

Guidelines

La location de véhicules au consommateur

Principes fondamentaux que devraient suivre les franchisés et concessionnaires de licences d'entreprises de location de véhicules afin de respecter la législation UE applicable, d'appliquer les « best practices » et de garantir le fonctionnement correct du marché pour les consommateurs.

Table des matières

1. Transparence des prix	2
2. Clauses et conditions	3
3. Franchise et assurance	3
4. Règles de carburant	4
5. Litiges relatifs aux dommages	4
6. Frais supplémentaires.....	5
6.1. Pré-autorisations	5
6.2. Procédure officielle	6
7. Amendes et règles de circulation locales	6
8. Courtiers et intermédiaires	7

Certaines pratiques dommageables ont été constatées dans le chef de certains acteurs du secteur de la location de véhicules à un particulier. Une concertation a été organisée entre la Commission européenne, les centres européens des consommateurs, les autorités nationales, et certains acteurs du secteur pour mettre en lumière les problèmes posés et ensuite indiquer les principes fondamentaux à respecter.

Le SPF Economie estime que ces principes méritent d'être connus au niveau de l'ensemble des opérateurs actifs sur le territoire belge.

Principaux thèmes abordés

- Assurer la transparence quant aux prix et aux frais supplémentaires ;
- Permettre une information adéquate avant la conclusion du contrat notamment en matière d'options, de procédure d'inspection du véhicule et d'assurances ;
- Rappeler les règles à respecter en matière de carburant ;
- Encourager et améliorer le règlement des litiges.

1. Transparence des prix

2

- > Tous les coûts inévitables et prévisibles (coûts obligatoires) doivent être inclus dans le prix qui est annoncé dès que le consommateur a introduit ses paramètres de recherche au début du processus de réservation, et pas seulement dans le prix de la réservation à la fin du processus ou au bureau de location.
- > Les coûts obligatoires ne peuvent être présentés au consommateur comme étant optionnels ; par ex. en ce qui concerne l'équipement de sécurité tels que les pneus hiver ou les chaînes.
- > Les coûts obligatoires pour un groupe spécifique de consommateurs (par exemple suppléments liés à l'âge ou en cas d'aller simple) doivent également être inclus dans le prix annoncé dès que le consommateur a entré ses paramètres de recherche au début du processus de réservation.
- > Nous conseillons d'indiquer le besoin de sièges pour enfants au début de l'étape de réservation, eu égard à la législation applicable, en indiquant le prix de ces sièges.
- > Les franchises ou assurances obligatoires doivent être incluses dans le prix annoncé.
- > Les informations sur les produits optionnels (y compris leurs prix) proposés doivent être données clairement au début du processus de réservation.
- > Le prix final indiqué à la fin du processus de réservation doit inclure tous les coûts obligatoires qui permettent au consommateur de venir chercher le véhicule, de repartir avec et de le ramener, ainsi que les produits optionnels qu'il a sélectionnés au cours du processus de réservation (par ex. le prix d'un supplément d'assurance).

2. Clauses et conditions

- > Pendant le processus de réservation, il faut indiquer clairement auprès de qui le consommateur effectue une réservation et avec qui le contrat de location sera conclu s'il s'agit d'une autre partie, telle qu'un agent local.
- > Les informations fondamentales, les clauses et les conditions de la réservation et de la location doivent être clairement mises en avant pour les consommateurs avant que ceux-ci ne procèdent à une réservation (le faire une fois la réservation terminée ou au moment où le consommateur se présente au bureau de location ne suffit pas). Il est essentiel que cela s'applique également aux services de location réservés via des courtiers et des intermédiaires.
- > Tout comme les clauses de réservation et de paiement d'avance, l'intégralité des clauses et conditions de location applicables dans le pays de location (dans des circonstances qui incluent mais ne se limitent pas à une situation dans laquelle le véhicule est fourni par un agent local) doit être rendue accessible et mise à la disposition des consommateurs avant la conclusion de la réservation, dans la langue du pays auquel s'adresse le site web.
- > Les clauses et conditions doivent être loyales et rédigées dans un langage simple et compréhensible et mettant suffisamment en avant les points essentiels, de sorte qu'elles soient facilement compréhensibles pour le consommateur moyen.
- > Les clauses et les conditions n'imposent aucune pénalité contractuelle disproportionnée au consommateur en cas de rupture du contrat. Par exemple, les clauses via lesquelles les consommateurs qui ne prennent pas possession du véhicule et n'ont pas annulé la réservation au préalable sont passibles d'une amende pour « défection ». Les montants facturés ou perdus par le consommateur doivent représenter une estimation véritable de la perte encourue par l'entreprise de location en cas de résiliation anticipée du contrat afin de ne pas être déloyaux.
- > Lorsqu'un contrat ou des éléments d'un contrat (par ex. l'acquisition de produits optionnels) sont conclus au bureau de location, l'entreprise de location de véhicules doit s'assurer que le consommateur a l'occasion de lire et de comprendre les clauses essentielles (sans subir la moindre pression visant à le faire signer rapidement pour accord) et qu'une aide est fournie afin de clarifier toute clause sur demande, avant la signature du contrat.

3

3. Franchise et assurance

- > Des informations claires sur l'assurance/la franchise (par rapport à ce qui est déjà inclus dans le prix de location de base et à tout produit optionnel pouvant être acquis en supplément) doivent être fournies à la fois pendant le processus de réservation et au bureau de location. Ceci inclut le prix, la couverture, le montant de toute franchise applicable et la portée des exclusions.
- > Les exclusions imprévues ou essentielles (par ex. qui dévient de l'assurance couvrant un véhicule privé, comme les dégâts au pare-brise, pneus, toit ou châssis de la voiture) doivent être clairement mises en avant. La portée et la nature des exclusions dans les

franchises ne doivent pas être déraisonnables puisque cela pourrait potentiellement constituer une clause abusive.

- > Les entreprises de location de voitures doivent s'assurer que le personnel du bureau de location propose les franchises optionnelles et les produits d'assurance d'une façon adaptée afin de permettre au consommateur de prendre une décision en toute connaissance de cause, sans subir de pression, au sujet du produit qui correspond le mieux à ses besoins. At cet égard, il ne faut pas dissuader les consommateurs de prendre d'autres produits d'assurances proposés par des tiers afin de réduire leur responsabilité.

4. Règles de carburant

- > Les informations relatives aux règles de carburant, aux frais de carburant (et à leur mode de calcul s'ils ne sont pas connus à l'avance) et aux autres frais potentiels ou applicables (tels que les frais de ravitaillement en carburant) doivent être mises clairement en avant pendant le processus de réservation, et toutes les clauses et conditions pertinentes doivent être facilement accessibles.
- > En ce qui concerne le carburant au retour du véhicule, nous recommandons de toujours permettre la politique du « plein-plein » (c.-à-d. que le client a la possibilité de faire le plein du véhicule afin de rendre celui-ci avec le même niveau de carburant qu'au début de la location), sans supplément de coût pour le consommateur et sans être liée à un ensemble d'autres options entraînant un surcoût.
- > Les coûts et frais liés au ravitaillement en carburant (par ex. lorsque le consommateur ne rend pas le véhicule avec le plein comme demandé) doivent être équitables et raisonnables.

4

5. Litiges relatifs aux dommages

- > Les consommateurs doivent recevoir des informations claires concernant la procédure de contestation des frais liés aux dommages, et ce pendant le processus de réservation, dans les clauses et conditions, au bureau de location ainsi que lors de toute inspection post-location au cours de laquelle des dommages sont constatés. Les consommateurs doivent également être clairement informés de leur droit de contester les frais s'ils n'acceptent pas la responsabilité des dommages et le montant réclamé, et de la procédure voulue par l'entreprise dans ce cadre ainsi que des organes de règlement alternatif de litiges s'ils souhaitent contester la décision finale de l'entreprise.
- > Pendant le processus de réservation, les entreprises doivent fournir au consommateur des informations claires au sujet de l'étendue de sa responsabilité pour les dommages au véhicule et des options mises à sa disposition afin de réduire sa responsabilité.
- > Les consommateurs doivent être clairement informés – pendant le processus de réservation, dans les clauses et conditions, au bureau de location et au retour du véhicule – de la procédure de retour du véhicule et de l'exécution de l'inspection post-location (y compris les délais d'inspection, afin que les consommateurs puissent prévoir suffisamment de temps pour y assister).

- > La procédure de retour en dehors des heures d'ouverture doit également être expliquée clairement aux consommateurs pendant le processus de réservation ainsi que dans les clauses et conditions et au bureau de location. Nous conseillons aux entreprises de location offrant un tel service de s'efforcer de fournir des solutions de parking sécurisé et d'encourager les consommateurs à prendre des photos de l'état dans lequel ils laissent le véhicule à titre de preuves.
- > Les entreprises de location de voitures doivent toujours fournir aux consommateurs des preuves de tout dommage allégué ainsi que le mode de calcul des frais de réparation. Il ne suffit pas de compter sur le fait que le consommateur demandera lui-même ces informations, étant donné que la base de la facturation et le mode de calcul du montant doivent être transparents pour le consommateur. En outre, les entreprises de location de voitures doivent donner au consommateur une possibilité raisonnable de contester l'estimation des dommages et les frais avant de réclamer et de débiter le montant sur la carte de paiement du consommateur. Nous recommandons une période d'au moins 14 jours entre la notification et la facturation afin de laisser suffisamment de temps au consommateur pour contester le prix, en particulier vu la nature transfrontalière de nombreuses transactions relatives à la location d'un véhicule. Voir également « Frais supplémentaires ».
- > Lorsque des matrices d'évaluation des dommages sont utilisées afin de calculer les frais des dégâts mineurs, elles doivent refléter une estimation véritable du coût réellement encouru ou de la perte réellement subie par l'entreprise de location de voitures, étant donné que les dégâts mineurs sont généralement réparés par lots plutôt qu'au moment où ils ont lieu, ou sont pris en considération dans leur ensemble au moment de la vente du véhicule.

6. Frais supplémentaires

6.1. Pré-autorisations

- > Les entreprises doivent informer les consommateurs, pendant le processus de réservation, de toute nécessité d'une pré-autorisation pour les cartes de crédit ou de débit qui s'appliquera au point de location, ainsi que de l'objet et du montant de celle-ci (et les détailler dans les clauses et conditions).
- > Les circonstances ou raisons potentielles pour débiter des frais supplémentaires sur une carte de crédit/débit doivent être définies clairement à la fois pendant le processus de réservation et dans l'autorisation signée par le consommateur au point de location, et inclure un ensemble clair de situations dans lesquelles un tel surcoût est possible.
- > L'entreprise doit obtenir le consentement exprès des consommateurs pour les pré-autorisations sur leurs cartes de paiement pour tout surcoût, via un document signé spécifiant clairement le montant de la pré-autorisation et la liste des surcoûts potentiels couverts.
- > Les cautions doivent être remboursées et les montants préautorisés doivent être débloqués sur la carte de paiement du consommateur dès que possible après la fin de la location.

- > Toute restriction appliquée à l'utilisation d'une carte de crédit/débit spécifique doit également être expliquée à l'étape de la réservation (par ex. lorsque seule la carte du conducteur sera acceptée).

6.2. Procédure officielle

- > Avant de réclamer des surcoûts pouvant être facturés au consommateur à la fin de la location, soit via une pré-autorisation sur une carte de paiement ou un retrait sur une caution, les entreprises de location de voitures doivent :
 - a) Notifier au consommateur les surcoûts dès que possible après la fin de la période de location ;
 - b) Justifier ces surcoûts, en particulier en ce qui concerne les frais liés aux dommages ; joindre à la notification des preuves justifiant ces frais. Ceci inclut mais n'est pas limité à des rapports d'inspection avant et après la location, des factures de réparation ou des estimations de frais de réparation et des photos des dégâts ;
 - c) Laisser un délai raisonnable aux consommateurs pour contester la compensation réclamée avant de débiter les frais – nous recommandons le respect d'une période d'au moins 14 jours entre la notification et le débit afin de laisser suffisamment de temps au consommateur pour contester le prix, en particulier vu la nature transfrontalière de nombreuses transactions (voir ci-dessus, « Litiges relatifs aux dommages ») ;
 - d) Lorsque le consommateur conteste les dommages allégués ou leurs prix, suspendre le débit en l'attente d'un examen ultérieur ou d'une résolution du litige ;
 - e) Conseiller les consommateurs au sujet des démarches qu'ils devraient entreprendre s'ils souhaitent contester les frais, y compris la façon de prendre contact avec le service clientèle ou tout organe de règlement alternatif des litiges disponible s'ils souhaitent contester la décision finale de l'entreprise, et au sujet du réseau des Centres européens des Consommateurs pour des conseils et des informations sur les litiges transfrontaliers.

6

7. Amendes et règles de circulation locales

- > Les entreprises doivent fournir aux consommateurs des informations sur les éventuelles règles de circulation et de parking (en particulier si le consommateur vient d'un pays différent de celui dans lequel il loue la voiture) ; par ex. en fournissant sur leurs sites de location des liens vers des informations accessibles au public. Ces informations doivent insister sur les spécificités locales susceptibles d'entraîner des frais ou des amendes (comme les parkings à paiement automatique). Il est également important que les consommateurs soient informés des zones éventuellement réglementées dans lesquelles se trouvent l'agence de location avant de partir.
- > L'entreprise doit informer le consommateur, avant que celui-ci ne soit lié par un contrat, que des frais administratifs peuvent être facturés pour le traitement des amendes ou des pénalités (ou autres circonstances mentionnées) et nous recommandons de mentionner également le montant des frais en question.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

- > Les éventuels frais administratifs doivent correspondre à une estimation véritable des coûts effectifs de l'entreprise de location. Les consommateurs ne peuvent être tenus de payer un montant disproportionné en compensation des frais administratifs.

8. Courtiers et intermédiaires

- > Les entreprises doivent également faire de leur mieux pour s'assurer que les courtiers et intermédiaires avec lesquels elles entretiennent des relations contractuelles ou commerciales respectent la législation relative à la protection des consommateurs et fournissent les mêmes niveaux de transparence en ce qui concerne leurs offres et leurs contrats avec les consommateurs.