



Prélèvement abusif suite location de véhicule

Par **payaso**, le **15/01/2010** à **16:02**

Bonjour,

Voici un rapide historique des faits :

Je me suis adressé le 31/12/2009 à une agence Hertz à Lille (Agence de Lille Boulevard Carnot) dans le cadre d'une location de véhicule utilitaire pour un déménagement.

Il s'agissait d'une location en aller simple, avec restitution du véhicule en gare de Metz au 01/01/2010.

Pour ce faire une pré-autorisation a été effectuée sur ma CB. Du fait de nombreuses dépenses et utilisation de ma CB sur cette période, plusieurs tentatives de montant décroissant (650, 600 puis 500€) se révèlent infructueuses. Devant partir définitivement le jour même, c'est donc la CB de mon amie qui est utilisée afin d'effectuer cette pré-autorisation, sans soucis. Le montant de cette location (hors km supplémentaires) était d'approximativement 400€.

Après utilisation du véhicule, nous nous présentons le lendemain en gare de Metz pour restitution du véhicule. C'est là le début des soucis : impossible de restituer ce véhicule ; agence fermée pour congé, parking inaccessible pour cause de hauteur insuffisante (Question spécifiquement demandée à l'agent lors de la signature du contrat), un hôtel partenaire qui effectue en temps normal les reprises (Notification indiquée en façade de l'agence) refuse ce retour, m'indiquant que Hertz avait récemment modifié le contrat les liant. Après avoir contacté le numéro d'urgence, les solutions proposées sont les suivantes : attendre une dépanneuse (45min d'attente), la restituer le lendemain, ou le lundi suivant. Par rapport à d'autres contraintes, nous choisissons d'attendre la dépanneuse. Celle-ci mettra +2h à arriver.

Suite et fin de cette histoire, je m'aperçois qu'un prélèvement de 603€ a été effectué le 12/01 sur mon compte (alors que ce n'est pas mon compte qui avait été pré-autorisé), sans facture (Aujourd'hui alors que l'agent nous avait spécifié ce mode de fonctionnement...).

Ma question est simple : s'agit-il d'un comportement abusif ? Si oui, quels sont mes recours ?

D'avance merci pour vos réponses,

Très cordialement,