



Réclamation sur franchise location de voiture

Par **Djefh**, le **07/02/2017** à **15:29**

Bonjour,

je souhaiterais avoir un renseignement concernant un litige qui m'oppose à la société de location de véhicules xxxxxx.

Les faits:

j'ai loué un véhicule par le biais d'un site internet ebooker en précisant que je souhaitais des chaînes pour me rendre au ski.

A la prise de véhicule n'ayant pas de chaînes disponibles le loueur me demande d'en acheter et m'assure du remboursement à mon retour.

Je demande à changer de véhicule: impossible pas d'autre disponibilité.

Je pars donc de Paris à Macon. Le lendemain, impossible de trouver des chaînes de ce modèle et il semble que le véhicule ne soit pas "chainable".

Le loueur contacté me propose un échange de véhicule et me demande un détour de 100 km par Lyon pour changer de véhicule.

N'ayant pas le code du parking, je me garde devant leur parking et en redémarrant accroche le plot qui se trouve devant.

Les dégâts sont évalués à 3000 euros ma franchise s'élève à 1500 euros auxquels le loueur ajoute 225 euros d'expert et 55 euros de frais de dossier.

Ma question est la suivante:

Dans la mesure où je n'aurais pas du me trouver là est-il possible de contester le montant de la franchise ou dois-je m'en remettre à leur bonne volonté pour avoir un geste commercial?

Par ailleurs ce détour m'a fait perdre une journée de ski pour chacun de nous 5

(forfait+cours+matériel)

Merci de pouvoir m'éclairer même si je ne me fais pas trop d'illusion sur la réponse!!!

Par **chaber**, le **07/02/2017** à **16:43**

bonjour

[citation]Dans la mesure où je n'aurais pas du me trouver là est-il possible de contester le montant de la franchise ou dois-je m'en remettre à leur bonne volonté pour avoir un geste commercial? [/citation]non c'est contractuel

[citation]le loueur ajoute 225 euros d'expert et 55 euros de frais de dossier. [/citation]en règle générale les frais d'expertises sont pris en charge par l'assureur sans frais de dossier (sauf convention contraire dans les conditions générales)

Par **Djefh**, le **07/02/2017** à **16:57**

merci pour cette reponse sans surprise!! lol

Par **Sixt**, le **08/02/2017** à **11:11**

Bonjour Djefh, pouvez-vous mentionner le n° de votre réservation dans votre post pour que nous puissions suivre votre dossier. Merci.

Par **Djefh**, le **08/02/2017** à **12:27**

Mon n° de sinistre est le suivant:

SX-9053462063-60-161 Je leur ai déjà adressé un mail pour demander ce qu'ils comptent faire. J'attends la réponse.

Par **Sixt**, le **17/02/2017** à **12:51**

Bonjour Djefh, notre service de gestion des dommages vous a apporté une réponse par e-mail. Malheureusement, votre responsabilité étant engagée, nous ne pouvons pas classer votre dossier mais notre service vous a fait une proposition pour prendre en charge certains frais. Vous pouvez les joindre à sinistre.france@sixt.com pour toutes vos demandes. Merci.