃ©moignage de Dominique est truffÃ© de fautes. De quoi le faire passer pour un vieux dÃ©bile.

IndignÃ©e, jÃ©ai dÃ©ailleurs adressÃ© un courrier au service clientÃ©le en expliquant que mon mari avait toujours Ã©tÃ© un bon conducteur, quÃ©il Ã©tait intellectuel et savait trÃ©s bien Ã©crire.

Nous qui venions de fÃ©ter notre premiÃ©re annÃ©e en rÃ©sidence autonomie avec notre fils aÃ©nÃ©, quel choc que cette mÃ©saventure-lÃ !

TraumatisÃ©s, nous avons passÃ© la moitiÃ© du mois de fÃ©vrier trÃ©s tristes et Ã©nervÃ©s mais heureusement combatifs. LÃ©ambiance a Ã©tÃ© dÃ©sastreuse dans lâ€™appartement.

Nous sommes pourtant mÃ©fiants concernant les arnaques sur tÃ©lÃ©phone, tablette, ordinateur?

Nous ignorions que louer une voiture en se rendant directement dans lâ€™agence faisait prendre un si grand risque financier.

Nous en avons louÃ© plusieurs, il y a une quinzaine dÃ©annÃ©es, dans cette mÃªme agence, et aussi chez CitroÃ©n il y a 2 ans, sans rencontrer aucun problÃ©me.

Nous pouvons faire le tour de la voiture mais nous ne pouvons pas regarder sous le capot : nous ne connaissons pas la mÃ©canique. Dans cette histoire, je ressens une sorte dÃ©Ã©gisme en Ã©tant convaincue dÃ©une arnaque sur personnes Ã©gÃ©es.

Je passe beaucoup de temps sur Google sur ma tablette et je dÃ©couvre horriblÃ©e que certaines agences de location de voiture usent de stratÃ©gies pour soutirer le plus dÃ©argent. La caution Ã©tait dÃ©jÃ de 1400 â€ pour une citadine. Or, nous ne pouvons pas faire opposition sur une caution, paraÃ©t-il. La voiture Ã©tait sur garantie constructeur ; celle-ci couvre la rÃ©paration ou le remplacement de divers composants mÃ©caniques et Ã©lectriques en cas de panne ou de dysfonctionnement. Alors que lâ€™agence de location se retrouve contre le constructeur !

Gare aux prix trop bas

Mon conseil : avant de louer une voiture, vÃ©rifiez la rÃ©putation de lâ€™agence de location en regardant les avis des internautes. Faites le tri. Nous avons rÃ©alisÃ© un peu tard que lâ€™agence Ã©tait mal notÃ©e : elle ne totalise que 2 sur 5 par Trustlipost. De plus, la majoritÃ© des auteurs dÃ©avis sont dÃ©Ã©sus par leur expÃ©rience (prix pratiquÃ©s, qualitÃ© des vÃ©hicules, et modalitÃ©s de paiement).

MÃ©fiez-vous aussi des offres trÃ©s peu chÃ©res avec un tarif de location anormalement bas. Les loueurs se rattrapent autrement. Si vous flairez une arnaque, agissez sans tarder, contactez tout de suite votre banque et votre assistance juridique.

En attendant, nous nous trouvons dans une impasse. Comment irons-nous voir et promener notre fils ? Dommage pour lâ€™agence de location qui nous aurait eu comme clients, chaque quinzaine.

Nous comptons sur lâ€™assistance juridique pour nous sortir de lÃ .

Categorie

1. C'est mon histoire

date crÃ©Ã©e

13/03/2026