



Location automobile : Tarifs et pratiques toujours aussi peu louables !



Direction des études – Juin 2015

Introduction

La location automobile, aussi ancienne que ce type de véhicule lui-même, a pris depuis 10 ans un nouvel essor porté par le développement de l'auto-usage et par les difficultés économiques des ménages, le tout aidé par internet, qui a simplifié les réservations et la comparaison tarifaire. Ainsi, si en 2004 seuls 6% des Français (majeurs) louaient un véhicule au moins une fois par an, ils ont été 15% en 2014, pour un marché représentant 3,5 milliards d'euros. Cependant, malgré l'arrivée de nouveaux acteurs (supermarchés, concessions automobiles, acteurs nationaux), et l'utilisation massive de la franchise (70% des 4 200 agences françaises) le marché reste dominé par les trois acteurs internationaux : Avis, Hertz et Europcar, qui s'arrogent près des 2/3 du secteur.

Ce développement s'est accompagné de nombreuses mauvaises pratiques, sanctionnées dès 1996 par la Commission des Clauses Abusives. Plus récemment, la Commission Européenne, puis l'Autorité de la Concurrence, ont également portées griefs contre ce secteur. De quoi pousser l'UFC-Que Choisir à étudier en profondeur le fonctionnement de ce marché.

Du point de vue tarifaire, nos simulations montrent que les pratiques discriminatoires détectées l'été dernier par la Commission Européenne n'ont plus lieu...entre Européens. En effet, 3 compagnies (Hertz, Avis, Budget) font payer leurs clients Nord-américains en moyenne 13% moins cher (et jusqu'à 50%) que leurs clients européens pour une location en Europe...alors même que les Européens font moins de morts sur les routes ! Au niveau des Etats européens, si la France est relativement bien placée en Europe elle reste néanmoins plus chère que ses voisins directs (+20% en tarifs bruts, + 19% en PPA), et surtout, 70% plus chère que le « champion » Danois ! Au niveau national enfin, les différences entre régions sont impressionnantes : en moyenne 34% entre les plus chères (Corse, PACA, Ile de France) et les moins chères. Ceci dû au grand écart tarifaire existant au sein des réseaux de loueurs entre les régions (65% d'écart en moyenne). Enfin, la facturation d'options ou de frais apparaît souvent peu légitime (frais de dossiers pour PV) voir même dangereuse (second conducteur).

Au niveau des pratiques, les locations auto sont une source de plaintes massives et régulières des consommateurs, et ce, sur toutes les étapes de la relation clients. Mais c'est au moment de la restitution du véhicule que se concentrent les problèmes et les violations des droits des consommateurs : état de restitution non contradictoire, absence d'envoi de devis en cas de réparations à effectuer, prélèvements directs grâce au dépôt de garantie...Au final, c'est bien ce dépôt qui, du fait de montants prélevables très élevés - en moyenne 1 500€ - permet aux loueurs de ne pas respecter les droits de leurs clients. Or, les loueurs viennent de se doter d'un fichier commun « Claris » des « mauvais locataires » qui permet de limiter les risques de mauvaise utilisation de leurs véhicules et de litiges liés aux paiements. Dès lors, il convient d'abaisser drastiquement le niveau des dépôts de garantie pour restaurer les consommateurs dans leurs droits.

Face à l'ensemble de ces constats, l'UFC-Que Choisir demande :

- A la Commission Européenne de garantir l'égalité de tous face à la location auto ;
- Au Gouvernement, de plafonner les dépôts de garantie au double du montant de la location (avec un minimum de 150€) et d'instaurer la gratuité du second conducteur ;
- A la DGCCRF, de contrôler l'effectivité des envois de factures préalablement à toute utilisation des dépôts de garantie

Sommaire

Introduction.....	2
I. Un marché en croissance et très concentré.....	5
1. Des utilisateurs toujours plus nombreux	5
2. Un marché concentré qui masque un recours systématique aux franchises	6
II. Tarifs : des discriminations qui perdurent et des écarts sans fondement au niveau national	9
1. La fin des discriminations entre Européens...mais un avantage injustifié pour les Nord-américains !	9
2. La France, « peut mieux faire » en Europe au point de vue tarifaire.....	12
3. ...Chez les loueurs, d'énormes différences de tarifs entre régions	15
4. Options : une facturation parfois illégitime, voire dangereuse	20
III. Pratiques : trop de dérogations au droit commun.....	25
1. Des plaintes nombreuses, et à tous les niveaux	25
2. Un vrai problème d'absence de contradictoire.....	27
3. Le dépôt de garantie par carte bancaire, cœur du problème	28
4. Des montants de garantie qui ne se justifient plus avec la création du fichier CLARIS	31
IV. Demandes de l'UFC-Que Choisir	34

I. Un marché en croissance et très concentré

La location automobile de courte durée, est la formule la plus classique de la location de voiture. Il s'agit de la mise à disposition par un professionnel et au profit d'un tiers d'un véhicule particulier ou utilitaire pour une durée allant d'une heure à 30 jours. Il ne s'agit donc pas de l'auto-partage (Autolib', par exemple), ni des locations longues durées (LLD) ou des locations avec option d'achat (LOA) des constructeurs.

1. Des utilisateurs toujours plus nombreux

Le marché de la location automobile est un marché en pleine expansion depuis le début des années 2000 : ainsi, si en 2004, seuls 6% des Français majeurs louaient un véhicule au moins une fois par an, ils ont été 12% en 2012...et 15% en 2014¹. A cette date, c'est ainsi 7,5 millions de Français qui ont fait appel dans l'année aux services des sociétés de location de voiture.

Cette évolution s'est traduite dans le chiffre d'affaires du secteur, qui représentait 2,1 milliards d'euros en 2006, et 3,5 milliards d'euros en 2012². La location par les particuliers représente 72% du total des locations (51% pour les véhicules particuliers, 21% pour les véhicules utilitaires) et 75 % du Chiffre d'Affaires total du secteur.

Cette forte croissance pourrait encore s'accroître sous la pression de plusieurs phénomènes : les difficultés économiques qui poussent les consommateurs aux budgets contraints à se priver de véhicule permanent, et le développement de la « valeur d'usage » aux dépens de la « valeur propriété » incitant les particuliers à louer plutôt qu'à posséder leur véhicule. Autant de facteurs qui devraient conforter le rôle de la location automobile dans les années à venir. De fait, aux Etats-Unis, 25% des habitants majeurs louent une voiture au moins une fois par an.

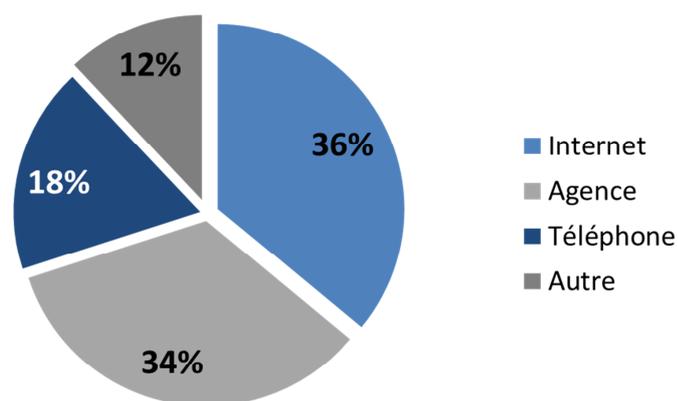
Mais, dès aujourd'hui, les pratiques changent rapidement.

En premier lieu, les réservations par internet, ont connu depuis les années 2000 une forte croissance, pour devenir depuis 2013 le premier mode de réservation de voiture.

¹ Sources : enquêtes CNPA/GMV

² Source : INSEE ESANE, dernières données disponibles

Moyen utilisé pour effectuer la location



Sources : enquête CNPA/GMV, avril 2015

De 2009 à 2014, internet est passé de 18 à 36% du total des locations de voitures effectuées par les clients, auxquelles il faut ajouter 5% de réservations effectuées par mobile. Or, si ce développement peut améliorer la transparence tarifaire, la réservation à distance peut être également, au vu des plaintes des consommateurs, source de nombreux litiges.

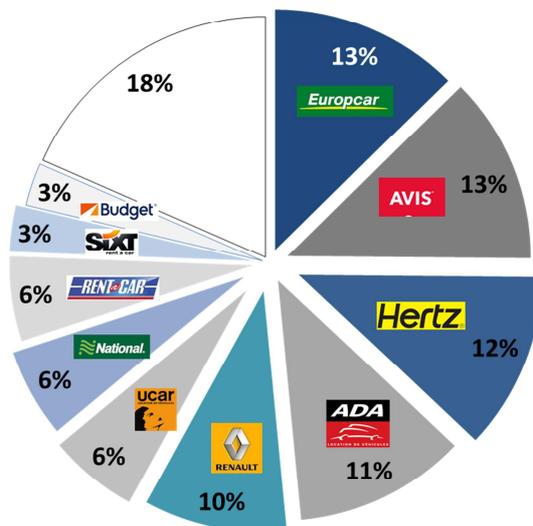
De même, si la durée moyenne de location annuelle de location est stable depuis 2009, à 5,1 jours par an et par locataires (à raison de 1,7 location de 3 jours par locataire), les locations de très courte durée (quelques heures) progressent rapidement. Elles constituaient 12% des locations en 2012, et 18% en 2014.

2. Un marché concentré qui masque un recours systématique aux franchises

Si 1 400 entreprises de locations automobiles de courte durée existent en France, l'essentiel de l'offre du marché est en réalité concentré autour d'une quinzaine d'acteur. Plus encore, en termes d'agences, le marché est déjà très concentré puisque les 5 premiers réseaux (Europcar, Avis, Hertz, ADA et RenaultRent) disposent des plus de la moitié des 4 200 agences présentes sur le territoire³, et ce, même si la montée rapide de réseaux récents passant par la franchise (par exemple, UCAR, créé en 1999, et qui représente 6% du réseau) peuvent remettre en cause cette domination.

³ Sources : données loueurs et APCE « Location de voitures particulières ou utilitaires de courte durée », juillet 2012

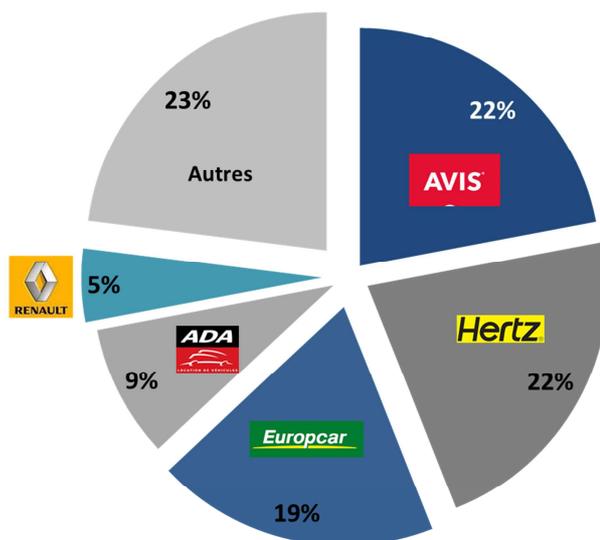
Répartition des agences en France



Sources : UFC-Que Choisir d'après données loueurs et notice ACPE 2012

Mais, plus encore, ce sont les parts de marché qui reflètent la grande concentration de ce secteur. En effet, les trois acteurs historiques (et internationaux) que sont Avis, Hertz et Europcar écrasent le marché, en représentant près des 2/3 du chiffre d'affaires total du secteur. Enfin, à l'exception de Renault Rent, « plus petit des gros » acteurs, tous les leaders du marché sont des loueurs traditionnels. La percée récente des constructeurs (depuis Opel en 2000) et, plus récemment encore, des supermarchés (avant tout sur l'utilitaire) ne se traduit pas aujourd'hui dans les parts de marché.

Parts de marché de la location automobile en France



Sources : UFC-Que Choisir d'après Xerfi « Le marché de l'autopartage... » 2012

Cette forte concentration ne se traduit pas cependant par des marges démesurées, au global en tout cas. En effet, une société comme Europcar a dégagé une marge opérationnelle de

10,8 %. Chiffre cependant à prendre avec précaution puisqu'il s'agit des résultats du groupe, et pas seulement de la filiale française.

Et cette concentration ne doit pas masquer une autre réalité du marché de la location automobile : la grande importance prise, avec le temps, par les réseaux de franchisés. En effet, le développement rapide du secteur dans les dernières années est passé par le développement de franchises. A tel point qu'elles représentent aujourd'hui 70% des 4 200 agences présentes en France (mais seulement 48% chez Europcar et 55% chez Avis, les deux réseaux les plus importants et anciens du secteur⁴).

	Part de la Franchise
Europcar	48%
Avis	55%
Hertz	75%
Ada	100%
Ucar	86%
National Citer	46%
Rent a car	65%
Sixt	67%
Budget	84%

Source : Observatoire ANFA, mai 2010

Or, les franchisés – qui sont des entreprises indépendantes – sont beaucoup plus libres de leurs pratiques vis-à-vis des maisons-mères que dans le cas de succursales totalement intégrées et contrôlées par la marque. Ce qui peut se ressentir, là-encore, en termes de qualité de service dans les remontées des consommateurs.

Le marché de la location automobile de courte durée est ainsi un marché en plein développement, porté par internet et un accès plus rapide aux voitures. Néanmoins, l'augmentation de la taille du marché ne s'est pas traduite par un bouleversement décisif des acteurs : en dépit d'un usage parfois systématique à la franchise, les acteurs historiques tiennent le marché. Dès lors, quelles en sont les conséquences pour les consommateurs, notamment en termes tarifaires ?

⁴ Source : observatoire ANFA, mai 2010 et CNPA 2012

II. Tarifs : des discriminations qui perdurent et des écarts sans fondement au niveau national

1. La fin des discriminations entre Européens...mais un avantage injustifié pour les Nord-américains !

La tarification des locations automobiles a fait récemment l'objet de polémiques à l'échelle européenne. En effet, à la fin juillet 2014, et suite à des demandes effectuées par la Commission Européenne auprès de nombreuses associations de consommateurs dans toute l'Union, la Commission a constaté l'existence de discriminations tarifaires liées à l'origine nationale des candidats à la location d'une voiture. Concrètement, pour une même location effectuée auprès d'un même loueur, le tarif proposé par les loueurs variait selon que le consommateur allant sur le site venait de tel ou tel pays de l'Union.

Suite à ce constat, la Commission a demandé par courrier, le 23 juillet 2014, aux principaux loueurs présents en Europe (Sixt, Entreprise, Goldcar, Europcar, Hertz, Avis), de mettre fin au plus vite à cette discrimination.

Près d'un an plus tard nous avons cherché à établir si la discrimination tarifaire avait bien cessé, en tout cas sur les sites français de ces loueurs. Pour cela, nous avons utilisé des proxis situés géographiquement dans les pays en question, et avons effectué des simulations de location. Les proxis permettant de faire « croire » au site internet de chaque loueur que nous faisons, à chaque fois, une simulation depuis un des pays voisins de la France.

Les simulations ont toutes été faites le même jour (le 17 février 2015), et pour un même scénario : la location d'une voiture au départ de Paris Roissy, du 1^{er} juillet 2015 à 10h au 10 juillet 2015 à 15h. Les prix ont été relevés pour 3 catégories de véhicules : pour une voiture « mini » de type Twingo ou Fiat 500 (catégorie « A ») ; pour une « Compacte » de type Clio ou 308 (catégorie « B ») et pour une routière, de type 508 ou Passat (catégorie « C »). 5 pays européens ont été choisis : Portugal, Italie, Allemagne, Royaume-Uni et Pays-Bas, auquel nous avons ajouté les Etats-Unis. Au total donc, pour cet exercice, **126** simulations ont été effectuées.

Le constat de ses simulations est clair : la discrimination tarifaire liée à l'origine géographique des ressortissants d'Union Européenne n'est plus de mise. Les loueurs se sont donc pliés aux demandes de la Commission.

Réseau		Etat d'origine du consommateur					
		Portugal	Italie	Allemagne	Roy.-Uni	Pays-Bas	Etats-Unis
Europcar	Prix A	295,99	295,99	295,99	295,99	295,99	295,99
	Prix B	366,98	366,98	366,98	366,98	366,98	366,98
	Prix C	470,99	470,99	470,99	470,99	470,99	470,99
Avis	Prix A	292,64	292,64	292,64	292,64	292,64	230,96
	Prix B	365,8	365,8	365,8	365,8	365,8	276,81
	Prix C	497,48	497,48	497,48	497,48	497,48	435,94
Hertz	Prix A	295,31	295,31	295,31	295,31	Pb. Connex.	184,5
	Prix B	368,6	368,6	368,6	368,6	Pb. Connex.	218
	Prix C	569,6	569,6	569,6	569,6	Pb. Connex.	485
ADA	Prix A	472	472	472	472	472	472
	Prix B	586	586	586	586	586	586
	Prix C	653	653	653	653	653	653
Sixt	Prix A	306,97	306,97	306,97	306,97	306,97	306,97
	Prix B	383,98	383,98	383,98	383,98	383,98	383,98
	Prix C	600,91	600,91	600,91	600,91	600,91	600,91
National Citer	Prix A	550,18	550,18	550,18	550,18	550,18	550,18
	Prix B	754,56	754,56	754,56	754,56	754,56	754,56
	Prix C	1021,8	1021,8	1021,8	1021,8	1021,8	1021,8
Budget	Prix A	263,11	263,11	263,11	Pb. Connex.	Pb. Connex.	224,62
	Prix B	318,6	318,6	318,6	Pb. Connex.	Pb. Connex.	272,32
	Prix C	447,34	447,34	447,34	Pb. Connex.	Pb. Connex.	423,76

En revanche, comme indiqué en rouge sur le tableau ci-dessus, une autre discrimination a été découverte lors de nos simulations : si tous les Européens sont devenus égaux entre eux, pour un certain nombre de compagnies, tel n'est pas le cas entre les Européens et les Américains !

En effet, pour 3 des 7 compagnies étudiées, toutes d'origine américaine, les candidats à la location situés aux Etats-Unis paient leur location moins cher que les Européens. Et les différences ne sont pas minimes, puisque la réduction est de 11% en moyenne chez Budget, de 18% chez Avis, et de 28% chez Hertz !

Quelques semaines plus tard (le 27 mai 2015), nous avons cherché à confirmer l'existence de cette discrimination en faveur des Américains, non plus seulement pour un voyage à Paris, mais pour un séjour dans plusieurs capitales européennes, cette fois-ci pour une période allant du 1^{er} au 10 septembre, et toujours pour les catégories de véhicule déjà mentionnées. Pour déterminer si l'avantage identifié ne se faisait qu'au profit des seules « Etatsuniens », nous avons également fait des simulations depuis les sites Avis, Hertz et Budget canadiens.

Ces 54 nouvelles simulations confirment l'existence de tarifs différenciés entre Américains et Européens. Et même, entre Nord-américains dans leur ensemble et Européens. Même si la situation est plus nuancée.

		Paris (€)	Londres (€)	Madrid (€)	Berlin (€)	Rome (€)	Varsovie (€)	Moyenne
Avis	Moy. tarifs locaux	385,51	378,70	446,95	401,18	224,50	446,69	380,59
	Moy. tarifs Etats-Unis	292,27	238,55	242,01	274,93	319,16	569,71	322,77
	Moy. tarifs Canada	293,78	304,33	242,01	274,05	274,83	569,71	326,45
	Diff. Etats-Unis/Local	-24,2%	-37,0%	-45,9%	-31,5%	42,2%	27,5%	-15,2%
	Diff. Canada/Local	-23,8%	-19,6%	-45,9%	-31,7%	22,4%	27,5%	-14,2%
Hertz	Moy. tarifs locaux	381,88	369,88	398,21	380,40	210,89	518,53	376,63
	Moy. tarifs Etats-Unis	297,82	184,62	261,26	239,06	263,93	757,78	334,08
	Moy. tarifs Canada	297,57	194,05	261,03	251,48	274,88	813,19	348,70
	Diff. Etats-Unis/Local	-22,0%	-50,1%	-34,4%	-37,2%	25,2%	46,1%	-11,3%
	Diff. Canada/Local	-22,1%	-47,5%	-34,4%	-33,9%	30,3%	56,8%	-7,4%
Budget	Moy. tarifs locaux	344,65	326,28	381,23	303,19	200,28	337,14	315,46
	Moy. tarifs Etats-Unis	253,44	189,42	231,28	263,01	298,54	325,34	260,17
	Moy. tarifs Canada	271,71	206,80	274,80	255,67	274,35	353,24	272,76
	Diff. Etats-Unis/Local	-26,5%	-41,9%	-39,3%	-13,3%	49,1%	-3,5%	-17,5%
	Diff. Canada/Local	-21,2%	-36,6%	-27,9%	-15,7%	37,0%	4,8%	-13,5%

En effet :

- Les réductions tarifaires peuvent être bien plus avantageuses que celles détectées lors des premières simulations : 34% en moyenne pour les locataires provenant des Etats-Unis sur les villes de Paris, Londres, Madrid et Berlin, la différence pouvant être bien plus élevée à Londres (jusqu'à 50%) et à Madrid (près de 50%).
- Les Canadiens bénéficient eux-aussi de réductions importantes (30% en moyenne), mais légèrement moins importantes que les « Etatsuniens ».
- En revanche, certaines villes avantagent les Européens : c'est le cas de Rome (+34% payés par les Nord-américains par rapport aux Européens) et de Varsovie (+27%).
- Au global, la balance reste largement favorable aux Nord-américains, puisque ceux-ci bénéficient d'une réduction moyenne de 13% sur leurs tarifs de location par rapport aux Européens.

Si Etasuniens et Canadiens avaient, de manière objective, une conduite plus prudente ou moins accidentogène, cette différence tarifaire pourrait être acceptable. Or, il n'en est rien. En effet, le rapport 2013 de l'OMS sur les décès par accidents de la route montre que dans la plupart des pays cités, la conduite locale génère moins de tués sur les routes qu'aux Etats-Unis ou au Canada.

Ainsi, mis à part la Pologne, mais qui en est très proche, aucun des pays européen étudiés ne fait plus de morts sur les routes que les Etats-Unis. A population égale, le Royaume-Uni en fait presque 3 fois moins, la France, presque deux fois moins. Le Canada est également dans la moyenne basse des pays comparés en termes tarifaires : seule l'Italie et la Pologne font moins bien. Or, ce n'est que dans ces deux derniers pays, les plus mortels de notre panel, que les locaux paient moins chers que les Nord-Américains !

Pays	Décès routiers / 100 000 hab
Royaume-Uni	3,7
Allemagne	4,7
Espagne	5,4
France	6,4
Canada	6,8
Italie	7,2
Etats-Unis	11,4
Pologne	11,8

Sources : rapport OMS 2013

Dès lors, que justifie la discrimination tarifaire constatée entre Européens et Nord-Américain ?

En conclusion, si la pression de la Commission a porté ses fruits sur les discriminations entre Européens, certains loueurs continuent de facturer de manières différentes certains de leurs clients. Discrimination, quel qu'en soit le sens, bien entendu intolérable.

2. La France, « peut mieux faire » en Europe au point de vue tarifaire...

Nous avons, dans un second temps, cherché à connaître les différences pouvant exister entre la plupart des pays européens pour une même durée de location.

Pour cela, nous avons effectué des simulations de location pour les mêmes dates et les mêmes durées de locations que celles utilisées précédemment : du 1^{er} juillet 2015 à 10h au 10 juillet 2015 à 15h. Mais cette fois-ci, la ville de location du véhicule était la capitale de chacun des 19 Etats Européens choisis. Nous avons également ajouté dans cette simulation la Suisse, les Etats-Unis et le Japon. Les mêmes catégories de véhicules « Mini – A », « Compactes – B » et « Routières – C » ont été utilisées que pour l'exercice précédent. 6 loueurs ont fait l'objet de ces simulations : les mêmes loueurs que précédemment (Europcar, Avis, Hertz, Sixt, National Citer (Entreprise), Budget), à l'exception d'ADA, uniquement présent en France et ne pouvant donc faire l'objet de cette simulation européenne.

L'ensemble des simulations de cette partie a été effectué le même jour : le 23 février 2015

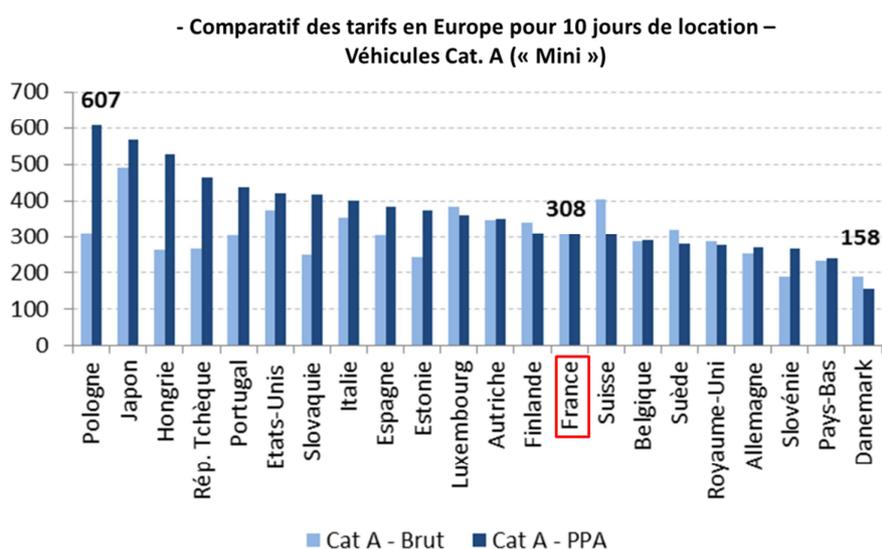
Les résultats de ces **396** nouvelles simulations ont été utilisés de 2 manières :

1. Les résultats « bruts », ressortant directement des sites internet, permettent de voir la différence que paiera un touriste français pour le même temps de location dans l'ensemble des pays testés. Et donc, de voir quels sont les pays « chers » et les « moins chers » par rapport au pouvoir d'achat des consommateurs français.

2. Les résultats en « Parité de pouvoir d'achat » (PPA), qui prennent en compte les niveaux de prix locaux de chaque pays (pour faire simple, le pouvoir d'achat de chaque consommateur dans son Etat), permettent de voir le vrai coût d'une location dans un Etat pour l'habitant de cette Etat, par rapport au coût d'une location d'un Français en France.

Ainsi, pour ne citer qu'un exemple, un Polonais qui veut louer une voiture pour 10 jours dans son pays va payer 309€, soit autant qu'un Français en France (308€). Cependant, le niveau général des prix en Pologne étant nettement inférieur aux prix généraux pratiqués en France (59, contre 117 pour la France, 100 étant la moyenne de l'OCDE), les 309€ payés par le Polonais sont en réalité, pour lui, équivalents à 607€ pour un Français. Malgré donc des prix qui facialement peuvent apparaître proches, le Polonais paie donc en réalité presque deux fois plus cher sa location de voiture que le Français en France.

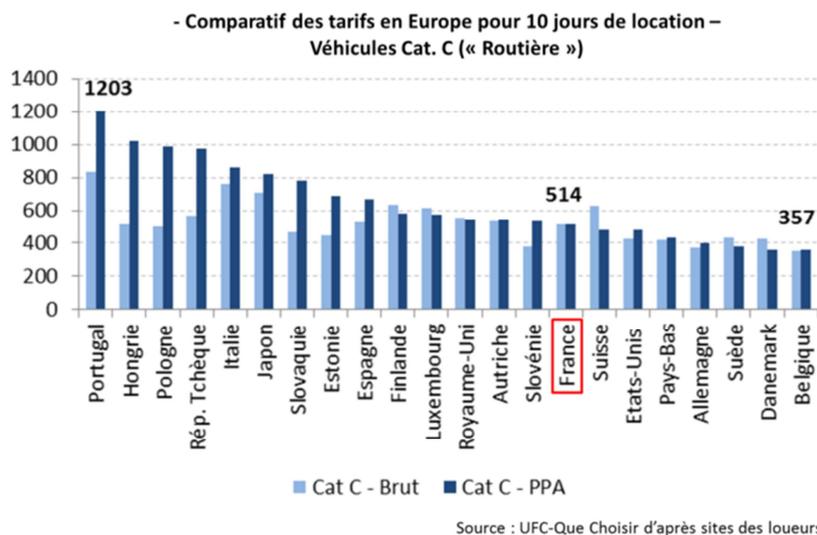
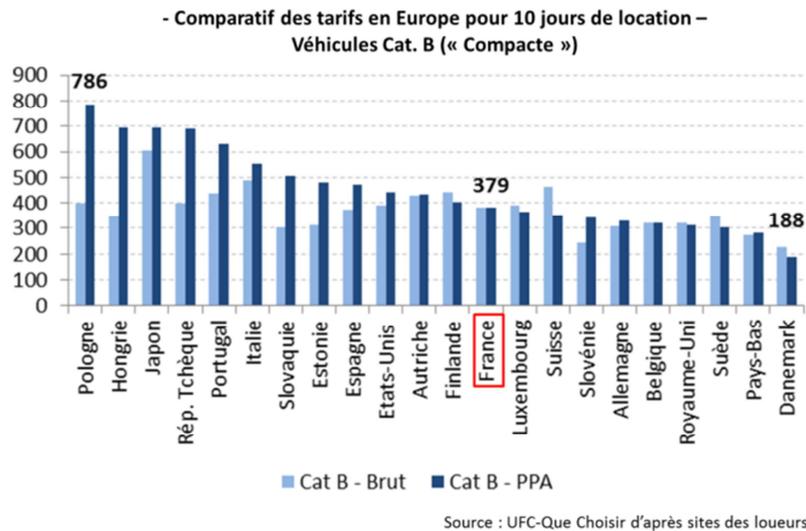
- **Catégorie A « Mini »** : la France apparaît comme un pays plutôt bien placé sur l'aspect tarifaire, en tarifs bruts comme en PPA : pour cette catégorie, la moyenne des prix français est de 308€, soit totalement dans la moyenne européenne en termes de données brutes (304€), et même, en PPA, 18% moins cher que la moyenne européenne. Mais, à l'inverse, elle reste plus chère que ses voisins économiquement équivalents : face à la Belgique, l'Allemagne, le Royaume-Uni ou les Pays-Bas, elle est ainsi 13% plus chère en moyenne. Et elle est également près de deux fois plus chère que le Danemark, où non seulement les prix faciaux sont plus bas, mais où le niveau général des prix est bien plus élevé qu'en France.



Face à ce double facteur – prix facial et niveau de prix – ce sont les habitants de l'Est et du Sud de l'Europe qui paient le plus cher pour leurs locations domestiques : Pologne, mais également Hongrie, République Tchèque ou Portugal. Japon également, même s'il est

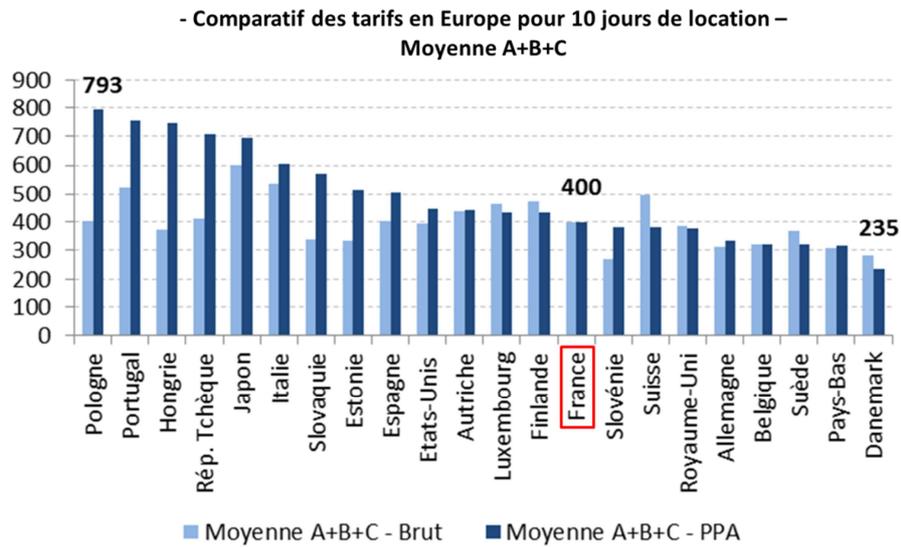
probable que les Japonais utilisent leur propres entreprises de locations nationales dans leur pays, et non pas les compagnies occidentales présentent mondialement.

- **Catégorie B « Compactes » et C « Routières »** : les constats sont les mêmes que pour la catégorie A. Dans la moyenne en données brutes (379€ pour une moyenne de 373€ en catégorie B, et 514€ pour une moyenne à 528€ dans la catégorie C), elle devient sensiblement moins chère que la moyenne (-16% en B et -20% en C) en prenant en compte le niveau des prix locaux.



Néanmoins, là encore elle reste moins compétitive que ses voisins économiquement les plus proches : 21% plus chère que la moyenne de la Belgique, l'Allemagne, le Royaume-Uni ou les Pays-Bas pour la catégorie B, et 19% plus chère pour les véhicules de catégorie C. Dans cette catégorie, le Royaume-Uni devient plus cher en moyenne que la France (539€ contre 514€). Si pour la catégorie B, le Danemark reste encore deux fois moins cher que la France, pour la catégorie C, c'est la Belgique qui est le pays le moins cher (44% moins cher que la France).

- **Moyenne A+B+C** : au final, et en moyenne, si la France est d'après nos simulations relativement bien placée en Europe (et même vis-à-vis du Japon ou des Etats-Unis) car dans la moyenne en tarifs bruts, et 18% moins chère en Parités de Pouvoir d'Achat, elle reste néanmoins plus chère que ses voisins immédiats au niveau économique comparable (+20% en tarifs bruts, + 19% en PPA). Et surtout, 70% plus chère que le « champion » Danois !



Source : UFC-Que Choisir d'après sites des loueurs

3. ...Chez les loueurs, d'énormes différences de tarifs entre régions

Etape suivante de nos études sur la tarification de la location automobile : les pratiques tarifaires des grands réseaux en France selon les régions.

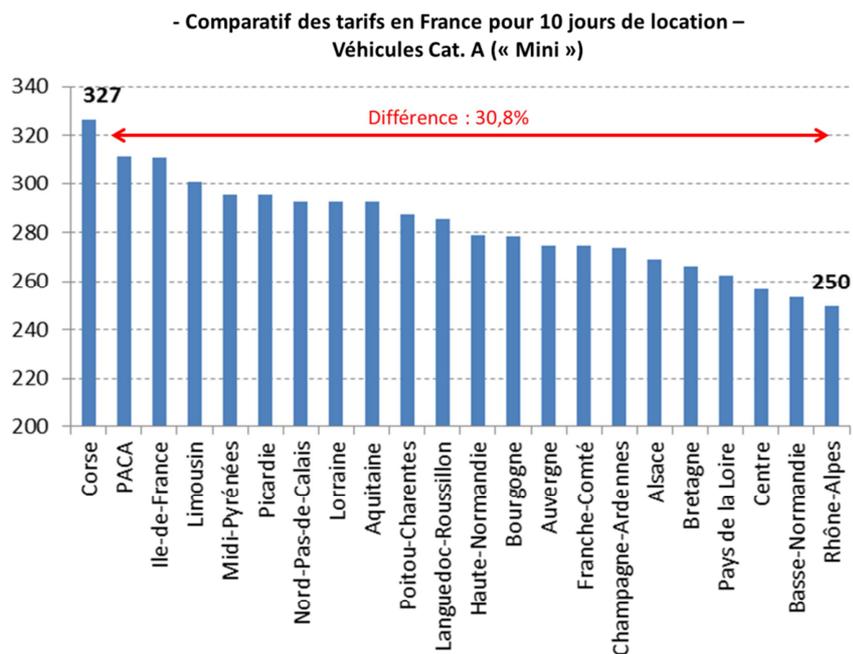
Pour ce faire, nous avons étudié les tarifs pratiqués par 9 réseaux de locations (Europcar, Avis, Hertz, ADA, Ucar, Sixt, Entreprise (ex-National Citer), Rent a car et Budget) pour chacune des 22 régions françaises. Du fait d'une présence géographique plus limitée, ou d'une disponibilité des modèles testés bien plus rare, les locations de supermarché et de constructeur n'ont pas été testées. Sinon, la même période, la même durée et les trois types de modèles « Mini », « Compacte » et « Routière » déjà cités ont été utilisés. L'ensemble des simulations a été effectuée le même jour, le 5 mars 2015. Sur cet aspect, **594** simulations ont été effectuées.

Là-encore, les différences constatées sont notables.

Entre les régions, jusqu'à 43% de différences de tarifs

- **Catégorie A « Mini »** : les tarifs ressortant pour cette catégorie vont, selon les réseaux, de 250€ à 327€, soit une différence de plus de 30%. Pour une moyenne globale à 283€. Les

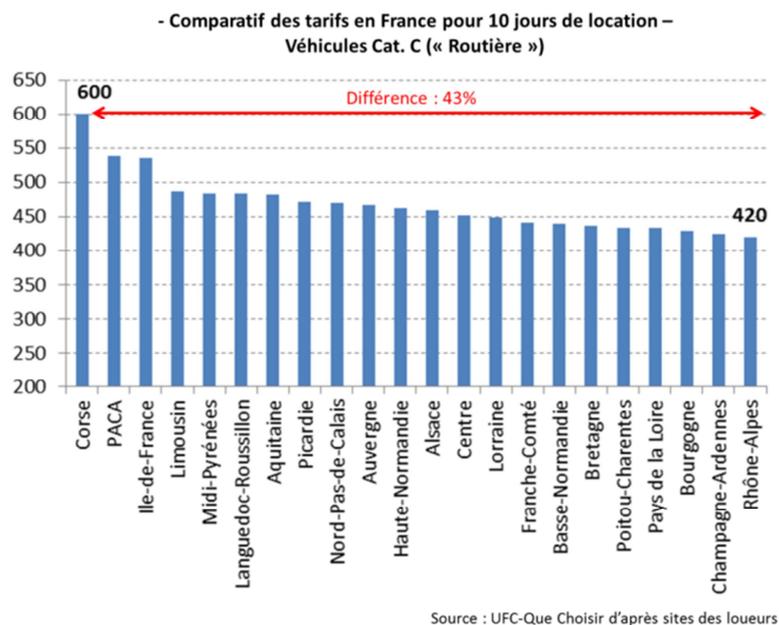
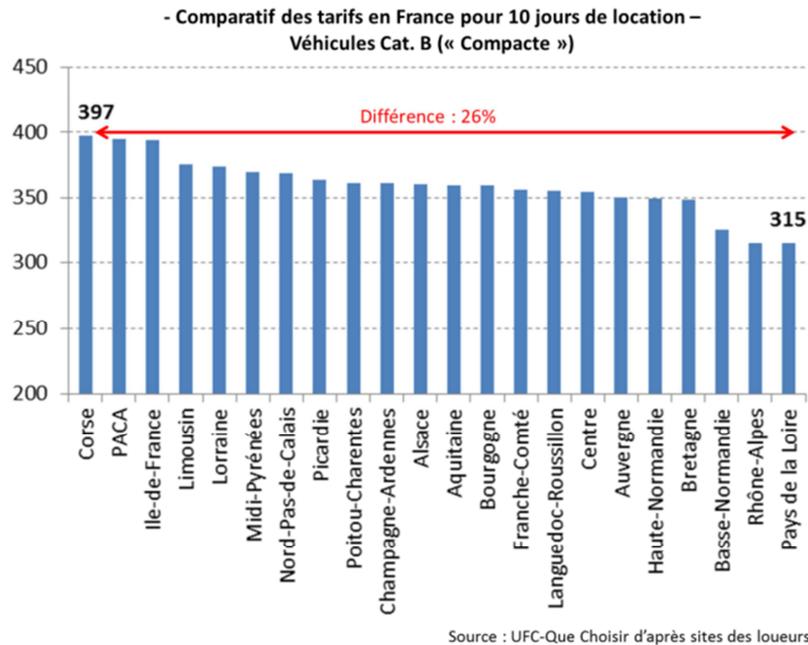
régions les plus chères sont la Corse (327€), la Provence-Alpes Côte d'Azur (311€) et l'Île de France (311€).



Source : UFC-Que Choisir d'après sites des loueurs

Si le surcoût de l'Île de France n'est pas une surprise et s'explique statistiquement – l'INSEE estime que le coût de la vie est 13% plus élevé que la moyenne française – ce n'est pas le cas de PACA et de la Corse. En effet, pour cette dernière, l'INSEE estime que le surcoût moyen des prix en Corse est de 1,5% en moyenne. Mais, si l'on se tient à la seule location automobile, les prix sont 16% plus élevés en France que la moyenne métropolitaine ! Quant à PACA, la logique est la même : +10%, alors même que l'INSEE ne considère pas cette région comme plus chère que la moyenne nationale. Il semble donc que le tourisme, très présent dans ces trois régions, loin de créer des économies d'échelle chez les loueurs de voitures, pèse défavorablement sur le prix des locations auto.

- **Catégorie B « Compactes » et C « Routières »** : comme pour la catégorie A, la Corse, PACA et l'Île-de-France sont l'inamovible trio de tête des régions les plus chères pour la location automobile.



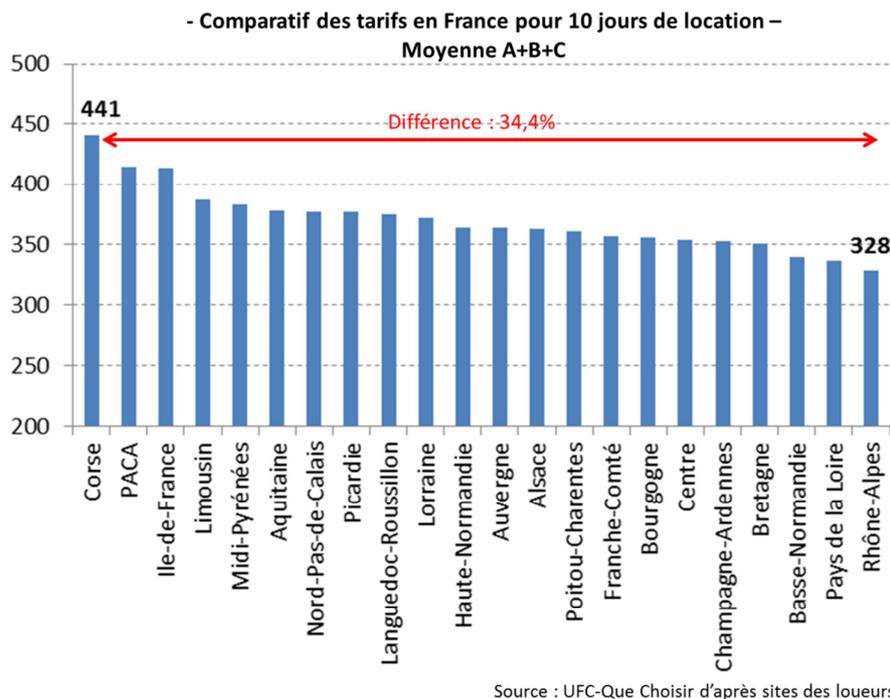
Deux faits marquants sont néanmoins à constater :

1. Les tarifs moyens de locations de véhicules B « Compactes » (359€) sont suffisamment proches de la moyenne des tarifs de location des véhicules de catégorie A (283€, soit 27% d'écart entre les deux), pour que dans certaines régions (Pays de la Loire, Rhône-Alpes et Basse Normandie) il soit possible de louer une voiture compacte pour le prix d'une mini en Corse (et pour à peine plus cher qu'en

PACA ou Ile de France). La différence est légèrement plus marquée entre les catégories B et C (30%), sans doute dû au fait que les « Routières » sont moins fréquemment et moins abondamment proposées dans les agences de locations.

2. L'écart tarifaire entre la région la plus chère et la moins chère pour la location de voiture de catégorie B est un peu plus faible que la catégorie A : 26%. Phénomène sans doute dû au fait que cette catégorie de voiture constitue le cœur de la demande de véhicules de locations. C'est bien sûr sur les Routières, moins fréquentes et catégorie sur laquelle les clients sont moins sensibles au prix que l'on trouve la plus grande différence de tarifs entre les régions : 43% !

- **Moyenne A+B+C** : en moyenne donc, la Corse, PACA et l'Ile-de-France apparaissent comme les régions les plus chères en termes de locations automobile. A l'inverse, Rhône-Alpes, les pays de la Loire et la Basse-Normandie sont les moins chères.



La différence entre la région la moins chère et la région la plus chère est de 34,4%. Ainsi, alors même que seule l'Ile-de-France et, dans une moindre mesure, la Corse sont statistiquement identifiées comme des régions sensiblement plus chères que la moyenne nationale en terme de coût de la vie, les variations existent sur l'ensemble des régions.

La faute, avant tout, aux politiques de tarification des loueurs.

Des tarifs souvent incohérents au sein des réseaux de loueurs

En effet, nos simulations nous ont amenées à découvrir qu'un grand écart pouvait parfois exister entre les marques de location de voiture. Comme le montre le tableau suivant, à l'exception de UCAR qui est le seul réseau à proposer des tarifs totalement uniformisés sur l'ensemble des régions où il est présent, les autres réseaux peuvent tolérer des écarts allant du simple à plus du double pour la même location, avec en moyenne 65% de différences tarifaires au sein des mêmes réseaux, pour un même modèle !

	Nombre régions où présence	- Cher	Région(s)	Moyenne	+ Cher	Région(s)	Ecart - cher / + cher	Détail
Europcar	22	238	Auvergne ; Rhône-Alpes	312	378	Corse	59%	
Avis	22	262	Basse Normandie ; Pays de la Loire	339	403	Limousin ; P.-Charentes	54%	
Hertz	20	239	Auvergne ; Rhône-Alpes	321	375	Bourgogne ; F.-Comté	57%	
ADA	18	298	Alsace	414	510	Corse	71%	
UCAR	19	Tarification unique : 456						
Sixt	21	301	Bretagne	387	452	Auvergne	50%	Corse et Midi-Pyrénées non-représentatifs
National Citer	17	313	Plusieurs régions	383	705	Ile de France	125%	Limousin non représentatif
Rent-a-car	21	307	Centre	409	576	Corse	88%	Limousin, Lorraine et P.-Charentes non représentatifs
Budget	14	220	Basse-Normandie ; Pays de la Loire	313	407	NPDC	85%	

Ces différences de tarifs peuvent néanmoins masquer des politiques plus ou moins cohérentes de tarifications.

Ainsi, si National Citer (Entreprise) affiche la différence tarifaire la plus impressionnante, en réalité, ce réseau est loin d'être le moins cohérent. Par exemple, pour l'ensemble des régions, le tarif pour le véhicule de catégorie A apparaît :

- A 257,13€ dans 8 régions
- A 321,42€ dans 6 régions
- A trois autres tarifs (358€ ; 385,71€ et 500,19€) dans les trois autres régions où ce réseau est présent.

A l'inverse, des réseaux qui affichent des différences moins fortes de tarifs peuvent avoir une hétérogénéité des tarifs bien moins forte.

Par exemple, Europcar, présente dans les 22 régions françaises, voit ses tarifs de catégories A répartis sur 10 prix différents selon les régions. Et pour Avis, également présente partout, c'est 13 tarifs différents pour le même modèle ! Le tableau ci-dessous résume, d'après nous, le degré de cohérence de tarification de chaque réseau.

Marque	Homogénéité des tarifs
Europcar	Faible
Avis	Faible
Hertz	Faible
ADA	Moyenne
UCAR	Forte
Sixt	Moyenne
National	Moyenne
Rent-a-car	Moyenne
Budget	Faible

A ce manque de cohérence sur les tarifs de location s'ajoutent d'autres incohérences, portant elles sur le tarif des options.

4. Options : une facturation parfois illégitime, voire dangereuse

Les facturations, options et surcharges pratiquées par les loueurs peuvent considérablement alourdir la facture d'une location automobile. Et elles sont potentiellement nombreuses : les conditions tarifaires d'Avis en comptent 30, celles de Hertz 37...et celle d'Europcar, pas moins de 54 ! Et ce, sans compter les assurances facultatives...

Ces options et surcharges peuvent également être à l'origine de manipulations tarifaires, comme l'a montré l'ouverture récente d'une enquête de l'Autorité de la Concurrence sur la facturation de surcharges dans les gares et aéroports de la part de 6 sociétés de location (Europcar, Avis Budget, Hertz, Citer, Sixt et Ada).

Si la facturation des assurances (dommage, vol, bris de glace, protection de la personne) mériterait en tant que telle une étude complète, deux options retiennent particulièrement notre attention : il s'agit de la facturation du second conducteur, et de la facturation de frais de dossier pour amendes.

Facturation du second conducteur

La plupart des compagnies facturent l'inscription sur le contrat d'un second conducteur. Cette facturation s'effectue dans la plupart des cas à la journée (avec parfois un nombre maximum de jours facturés) pour des montants allant de 7 à 9€ par jour, et parfois au forfait (ADA et Sixt). Parmi les grands acteurs, seul Ucar ne facture pas le second conducteur.

- Facturation du second conducteur -

Europcar	9€/jour
AVIS	8€/jour
Hertz	8,4€/jour
ADA	15€ (forfait)
Ucar	Gratuit
Sixt	25,08€ (forfait)
National-Citer/ Entreprise	?
Rent a car	7€/jour
Budget	8€/jour

Source : conditions générales des loueurs

Quelle est la justification économique de cette facturation ?

S'il s'agit de compenser le kilométrage supplémentaire effectué du fait de la présence d'un second conducteur, cette facturation fait doublon avec l'existence de la facturation pour kilométrage supplémentaire : dans la plupart des locations en France, le locataire a droit à un forfait kilométrique. S'il dépasse ce forfait, tout kilomètre lui est facturé entre 19 et 50 centimes. Le tableau suivant montre, pour la location d'une voiture compacte sur 3 jours (durée moyenne de location d'après le CNPA), les forfaits attribués par chaque réseau et le coût de chaque kilomètre hors forfait.

	Coût du second conducteur	Forfait Km pour 3 jours de loc.	Coût du Km supplémentaire
Europcar	9€/jour	750 Km	0,48 €
AVIS	8€/jour	750 Km	0,43 €
Hertz	8,4€/jour	750 Km	0,44 €
ADA	15€ (forfait)	300 Km	0,30 €
Ucar	Gratuit	300 Km (ajustable)	0,08€ (quand ajusté) ; Sinon 0,28€
Sixt	25,08€ (forfait)	750 Km	0,31 €
National-Citer/ Entreprise	?	750 Km	0,39 €
Rent a car	7€/jour	300 Km (ajustable)	0,12€ (quand ajusté) ; Sinon 0,32€
Budget	8€/jour	750 Km	0,29 €

Nous voyons ainsi qu'à l'exception d'Ucar – qui est aussi la seule société à ne pas facturer le second conducteur – et de Rent a car, les loueurs attribuent un forfait kilométrique de 750€ qui est suffisant, en moyenne, pour la plupart des séjours de 3 jours. En effet, d'après le CNPA, les conducteurs effectuent en moyenne 500 Km sur cette période (source : CNPA). Et ce, qu'il y ait un ou deux conducteurs. Dès lors, la facturation du second conducteur apparaît comme le moyen pour les loueurs d'augmenter le coût moyen de la location, sans justification sur le kilométrage.

S'il s'agit de limiter les risques d'accidents liés aux kilomètres éventuellement effectués en plus, cette facturation est également douteuse.

Contrairement à l'assurance auto classique à l'année, où la mise sur le contrat d'un conducteur supplémentaire se traduit effectivement par un plus grand kilométrage effectué par la voiture, et donc des probabilités supplémentaires d'avoir des sinistres, l'inscription d'un conducteur supplémentaire sur un contrat de location n'a sans doute aucune conséquence négative sur le risque. Le kilométrage, déjà élevé, effectué par les clients sur 3 jours a peu de chances de s'accroître : les consommateurs utilisant en général le véhicule loué comme un moyen (se déplacer sur les deux ou trois étapes prévues dans leur location de 3 jours, en général le week-end) et non une fin (louer pour le plaisir de rouler...et donc faire des kilomètres en plus si une personne est ajoutée au contrat).

A l'inverse, l'inscription d'un second conducteur a toutes les chances de faire, en réalité, baisser le risque, puisque que le conducteur principal peut à tout moment laisser le volant à son co-inscrit en cas de fatigue, de malaise, s'il a pris le « verre de trop » ou tout simplement s'il n'a plus envie de conduire. Dans tous les cas, la possibilité de faire conduire la voiture par un second conducteur permet de baisser le kilométrage effectué par chaque conducteur. Ce qui s'inscrit totalement dans la logique de la sécurité routière visant à diminuer le plus possible les heures consécutives de conduite par une même personne.

En réalité donc, cette facturation est aussi illégitime que dangereuse, puisqu'elle incite les locataires à concentrer toute la conduite sur une même personne, là où il faudrait au contraire permettre de partager le volant.

Rappelons enfin que la Commission des clauses abusives a estimé que l'interdiction pour un locataire de céder le volant constituait une clause abusive : « Considérant qu'un locataire peut avoir des raisons légitimes de laisser conduire un tiers (long trajet, fatigue passagère...) ; que certains contrats lui interdisent de « laisser conduire le véhicule par d'autres personnes que lui-même » ; que de telles clauses interdisent l'usage normal du véhicule alors qu'en droit commun le locataire demeure responsable envers le loueur de tous les dommages occasionnés au véhicule »

Facturation de frais de dossier pour amendes

La survenance d'une amende lors de la location d'une voiture est également un moyen pour les sociétés de location automobile d'enregistrer de confortables revenus. En effet, quand un loueur reçoit un PV du Trésor Public, elle transfère à celui-ci les coordonnées de l'auteur du PV (suivant la date de l'infraction). Mais ce transfert ne se fait pas de manière tout-à-fait transparente pour le consommateur : des frais de dossier sont facturés pour ce transfert. Et non des moindres puisque, selon les loueurs, ils coûtent entre 19 et 35€, et en moyenne 28€.

*- Facturation de chaque amende
(hors règlement de l'amende) -*

Europcar	30 €
AVIS	35 €
Hertz	20 €
ADA	30 €
Ucar	25 €
Sixt	19 €
National-Citer/ Entreprise	?
Rent a car	30 €
Budget	35 €

Source : conditions générales des loueurs

S'il est normal que le loueur répercute sur le client les coûts que ce dernier lui cause, les tarifs pratiqués vont bien au-delà et ressemblent furieusement à un effet d'aubaine. En effet, même en considérant que le travail de redirection des PV se fait manuellement, la marge est confortable : pour un employé payé 2000€ brut par mois (revenant donc à 17,9€ de l'heure charges comprises), mettant 10 minutes à gérer le dossier et renvoyant les données au Trésor Public par recommandé avec accusé de réception (3,67€), le coût pour la

société de location est de 6,65€. Soit seulement 24% du prix facturé en moyenne aux clients !

En réalité, les opérations de gestion des amendes ne sont plus effectuées manuellement. En effet, l'ensemble des grandes compagnies de locations (plus de 40 adhérents d'après le CNPA) utilisent un système d'échange automatisé entre eux, le Centre National de Traitement de Rennes et la Préfecture de Police de Paris. Ce qui permet bien sûr de faire baisser les coûts de traitement de dossiers pour les loueurs...sans faire baisser la facturation des dossiers aux consommateurs

Sur l'aspect tarifaire, si les discriminations entre Européens constatées l'été dernier ont cessé, cela ne veut toujours pas dire que tous les loueurs tarifient de manière égalitaire l'ensemble de leurs clients, les Nord-américains payant souvent moins que les Européens pour une même location en Europe. Dans les comparaisons européennes, si la France est moins chère que la moyenne, elle reste cependant sensiblement plus chère que les pays qui lui sont proches. Mais c'est entre les régions françaises que les différences se font le plus sentir, puisque les régions les plus touristiques – Corse, PACA et Ile de France en particulier – accusent des tarifs nettement plus élevés que la moyenne, alors qu'à l'exception de l'Ile-de-France l'indice général des prix n'est pas sensiblement plus élevé. Raison de ces différences : des tarifs de loueurs qui restent très largement incohérents et font souvent le grand écart pour une même location, selon les régions. Enfin, au-delà de la location elle-même, les options sont largement surfacturées et peuvent même, sur la question du second conducteur, constituer un risque en termes de sécurité routière.

III. Pratiques : trop de dérogations au droit commun

Au-delà de l'aspect tarifaire, la location automobile se caractérise par un grand nombre de plaintes, visible dans le courrier des lecteurs de l'UFC-Que Choisir comme dans le nombre de plaintes aux Associations Locales ou auprès de notre service d'information juridique.

1. Des plaintes nombreuses, et à tous les niveaux

Aucune étape n'est véritablement épargnée par les plaintes.

- Lors des simulations et de la réservation sur internet : par exemple, prix non fiables (supplément(s) à payer en agence, sans que cela ne soit indiqué sur internet), rajout intempestif d'options (précochage des assurances, par exemple), contrats indisponibles
- Lors de la prise du véhicule : véhicules non-disponibles, déclassement non-compensés ou sur-classement payants, non-fonctionnement des garanties des assurances optionnelles...Et surtout, nombreux problèmes sur l'état des lieux au moment de la prise du véhicule. Beaucoup de consommateurs estiment ne pas pouvoir réaliser cet état des lieux essentiel pour la suite de la location. Si certains consommateurs admettent leur légèreté sur ce volet (arrivée en retard, pressés...), dans de nombreux cas, l'organisation même des loueurs est à mettre en cause : insuffisance de personnel, manque de visibilité (typiquement : état des lieux quand la nuit est tombée en hiver), impossibilité de faire le tour de la voiture, constat mal rempli ou promesses orales non tenues au retour...
- Surtout, lors de la restitution, qui est le moment qui concentre les difficultés : nombreux sont les consommateurs qui se plaignent, à tort ou à raison, soit de prélèvements sur les comptes pour des incidents qu'ils nient ou dont ils rejettent toute responsabilité, soit de prélèvement dont ils contestent le montant au vu du dommage créé. Ces prélèvements sont d'autant moins bien vécus qu'ils sont très souvent effectué sans avertissement du professionnel, et surtout, souvent sans envoi préalable du moindre devis contradictoire au consommateur : le dépôt de garantie est tout simplement prélevé ou encaissé par le loueur. Nous reviendrons sur ces points dans la suite de cette étude.
- Ces problèmes sont encore accentués lors de locations à l'étranger, et en premier lieu en Europe. En effet, si ces locations ne représentent qu'environ 17% des

locations, elles constituent 30% des litiges du SIJ relatifs à la location automobile. L'Italie, l'Espagne et le Portugal sont les principaux pays cités.

Rappelons que l'ensemble de ces litiges entre consommateurs et sociétés de location automobile n'est pas récente : dès 1996, la Commission des Clauses Abusives (CCA), à laquelle participe l'UFC-Que Choisir, publiait une recommandation (numéro n°96-02) contenant pas moins de 44 types de clauses issues des contrats de location automobile et jugées abusives. Parmi ces clauses abusives citons notamment les clauses visant à :

- (Clause N°7) Permettre au bailleur de s'approprier le dépôt de garantie sans en mentionner le montant et sans préciser de manière limitative les motifs permettant cette appropriation ;
- (Clause N°9) Interdire au locataire de laisser conduire sous sa responsabilité le véhicule par d'autres personnes ;
- (Clause N°11) Prévoir que les réparations résultant de " causes accidentelles ou indéterminées " demeurent toujours à la charge du locataire (ou que le bailleur en est exonéré) sans lui laisser la possibilité de rapporter la preuve de son absence de faute ;
- (Clause N°14) Rendre le locataire responsable des réparations résultant de l'usure anormale ou indéterminée sans les limiter à celles qui ont pour origine la faute du locataire ;
- (Clause N°36) Permettre au bailleur lorsque le tiers responsable d'un sinistre verse l'indemnisation correspondante de ne pas rembourser le montant de la franchise au locataire en retenant des frais non limitativement énumérés au contrat ;
- (Clause N°43) Rendre opposable au locataire un contrôle de l'état du véhicule non contradictoire ou prévoir qu'il devra supporter le coût d'une remise en état selon la seule estimation du bailleur ou de son mandataire ;
- (Clause N°44) Permettre au bailleur de rembourser le dépôt de garantie dans un délai supérieur à huit jours après la fin de la location.

Plus récemment (au 17 mars 2015), les ambiguïtés de la tarification ont nécessité la mise en place d'un arrêté « relatif à l'information précontractuelle » imposant au loueur de remettre avant toute location un devis détaillant notamment tous les frais et assurances susceptibles de lui être facturés.

Nous l'avons dit, la location automobile est source de nombreuses plaintes. Mais c'est au moment de la restitution que se nouent la plupart de ces plaintes, avec la problématique de l'évaluation des dommages et de l'encaissement non souhaité du dépôt de garantie.

2. Un vrai problème d'absence de contradictoire

En réalité, ce sont trois principes essentiels du droit de la consommation qui sont très mal appliqués dans le secteur des locations automobiles : le respect du contradictoire pour l'état des lieux de restitution du véhicule, l'envoi d'une facture ou au moins d'un devis avant toute facturation, et l'indication d'un débit à venir sur le compte du consommateur.

L'absence de contradictoire pour l'évaluation des dommages :

Comme pour l'état des lieux de prise du véhicule, de nombreux consommateurs se plaignent de l'absence de réel état des lieux de restitution à la fin de la location : soit parce que le consommateur arrive trop tard (quand l'agence est déjà fermée, et qu'alors il ne peut que déposer les clefs dans la boîte aux lettres), soit parce que l'employé de la société ne peut ou ne veut pas effectuer l'état des lieux de sortie.

Ainsi, ces témoignages des consommateurs : « L'hôtesse n'a *pas* jugé nécessaire de faire l'état des lieux de retour et de me faire » « Au retour, pas d'état des lieux » « La personne à qui nous avons rendu la voiture [...] a alors pris une photo du pare-brise [...], l'a envoyée à son responsable [...]. La réponse a été de conserver notre chèque en attendant que ce responsable constate par lui-même le dommage. »

Dès lors, toute facturation au consommateur réalisée à la suite d'un état des lieux effectué uniquement par le professionnel est abusive, même si cette faculté est indiquée dans les contrats : c'est le sens d'une jurisprudence répétée, tant en Cour d'Appel (UFC 38 c/ DIAC, CA Grenoble - 13.6.1991) qu'en Cour de Cassation (arrêt de la Chambre Civile du 6.1.1994, INC n°2278)...et à l'origine de la première partie de la clause abusive N°43 (« Rendre opposable au locataire un contrôle de l'état du véhicule non contradictoire ») de la recommandation de la Commission des Clauses Abusives de 1996.

L'absence d'envoi au consommateur de factures ou de devis avant prélèvement des sommes sur son compte :

Cette deuxième pratique, largement diffusée, est tout aussi contestable que la précédente. Tirant avantage de l'avantage conféré par la prise d'une pré-autorisation sur la carte bancaire du client (ou, bien plus rarement, d'un chèque de garantie), le loueur effectue directement et unilatéralement un prélèvement par le biais de cette pré-autorisation, sans informer le client ni du montant qui va être prélevé, ni de la date du prélèvement, ni des raisons des sommes prélevées.

Les verbatims des consommateurs fleurissent sur cet aspect : « *par la suite on a eu beaucoup de mal à avoir une facture pour la réparation* » ; « *prélèvement [...] d'un montant de 325,50€, sans justificatif* » ; « *à défaut d'une facture dont je n'ai toujours pas eu connaissance* » ; « *aussi mon compte a été débité bien avant que je n'ai reçu la facture* » ; « *je trouve[rais]*

normal que Hertz me fournisse les documents attestant du changement du pare-brise à la date où a eu lieu l'évènement »...

Or, en prélevant directement sur le compte, les loueurs privent les consommateurs de l'information nécessaire pour comprendre, accepter ou éventuellement contester les montants prélevés. Faute de devis, les clients ne peuvent notamment pas faire de contre-analyses prouvant éventuellement la surfacturation des travaux de réparations. C'est en tout cas la conclusion de la Commission des Clauses Abusives dans la première partie de la clause abusive N°43 (« prévoir qu'il devra supporter le coût d'une remise en état selon la seule estimation du bailleur ou de son mandataire »).

En réalité, ces deux pratiques ne pourraient avoir lieu sans l'existence du dépôt de garantie, qui permet aux loueurs de prélever des sommes sur le compte des clients sans l'autorisation spécifique du client. C'est donc bien le dépôt de garantie qui constitue le cœur des problèmes vécus par les consommateurs.

3. Le dépôt de garantie par carte bancaire, cœur du problème

Le dépôt de garantie, pratiqué systématiquement et depuis toujours dans le secteur de la location automobile, est sensé sécuriser la location en donnant un « gage » au loueur que d'une part, le véhicule sera bien rendu, d'autre part qu'en cas de dommage le loueur pourra facilement obtenir une indemnisation compensatoire à celui-ci.

Si jusqu'aux années 80 le chèque a constitué le premier type de dépôt de garantie, la carte est devenue au fil des ans le moyen préféré des loueurs pour effectuer un dépôt de garantie. Du fait, avant tout, de la « garantie de paiement » consubstantielle à la carte bancaire et qui, au contraire du chèque, assure le commerçant que le paiement sera bien honoré (à l'exception des cartes à autorisation systématiques).

La pratique des prises d'empreinte CB, devenue caduque

La mise en place des dépôts de garanties via la carte bancaire est d'abord passée par la « Prise d'empreinte » de la carte bancaire du client. C'est-à-dire qu'au moment de la prise de la voiture, le loueur notait les numéros de la carte bancaire et pouvait, en cas de problème, utiliser ces numéros pour effectuer des paiements sur le compte du client.

Or, cette pratique a rapidement entraîné des abus, notamment parce que le locataire n'avait aucune vision sur les montants qui pouvaient lui être prélevés, et parce qu'aucune limite autre que les plafonds de paiement de la carte n'étaient prévus. De ce fait, la CCA a considéré comme abusive « la pratique des « empreintes de carte bancaire » signées en

blanc ne détermin[ant] pas le montant du dépôt de garantie si bien que le bailleur peut s'arroger le droit de fixer et les conditions et le montant de la garantie et ce, postérieurement à la signature du contrat, ce qui déséquilibre les relations contractuelles »

Cette contestation de la prise d'empreinte carte bancaire a reçu le coup de grâce avec la Directive sur les Services de Paiement de 2009, transposée en droit français par l'article L133-19 qui dispose « II. — La responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du payeur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. ». Ainsi tout paiement, même légitime, effectué par un loueur grâce aux données de la carte bancaire sans l'autorisation du consommateur pouvait être contesté par celui-ci. Dès lors, la prise d'empreinte ne constituait plus une garantie valable puisque, d'une part, le loueur n'avait plus de moyen de pression sur le client car celui-ci pouvait désormais se faire rembourser par la banque les montants prélevés, et d'autre part, car la garantie de paiement ne s'appliquant plus à ce type de paiement, la banque du client pouvait demander la restitution des sommes. Ce qui a poussé en France (et dans la plupart des pays européens) à substituer à la prise d'empreinte le dépôt de garantie.

La pré-autorisation, une garantie dont les montants exorbitants plombent la relation loueur/locataire

La pratique actuelle de la « pré-autorisation » est censée répondre aux nouvelles protections du consommateur introduites par la Directive sur les Services de Paiement. En effet, contrairement à la pratique précédente, le loueur fournit au consommateur le montant maximum que le paiement par carte bancaire pourra atteindre en cas de problème lors de la location. Et de fait, le consommateur valide cette pré-autorisation en composant son code confidentiel sur le terminal de paiement électronique du loueur. Ce qui l'empêche de contester le paiement auprès de sa banque comme il pouvait le faire précédemment avec la prise d'empreinte.

Le Groupement des Cartes Bancaires a défini les règles d'utilisation de la pré-autorisation dans son document à l'usage des loueurs sur le « Paiement de location de biens et de services ». Celui-ci autorise la prise d'une « pré-autorisation », mais seulement pour les « frais certains » : location, montant maximum de franchise et/ou carburant. Toute utilisation de la pré-autorisation pour autre chose, ou des données de la carte, est absolument interdite. Cependant, aucune sanction n'est en réalité prévue, puisque le Groupement des Cartes Bancaires est uniquement une instance de conseil, de formation et de standardisation, et pas une instance de contrôle et de répression.

Si les consommateurs se plaignent régulièrement de la pré-autorisation, alors que les règles d'utilisation sont claires, la cause est en réalité à rechercher au niveau des montants de ces pré-autorisations. Et force est de constater qu'elles offrent beaucoup de latitudes aux loueurs, jusqu'à constituer un véritable passe-droit pour ceux-ci.

En effet, ces montants sont fixés selon la valeur de la voiture louée. Mais dès les modèles de base, le niveau des pré-autorisations est élevé : pas moins de 1 000€ en moyenne. Pour les modèles haut de gamme (sans compter les modèles plus exclusifs de grand luxe ou sportives, type Rolls-Royce ou Maserati, aux garanties demandées bien sûr plus élevées), le dépôt de garantie moyen est d'environ 2 700€.

	Minimum	Maximum
Europcar	850	1 650
Avis	800	6 000
Hertz	1 000	4 500
ADA	800	1 200
UCAR	1 200	3 000
Sixt	1 000	3 000
National	"Environ 1 500€"	
Rent-a-car	900	1 800
Budget	950	1 350

A noter que les montants en pré-autorisation sont retirés des plafonds de paiement des cartes bancaires, et entament fortement ces plafonds, puisque 1 000€ équivaut à environ le tiers des plafonds de paiement mensuels d'une carte de paiement classique (Visa ou Mastercard par exemple). Ce qui peut créer des difficultés au consommateur en agence (si les plafonds de la carte étaient déjà bien entamés avant la pré-autorisation), soit pour la suite de son séjour (suite à la pré-autorisation).

Bien sûr, ces montants sont bien moins élevés que la valeur des véhicules loués...mais ils permettent au loueur de prélever, comme on l'a dit souvent sans examen contradictoire ni devis préalable, directement sur le compte du consommateur des sommes importantes sans la moindre possibilité d'opposition du consommateur. Empêchant ainsi la mise en place, tant que le montant du dommage ne dépasse pas la pré-autorisation, d'une démarche contentieuse saine telle qu'elle existe chez tous les autres commerçants, et qui ne pose à ces derniers pas de problèmes insurmontables. Et déséquilibrant ainsi la relation contractuelle entre le client et le loueur.

Le montant de ces niveaux est d'autant plus contestable que les loueurs disposent également d'autres éléments leur permettant de retrouver le locataire en cas de litige ou de créance auprès de celui-ci : éléments de la carte bancaire en tant que telle, mais également permis de conduire et pièce d'identité en cours de validité.

4. Des montants de garantie qui ne se justifient plus avec la création du fichier CLARIS

Le déséquilibre créé par les montants élevés de pré-autorisation vient encore, tout récemment, de se renforcer avec la création par les loueurs au début de l'année 2015 du fichier dit CLARIS.

Ce fichier, commun à l'ensemble des loueurs de la branche, est un fichier de signalement qui recense l'ensemble des clients ayant entraîné les situations suivantes :

- En cas d'incidents de paiement ayant donné lieu à un contentieux
- En cas d'accidents ou dommages répétés imputables au conducteur ou à la personne inscrite au contrat
- En cas d'accidents ou dommages causés volontairement
- En cas d'utilisation d'un véhicule sans respect des conditions générales du contrat de location

Ce fichier est déjà une réalité, puisqu'il apparaît dès aujourd'hui dans les conditions générales des loueurs, comme par exemple, ci-dessous, dans les conditions générales de Ucar :

ARTICLE 12 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

a) Les informations nominatives concernant les personnes physiques, recueillies à l'occasion du contrat, ne seront utilisées et ne feront l'objet de communication aux destinataires déclarés à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, que pour les seules nécessités de gestion administrative ou d'actions commerciales ou pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Elles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectifications aux conditions prévues par la loi 78 17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, du 6 janvier 1978 adressé à UCAR Service Consommateurs BP 60211 92108 Boulogne Billancourt Cedex.

b) Fichier CLARIS :

Notre société, adhérente à la Branche Loueurs du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA), peut transmettre des données nominatives vous concernant, en relation avec le présent contrat de location, en vue de leur mutualisation au profit des entreprises adhérentes à cette Branche, les autorisant à refuser légitimement toute future location. Si c'est le cas, vous en serez informé et vous disposerez d'un droit d'opposition à l'inscription, d'accès, de rectification et/ou de suppression de vos données nominatives (délibération CNIL n°2006 235 du 9 novembre 2006) auprès de la Branche Loueurs du CNPA, 50 rue Rouget de Lisle 92158 Suresnes Cedex.

Source : Conditions générales de Ucar

Sur l'aspect contentieux, le consommateur ne pourra être défiché qu'au règlement de la situation. Ce qui renforce, une nouvelle fois, les loueurs dans leurs relations avec les consommateurs : alors qu'ils sont déjà en capacité de retirer unilatéralement des montants élevés sur le compte de leurs clients, les loueurs peuvent désormais, tout aussi unilatéralement, ficher les clients avec lesquels ils sont en contentieux, et bloquer ainsi toute nouvelle location du client jusqu'à obtenir un résultat qu'ils estiment satisfaisant. Autant le dire, une double peine à venir pour beaucoup de consommateurs...y compris dans leur bon droit.

De même, l'existence de ce fichier – et c'est bien sûr son objectif – va fortement limiter les risques encourus par les loueurs face à des locataires qui, jusqu'alors, leur était inconnu. Les locataires indécents ou fauteurs de troubles seront désormais connus dès le premier incident créé.

Maintenant que se cumulent justificatifs d'identité et fichage, les montants actuels de dépôts de garantie ne se justifient plus pour assurer la protection des loueurs contre les éventuels locataires indécents. Il convient donc de réduire drastiquement les montants de pré-autorisation au titre des dépôts de garantie.

Pour un montant limité de dépôt de garantie, lié à la valeur de la location

Dès lors, quel mécanisme établir pour garantir au loueur que les petits incidents seront rapidement payés, mais sans laisser à celui-ci la latitude pour effectuer unilatéralement et sans avertissement des prélèvements sur le compte de son client pour les litiges plus impactant financièrement...et tout en prenant en compte les probabilités de risques d'incidents et la valeur de la voiture en question ?

Nous proposons de limiter le montant maximum du dépôt de garantie (qu'il se fasse par chèque ou par carte bancaire) au double du montant de la location, avec un minimum forfaitaire de 150€.

Ce qui donnerait, pour des locations auprès d'Europcar, les résultats suivants :

	1 jour		3 jours		10 jours	
	Tarif loc.	Dépôt max.	Tarif loc.	Dépôt max.	Tarif loc.	Dépôt max.
Mini	70	150	179	358	225	450
Compacte	85	170	225	450	275	550
Routière	109	218	299	598	356,99	713,98

Source : UFC-Que Choisir d'après simulations sur Europcar.fr

Ce dispositif nous semble présenter un bon équilibre entre intérêts des consommateurs et intérêts des loueurs.

Du côté des consommateurs :

- Il diminue en moyenne (pour une location de 3 jours, durée moyenne du marché) le dépôt de garantie de 64% sur les locations de petits véhicules, de 62,5% sur les véhicules compactes, et de 55% sur les locations de routières.
- ...Évitant ainsi de se retrouver « pieds et poings liés » en cas de litiges avec son loueur
- Et entamant considérablement moins les plafonds de paiement de leurs cartes bancaires.

Du côté des loueurs :

- Il permet un règlement rapide pour les petits litiges (même si la fourniture préalable d'un devis reste une obligation !)...tout en n'exonérant pas le loueur de suivre une procédure contentieuse normale si les montants sont plus élevés ;
- Il permet une progressivité avec le temps de location (et donc avec l'augmentation du risque d'accident) ;
- Et une progressivité avec la gamme du modèle, liée elle-aussi à la tarification de la location : ce qui permet notamment de prendre en compte le fait que, pour un même incident, les réparations des véhicules haut de gamme coûteront en général plus cher que pour les modèles d'entrée de gamme.

Les locations automobiles sont une source de plaintes massives et régulières des consommateurs, et ce, sur toutes les étapes de la relation clients. Mais c'est la restitution du véhicule qui concentre les problèmes et les violations des droits des consommateurs : état de la voiture non contradictoire, absence d'envoi de devis en cas de réparations à effectuer, prélèvements directs grâce au dépôt de garantie. Au final, c'est bien ce dépôt qui, du fait de montants très élevés permet aux loueurs de ne pas respecter les droits de leurs clients. Or, la création récente par les loueurs d'un fichier commun dit « Claris » des clients permet de limiter les risques de mauvaise utilisation de leurs véhicules et de litiges liés aux paiements. Dès lors, il convient d'abaisser drastiquement le niveau des dépôts de garantie pour restaurer les consommateurs dans leurs droits.

IV. Demandes de l'UFC-Que Choisir

Soucieuse de garantir l'égalité de traitement des consommateurs et face à la persistance de pratiques contestables, l'UFC-Que Choisir demande :

1. A la Commission Européenne, de lutter contre les discriminations tarifaires entre européens et américains sur notre continent
2. Au Gouvernement :
 - De plafonner le montant des franchises au double du montant facturé pour la location, avec un minimum forfaitaire de 150€, et ce pour mettre fin aux dérives sur le dépôt de garantie
 - La gratuité de l'enregistrement d'un second conducteur sur le contrat, dans une optique de prévention routière
3. A la DGCCRF : de diligenter une enquête nationale sur les pratiques des loueurs, particulièrement s'agissant du respect des obligations d'information des consommateurs et de sanctionner les éventuels abus