

# EuroTest Location de voitures en vacances : L'Automobile Club compare 60 agences

Le test a porté sur 60 locations de véhicule auprès des agences de location les plus classiques situées en Grèce, en Italie, au Portugal, à Malte, en Espagne ainsi qu'en Croatie et en Turquie.

Ces destinations ont été choisies en raison de leur importance en matière de tourisme.

Les véhicules ont fait l'objet d'une location directement sur place et non d'une réservation préalable faite par Internet par exemple. Les agences ont été sélectionnées à la fois parmi les chaînes internationales de location et parmi les loueurs locaux.

La qualité du service et les procédures de location ont été examinées par des inspecteurs se présentant comme de simples touristes et les véhicules ont ensuite fait l'objet d'examens approfondis par des techniciens spécialisés. Dans chaque pays, il a été procédé à la location de 6 véhicules sur une période de 4 jours auprès de différentes agences de location, en cherchant à la fois à tester des véhicules de faible cylindrée mais également des véhicules adaptés aux besoins d'une famille avec enfants.

Une check-list extrêmement précise avait été préparée pour vérifier à la fois les procédures de location et l'état technique du véhicule. En ce qui concerne la procédure de location elle-même, ont été pris en compte le service au client (15 % de la note), les conditions de couverture d'assurance (6 % de la note), le contrat de location (9 % de la note). En ce qui concerne le véhicule, ont été pris en compte l'état général du compartiment moteur (9 % de la note), l'état du châssis et de la direction (27 %), l'équipement électrique et l'éclairage (18 %), les équipements de sécurité (13 %), l'aspect général du véhicule (3 %).

## Les prix

Les automobiles, procédant à la location d'un véhicule pendant leur période de vacances dans le pays visité, souhaitent généralement disposer d'un véhicule en bon état pour un prix raisonnable.

Or, les prix des locations varient énormément.

La location la moins chère a été effectuée en Grèce, sur l'île de Santorin, pour un montant de 30 €/jour pour une Chevrolet MATIS.

A l'autre extrémité, la location d'un véhicule de même catégorie, à savoir une LANCIA EPSYLON dans la ville italienne de Rimini a demandé 133.40 €/jour ! La moyenne globale pour l'ensemble des locations d'une journée s'est élevée à 60.53 € exactement pour les mêmes services.

La moyenne la plus faible a été trouvée à Malte (46.65 €), en Turquie (45.49 €) en Grèce (49.79 €) et en Espagne (56.39 €).

Les moyennes les plus élevées ont été rencontrées au Portugal (73.78 €) et en Croatie (84.75 €).

Il convient également de faire très attention aux frais annexes.

De nombreuses agences mettent en compte des frais supplémentaires pour un second conducteur autorisé avec une moyenne de 4,20 €/jour, tout en sachant que le maximum, soit 31 €, a été demandé par Avis au Portugal.

De même, les coûts additionnels pour obtenir un siège pour enfant sont variables mais peuvent aller

jusqu'à 40 € (!) comme cela a été le cas à Rimini par la Société Europcar.

Des différences significatives sont également constatées dans des couvertures d'assurance optionnelle.

Il s'agit là d'une véritable jungle dans laquelle les automobilistes ont bien du mal à se retrouver pour connaître très exactement les couvertures dont ils bénéficient.

Des pratiques très différentes ont également été constatées en ce qui concerne l'utilisation de la carte de crédit dont l'emprunte ne doit normalement servir qu'à une sécurité pour l'agence de location mais qui, dans la réalité, correspond à une autorisation de débit !

En théorie, l'agence de location pourrait parfaitement débiter le montant qu'il lui plaît.

Par ailleurs, lors du test, deux agences ont prélevé des montants qui ne correspondaient pas aux factures, l'un d'elles ayant carrément encaissé deux fois le prix de location !

## Les résultats

Le test démontre qu'il y a encore trop de mauvais résultats.

Certes, 2 agences de location sortent nettement du lot et obtiennent un classement très bon mais à l'exact opposé, sept agences obtiennent une note très insuffisante, car ayant procédé à la location de véhicules qui ne devraient plus circuler sur les routes...

Mais d'une manière générale, la situation s'améliore puisque 32 agences et globalement plus de la moitié d'entre elles obtiennent un classement « satisfaisant » alors que 14 obtiennent encore un classement « acceptable ». Le gagnant pour l'année 2009 est une agence location de la chaîne « national » sur l'île grecque de Cos en ayant fourni un excellent service et un véhicule Chevrolet Matis en excellent état.

Les seconde et 3ème places sont occupées par la Croatie auprès de l'agence Hertz de Dubrovnik qui a procédé à la location d'un véhicule Fiat Punto flambant neuf.

La dernière place du classement revient à une Nissan Micra proposée par une agence Europcar dans la ville de Théra sur l'île de Santorin. Le véhicule présentait de très sérieux défauts techniques faisant en sorte que le véhicule n'était pas en état de circuler sur la route.

A cette location en très mauvais état était accompagné d'un très mauvais service au client.

Dans le peloton de queue figurent également deux compagnies locales, Compagas Heyer sur l'île de Malte et Actif Rentacar à Marmara en Turquie. Dans les deux cas, il s'agissait de véhicule Susuki Samouraï dont l'état laissait particulièrement à désirer!

## Les résultats pour le service aux clients

Ce n'est traditionnellement pas le point fort des agences de location de véhicule dans les destinations testées.

Il n'y a eu aucune note très bonne et seules 8 notations ont atteint le stade de satisfaisant.

A l'opposé, il y a eu 11 agences classées « très insuffisant » et 26 « insuffisant » pour les questions de services. Pas d'information, ni de conseil, peu de disponibilité du personnel et une insuffisance de la documentation.

## Les résultats pour les véhicules

Une différence énorme a été constatée entre les 60 véhicules testés qui pouvaient aller de véhicule neuf avec quelques kilomètres au compteur jusqu'à un véhicule d'onze ans d'âge.

A noter également qu'une des Renault Clio avait réussi la performance de parcourir 152638 Kms en 4 ans d'utilisation !

C'est donc tout à fait logiquement que les notes relatives aux véhicules s'échelonnent d'acceptable à très bon mais il faut toutefois noter que l'équipement fait généralement défaut : pas de trousse de

1er secours, pas de triangle, pas de gilet de sécurité et d'énormes difficultés à obtenir la mise à disposition (gratuite ou payante) d'un siège pour enfant.  
Fréquemment, le seul conseil donné lors de l'absence pour siège pour enfant était simplement de rouler doucement...

