



Location d'une voiture ou d'une moto en voyage Prenez vos précautions

© stock.adobe.com



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Nr d'entreprise : 0314.595.348

tél. 0800 120 33 (numéro gratuit)



○ + 32 2 277 51 11



○ SPFEco



○ @fodeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)



○ [instagram.com/spfecco](https://www.instagram.com/spfecco)



○ [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)



○ economie.fgov.be

Editeur responsable :

Regis Massant

Président a.i. du Comité de direction

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet

Table des matières

Introduction	4
1. Avant de signer le contrat de location	4
2. Sachez ce que couvre l'assurance	5
2.1. Couverture responsabilité civile	5
2.2. Garanties supplémentaires	5
2.3. La franchise	5
3. A quoi faut-il faire attention lors du check-in de votre voiture de location ?	6
4. A quoi faut-il faire attention lors du check-out de votre voiture de location ?	6
5. Que faire si une réparation s'avère nécessaire ?	6
6. Que faire pour les autres frais imprévus ?	6
7. Si vous n'êtes pas d'accord, contestez le décompte	7
8. Plus d'informations ?	7

Introduction

Une entreprise de location de voitures qui retient illégitimement la caution ? Ou qui facture des frais supplémentaires pour des services non demandés ? La location d'une voiture à l'étranger, qui fait partie ou non d'un pack voyage, ne se déroule pas toujours sans problème. Le SPF Economie reçoit régulièrement des signalements à ce sujet.

Comment pouvez-vous éviter de tels problèmes et à quoi devez-vous faire attention lorsque vous concluez un contrat de location ?

1. Avant de signer le contrat de location

Prenez vos précautions lors du choix d'une voiture de location. Si vous signez un contrat de location dans le cadre d'un pack voyage ou lié à un arrangement de voyage chez un détaillant ou un organisateur de voyage, vous êtes alors légalement protégé. Autrement dit, vous avez réservé un pack voyage et la location d'une voiture sur le lieu de vos vacances fait partie des services, votre organisateur de voyage est alors juridiquement responsable.

Si, toutefois, vous réservez ce service de voyage vous-même en ligne ou sur place, vous ne disposez pas de cette protection juridique. Dans ce cas, il vaut mieux prendre les précautions nécessaires lors de votre réservation. Cherchez des références sur internet. Vérifiez si vous pouvez trouver les coordonnées de l'entreprise :

- la dénomination ;
- le numéro d'entreprise (ou l'identification similaire pour les entreprises à l'étranger) ;
- le numéro de TVA (VAT, TVA, MWS...) ;
- l'adresse complète ;
- le numéro de téléphone ;
- l'adresse e-mail.

Comparez également les prix et lisez attentivement les conditions de location. Réservez en ligne ou signez sur place uniquement après vous être informé.

Accordez une attention particulière à ces aspects :

- les conditions d'utilisation du véhicule (notamment qui peut conduire le véhicule ?) ;
- les assurances comprises ou non ;
- le contrôle de l'état du véhicule lors du retrait et de la restitution (prenez par exemple des photos des dégâts avant votre départ) ;
- le règlement relatif au plein de carburant ;
- le surcoût à partir d'un kilométrage prédéfini ;
- ce que vous devez faire en cas de panne de voiture ;
- ce que vous devez faire en cas d'accident ;
- ce qu'il en est de la caution de location à payer au préalable et de la libération de celle-ci.

Lors de la réservation, évitez de payer l'intégralité du prix de la location des semaines ou même des mois à l'avance. Payez un acompte pour fixer la réservation. Proposez de ne payer le solde qu'à l'arrivée. Négociez ce point avec le loueur.

2. Sachez ce que couvre l'assurance

Vérifiez toujours quelles sont les assurances incluses dans le prix de location de la voiture.

Vous devez certainement vérifier si vous êtes bien assuré contre les dommages aux tiers dans le cadre de la responsabilité civile (RC).

2.1. Couverture responsabilité civile

La couverture responsabilité civile est généralement comprise dans la location du véhicule. Nous vous recommandons néanmoins de vérifier que c'est bien le cas. Attention ! Même si vous disposez de la couverture R.C. auto, celle-ci ne couvre pas :

- les dommages corporels subis par le conducteur du véhicule ;
- les dommages causés au véhicule ;
- les dommages causés aux marchandises, objets et animaux transportés dans le véhicule.

2.2. Garanties supplémentaires

Il est généralement possible de conclure des garanties supplémentaires mais attention, il faut la/les souscrire au moment de la location.

Posez-vous tout d'abord la question : Qu'êtes-vous à même de prendre en charge personnellement ? En effet, si vous n'êtes pas couvert par une assurance, vous devrez vous-même supporter les frais.

En fonction de la réponse à cette question, sachez que différentes possibilités d'assurance s'offrent à vous et qu'il vous est souvent possible de racheter totalement ou partiellement la franchise.

- **La couverture tous risques, omnium ou « casco »** contre les dommages matériels. Cette couverture prend en charge les dommages occasionnés au véhicule loué lorsque vous êtes responsable de l'accident.

Mais attention, **lisez toutefois bien les exclusions** ! On peut imaginer que l'assurance omnium couvre tout. Ce n'est pas forcément le cas. Ne croyez pas que les exclusions sont identiques à celles communément appliquées chez nous. Elles peuvent être très surprenantes. Mieux vaut être averti si l'assurance ne couvre pas les bris de vitre, les pneumatiques, les dommages au sous-bassement du véhicule, l'erreur de carburant...

- **La couverture contre le vol** : dans certains cas, une couverture de base contre le vol est déjà comprise dans le prix de la location. Mais il se peut que cela ne soit pas le cas. Dans cette hypothèse, il vous est loisible de souscrire cette couverture.
- **L'assistance dépannage** : grâce à cette couverture, vous vous exonérez du paiement des frais d'assistance technique au véhicule (dépannage ou remorquage) en cas d'immobilisation du véhicule.

Attention ! L'assistance dépannage ne couvre pas nécessairement les frais de réparation, le remplacement des pièces, les dommages et/ou le vol du véhicule.

- **L'assurance des personnes transportées et vol des effets personnels**

Demandez-vous si vous avez besoin d'une telle assurance. N'êtes-vous pas couverts par votre assurance hospitalisation, une assurance voyage ou une assurance accident ? N'hésitez pas à poser la question à votre courtier ou à vérifier dans votre panel d'assurance si c'est le cas.

2.3. La franchise

La franchise est la partie du dommage qui restera à votre charge.

Il est possible de procéder

- soit au rachat **partiel** de franchise (par exemple, en cas de sinistre causé au véhicule, de vol du véhicule, de bris de glace),
- soit au rachat **total** de franchise en cas d'accident, sinistre ou vol du véhicule.

Lisez bien les conditions générales : Vous avez souscrit le rachat de la franchise dans la garantie « bris de glace », celle-ci ne sera pas nécessairement applicable au toit panoramique et aux miroirs des rétroviseurs et certainement pas au vol du véhicule lui-même...

Dernier conseil : Vérifiez les exclusions, les montants d'indemnisation et s'il y a des franchises ou des plafonds d'indemnisation. Cela vous évitera de désagréables surprises en cas d'incidents.

[Plus d'infos au sujet des assurances auto sur le marché belge](#)

3. A quoi faut-il faire attention lors du check-in de votre voiture de location ?

Il est important, lors du retrait de la voiture (le check-in), que vous décriviez l'état du véhicule dans le formulaire de l'entreprise de location. Faites également des photos et des vidéos et datez-les. Montrez en particulier les défauts visibles comme les griffes, les coups, un rétroviseur manquant, des éclats dans le pare-brise... N'agissez pas trop vite, même si votre personne de contact auprès de la société de location insiste parce que d'autres clients attendent derrière vous. Vous évitez ainsi que le loueur de voitures puisse vous tenir pour responsable de dégâts au véhicule qui étaient déjà présents avant que vous ne le réceptionniez.

Il vaut mieux demander une voiture avec le plein complet et la restituer également avec le plein complet. Vous évitez ainsi que le loueur de voitures vous facture des frais supplémentaires.

4. A quoi faut-il faire attention lors du check-out de votre voiture de location ?

Lors du check-out, parcourez ensemble l'état du véhicule et notez tous les dommages qui n'étaient pas repris dans le descriptif du véhicule lors du check-in. Faites-le en plein jour ou dans un espace bien éclairé.

Il vaut mieux restituer la voiture pendant les heures d'ouverture de l'entreprise de location. Si vous pouvez uniquement restituer la voiture après l'heure de fermeture, vous devez suivre précisément la procédure décrite dans le contrat et absolument faire des photos, et les dater.

Si vous la restituez trop tard, un supplément peut vous être facturé. Dans certains cas, vous pouvez restituer la voiture à un autre endroit, mais là aussi, vous devez généralement payer un supplément. C'est pourquoi vous devez toujours lire les conditions de location au préalable ou les demander à votre personne de contact auprès de l'entreprise de location.

5. Que faire si une réparation s'avère nécessaire ?

En cas de réparations, demandez toujours l'intervention d'un garage indépendant. Evitez si possible que l'entreprise de location désigne elle-même un réparateur. Certains loueurs malhonnêtes profitent de l'occasion pour gonfler le prix de la réparation ou passent un accord avec un réparateur ami.

Demandez au loueur de vous fournir au préalable un devis et une copie de la facture de réparation par la suite. Ne payez que lorsque tout ceci est fait.

6. Que faire pour les autres frais imprévus ?

Si vous avez une panne de moteur avec votre voiture, vous devez uniquement payer les frais de réparation si la panne est due à un mauvais comportement au volant ou à une faute grave. Si la panne est due à l'usure normale ou à un dysfonctionnement d'une pièce tombant encore sous la garantie du fabricant, vous n'êtes redevable de rien.

Le fait de savoir si certaines pannes tombent ou non sous la garantie est une source régulière de discussion. Les frais consécutifs à un usage normal comme ceux liés à l'entretien périodique et les pièces qui doivent être changées préventivement (p. ex. courroie de distribution, plaquettes de frein...) sont pour le compte du loueur et ne peuvent en aucun cas être à votre charge.

Si vous avez reçu une amende pendant l'utilisation de la voiture de location en tant que conducteur, vous pouvez vous attendre à la facture par la suite.

7. Si vous n'êtes pas d'accord, contestez le décompte

Si vous recevez par la suite une facture pour des frais que vous contestez, vous devez le signaler aussi rapidement que possible à l'entreprise de location. Il vaut mieux le faire aussi bien par e-mail que par courrier recommandé. Certains loueurs de voitures prélèvent directement les montants de votre carte de crédit ou bloquent la caution.

Sur ma.carte.be, vous pouvez [contester un paiement via votre carte de crédit](#).

Dans la brochure « Une plainte à propos de votre voyage ? Nous vous informons ! » Vous trouverez les étapes à suivre en cas de contestation.

8. Plus d'informations ?

La brochure [Louer une voiture en Europe](#) du Centre Européen des Consommateurs Belgique.

[Des frais injustifiés pour une location de voiture](#) sur le site web du Centre Européen des Consommateurs Belgique.

Plus d'informations au sujet des [contrats de voyage](#).