



Prélèvement bancaire pour une location de voiture non loué

Par **speron**, le **15/09/2012** à **20:54**

Bonjour, et merci d'avance pour votre réponse et votre considération.

J'ai loué une voiture avec Autoescape pour les vacances.

Bien que je me suis pris en avance pour avoir une réponse et être rassuré sur la location je n'ai pas eu de réponse.

Après trois jours à envoyer des mails (par ma boîte mail personnelle, sur leur site) et essayé de les joindre par téléphone (appel et communication payante) j'ai finalement obtenu une personne qui m'a confirmée que mon dossier allait être traité et qu'il fallait attendre la réponse du loueur pour le jour avant mon départ.

Sans réponse une fois en vacances et dans un pays étranger, j'ai trouvé une borne Internet pour annulé ma réservation qui devait commencer les 3 jours suivants.

Il était clairement précisé que l'on pouvait annuler notre réservation par simple mail au service client.

Surprise un jour avant la date normalement j'ai eu un message vocal de la part d'Autoescape pour confirmer la location d'une voiture le lendemain.

Ne pouvant leur répondre car j'étais dans un pays étranger (sur une île) sans Internet et nous ne voulant pas appeler un numéro payant (qui m'avait déjà demandé de longues minutes d'attente avant mon voyage). Je ne me suis pas rendu chez le loueur pensant être dans mon bon droit car j'avais annulé ma réservation par mail.

Malheureusement à mon retour de vacances, non seulement je n'avais pas reçu de mail de leur part pour l'annulation, mais il m'avait prélevé la totalité de la location soit 169 €.

J'aurais pu comprendre un prélèvement de 30 € pour annulation (comme signalé sur leur site) mais là c'est excessif.

Avant d'envoyer une lettre avec avis de réception leur demandant le remboursement de ma location je voulais savoir si j'étais dans mon droit.

Si je suis sans réponse de leur part ou que je n'obtiens pas satisfaction quelle procédure devrais-je entamer ?

Je ne compte pas en rester là, j'ai des captures écrans de leur règlement mais également mes mails pour prouver ma bonne fois.

Merci encore

Par **pat76**, le **22/09/2012** à **16:42**

Bonjour

Vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception au loueur dans laquelle vous lui demandez de vous rembourser 139 euros.

Vous lui précisez que si ce remboursement n'est pas intervenu au plus tard dans les 8 jours à la réception de votre lettre, vous engagerez une procédure devant la juridiction compétente et ne menquez pas de réclamer des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Vous précisez que vous informez les services de la répression des fraudes sur le comportement de la société AUTOESCAPE.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Prenez contact avec les services de la répression des fraudes pour expliquer la situation.

Par **speron**, le **23/09/2012** à **19:30**

Bonjour,

Merci pour votre aide et la précision de votre réponse.

Cordialement