

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'un location en aller simple, avec restitution du véhicule en gare de Metz au 01/01/2010.

Pour ce faire une pré-autorisation a été effectué sur ma CB. Dû à 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 demandé à l'agent lors de la signature du contrat), un hotel partenaire qui effectue en temps normal les reprises (Notification indiqué en facade de l'agence) refuse ce retour, m'indiquant que Hertz avait récemment modifié le contrat les liant. Après avoir contacter 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 choississons d'attendre la dépanneuse. Celle-ci mettra +2h à arriver.

Suite et fin de cette histoire, je m'apercois 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

(A 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,