

GETAROUND SAS
35, rue Greneta - 75002 Paris
Siret : 522 816 651 00056

Radio France - Cellule Investigation
Mme Anaëlle Verzaux

Paris, le 13 novembre 2024

Objet: Réponse à votre courrier du 8 novembre 2024

Madame,

Nous faisons suite à votre courrier du 8 novembre 2024 afin de répondre aux questions que vous nous avez adressées concernant Getaround.

Pour rappel, nous sommes une place de marché qui met en relation des loueurs et des locataires de véhicules dans le cadre de prestations d'autopartage. Les véhicules n'appartiennent pas à Getaround et en tant que plateforme, nous n'avons aucun intérêt, ni financier, ni commercial, à favoriser l'une ou l'autre des parties.

Nous prenons très au sérieux les témoignages que vous évoquez et apportons ci-dessous des explications pour tous ceux que nous avons pu identifier. Nous sommes au courant de ces cas, nos équipes les traitent au quotidien avec des procédures rigoureuses que nous détaillons pour chacun d'entre eux.

La plateforme a réalisé plus de 8 millions de locations depuis 2009. Le taux de sinistres est de 0,6%, et moins de 4% des locations font l'objet d'un signalement par les locataires pour des raisons de qualité ou de sécurité.

Nous avons considérablement renforcé ces dernières années nos procédures en matière de contrôle de la sécurité des véhicules, de gestion des sinistres, mais aussi de politique d'ajustements (essence, kilométrage etc.) qui sont inhérents à la location de voiture. Bien que rares, les pannes, dommages et sinistres sont inévitables; et dans notre position d'intermédiaire entre locataires et loueurs de véhicules, ce sont par définition les situations les plus complexes à gérer. Contrairement à certaines plateformes qui renvoient dos à dos loueurs et locataires, nous prenons nos responsabilités et avons choisi de mettre en place des méthodes rigoureuses, permettant d'accompagner nos utilisateurs dans la résolution de leurs dossiers. Elles s'appuient notamment sur des expertises indépendantes, sur les photos et informations demandées aux locataires lors de l'état des lieux d'entrée et de sortie, mais également sur les signalements et alertes fournis par nos locataires au moment de leur location, ainsi que sur les avis - publics, demandés après chaque location.

Ce sont justement des dispositifs innovants en matière de location de voiture, tels que le boîtier Connect ou la prise de photos par le locataire lui-même, qui contribuent au succès de Getaround.

Voici nos explications au sujet des cas listés dans votre courrier que nous avons pu identifier.

Iris par exemple, a loué une voiture en septembre 2024. Elle a dû conduire une voiture qui avait les pneus dégonflés et un message d'alerte. Elle a commencé à rouler et le message s'est déclenché rapidement. Elle a alerté Getaround, qui a indiqué que le gonflage des pneus était en autopartage et que c'était donc à elle de s'en charger. Elle s'est sentie en danger.

Environ une demi-heure après avoir démarré la location, la locataire et le loueur (dans ce cas-ci, un professionnel) ont l'échange suivant :

10h32 : "le voyant orange pour gonflage des pneus s'allume"

10h35 : "j'en informe mes équipes"

10h41 : "ça ne m'avance pas beaucoup, je vais à la station service regonfler les pneus, je vous demande un dédommagement"

Il n'y a pas eu d'échange entre la locataire et Getaround.

Aucun signalement n'a été adressé par la locataire à Getaround pendant la location, uniquement au moment de l'état des lieux de sortie. Dès le signalement reçu, nous avons contacté le loueur et suspendu l'annonce. Elle a été remise en ligne quatre jours plus tard suite à la réception de la preuve d'absence de témoin d'alerte de la part du loueur.

Astrid, qui a loué une voiture sur Getaround le 20 juillet 2024, a failli avoir un accident après que la roue gauche du véhicule se soit déboulonnée

Ce dossier a fait l'objet d'une expertise par Axa. L'expertise a établi qu'un choc était responsable de ce déboulonnage. Les états des lieux des trois précédentes locations, ainsi que du début de location attestent d'un véhicule en bon état. Les photos du dommage indiquent clairement un choc sur la roue, avec un pneu déchiré à plusieurs endroits et une jante frottée. L'expert a établi qu'il s'agissait d'un dommage imputable à un choc avec un corps fixe.

Marion a loué un véhicule sur Getaround en août 2024. La voiture était très abîmée et le contrôle technique, qui était dans la boîte à gants, daté du mois précédent, indiquait des réparations à faire, réparations qui n'avaient pas été faites (pas de feu avant gauche, et voyants clef à molette et pneus restés allumés pendant plusieurs jours)

Nous n'avons pas pu identifier ce locataire. Merci de nous indiquer le numéro ou la date de la réservation à laquelle vous faites référence pour que nous puissions éventuellement la retrouver.

S'agissant du contrôle technique, le loueur est responsable d'être en conformité avec la réglementation en vigueur dans le pays. Après un contrôle technique, la loi stipule que le propriétaire du véhicule dispose de deux mois pour réaliser les réparations nécessaires, sauf défaillance critique entraînant l'immobilisation du véhicule et la non-délivrance d'un procès-verbal de contrôle technique. En cas de signalement concernant la qualité ou la sécurité, et selon le degré de gravité, nous prenons les mesures nécessaires pour contacter le loueur et éventuellement retirer l'annonce de la plateforme.

Lorsqu'un signalement par un locataire indique un risque en matière de sécurité, l'annonce du véhicule est suspendue sur la plateforme. En moyenne, 450 annonces par mois sont suspendues.

Vincent, a loué une voiture en juillet 2024. La voiture s'est arrêtée à cause d'un manque d'entretien du circuit de refroidissement.

En raison d'une panne, le locataire a contacté l'assistance qui a remorqué le véhicule. Aucun élément n'indique un lien entre la panne et un défaut d'entretien et il n'y avait eu aucun signalement de locataires sur les locations précédentes.

Le 30 juillet à 18h16 : le locataire a pris possession du véhicule.

Le 31 juillet à 9h36 : le locataire a envoyé une photo additionnelle en précisant "le voyant de température s'allume". Le même jour, il appelle l'assistance qui rapatrie le véhicule.

À 10h55 : Le locataire contacte l'assistance routière (ACTA)

À 11h20 : L'assistance a envoyé un dépanneur afin de vérifier l'état de la voiture et fournir, si possible, un dépannage sur place.

À 13h54 : Le dépanneur a déterminé que la voiture ne pouvait pas être dépannée sur place et a procédé à son remorquage.

Le locataire, ainsi que les passagers qui se trouvaient également dans le véhicule, ont disposé d'un taxi et de billets de train payés par notre assistance pour se rendre à l'endroit demandé. En raison de cette expérience, un remboursement complet de la location a été effectué.

Stephan Sheremet a attendu 5h30 avant d'être remorqué.

Nous n'avons pu identifier qu'une location de ce locataire, mais qui ne correspond pas au signalement mentionné. Le locataire s'est plaint d'avoir loué un véhicule automatique alors que le véhicule était finalement manuel. Il a restitué le véhicule 20 minutes après avoir fait l'état des lieux d'entrée. Nous avons remboursé la part du prix revenant à Getaround ainsi que l'assurance et renvoyé vers le médiateur du loueur pour obtenir le remboursement de la part du prix revenant au loueur. Il n'a pas fait appel à notre service d'assistance ni attendu dans le cadre de cette location. Merci de nous indiquer le numéro ou la date de la réservation à laquelle vous faites référence pour que nous puissions éventuellement la retrouver.

Nicolas, client Getaround depuis quelques années, estime aujourd'hui qu'un véhicule qu'il loue sur deux a des problèmes (batterie en panne, fuite du liquide de refroidissement, ou pneu à plat).

Nous n'avons pas pu identifier ce locataire ni ses locations. Le commentaire ne correspond en rien au taux de signalement pour qualité ou sécurité qui est inférieur à 4% des locations. Merci de nous indiquer davantage d'informations concernant le locataire auquel vous faites référence pour que nous puissions regarder en détail s'il a fait des signalements sur ses locations.

Des locataires ont été prélevés de sommes d'argent après avoir rendu le véhicule loué, et après l'état des lieux. Alors qu'ils sont certains d'avoir rendu le véhicule sans aucune dégradation, ils ont été surpris de se voir prélever des montants parfois importants, et alors qu'ils avaient rendu le véhicule depuis plusieurs jours, voire plusieurs semaines.

Il est important de rappeler que les locataires sont responsables des véhicules pendant toute la durée de la location, comme si c'était la leur, et sont donc redevables des dommages survenus durant leur location, qu'ils en soient l'auteur ou non. C'est le cas par exemple si un tiers endommage la portière lorsque la voiture est stationnée. Ces conditions sont celles de tous les services de location de voiture.

Nous rappelons également que toutes les locations sont assurées par Axa et que le locataire a le choix de 3 niveaux d'assurance lorsqu'il réalise sa réservation, allant jusqu'au rachat de franchise complet, c'est-à-dire sans reste à charge en cas de dommage pour la grande majorité des cas.

Lorsqu'un sinistre est déclaré, nous fondons notre analyse sur les 12 photos prises par le locataire lui-même lors de l'état des lieux d'entrée et de sortie, ainsi que sur ses déclarations au cours de la location.

En ce qui concerne les délais : dans le cadre de locations Connect, le locataire réalise seul l'état des lieux. Le loueur a jusqu'à 7 jours pour vérifier son véhicule et déclarer un éventuel dommage. Si la majorité des chiffrages reçus de Dekra est obtenue en 48h (voir dernière question pour Dekra), les dommages importants dépassant le montant de la franchise sont estimés par Axa. La procédure est alors plus longue et l'expert peut prendre un délai supplémentaire pour l'estimation du dommage. Quel que soit le délai, le locataire est toujours informé de l'ouverture du dossier de sinistre déclaré par le loueur. Il dispose de 5 jours pour contester sa responsabilité, reçoit le détail du chiffrage de chaque dossier et est informé des éventuels prélèvements qui seront effectués.

J'ai par exemple rencontré Lise Pressac, qui a loué une voiture sur Getaround en avril 2022, et à qui Getaround a tenté de prélever plus de 300 euros, l'accusant d'avoir dégradé le véhicule, ce qui n'était pas le cas, selon elle. Elle m'a montré les photos de l'état des lieux de retour, et en effet, le véhicule n'a pas de dommages. Elle m'a également raconté, preuves à l'appui, qu'elle a ensuite été « harcelée » (ce sont ses mots) par Getaround, par e-mail et par SMS, pour qu'elle "rende à Getaround l'argent ["que vous nous devez", est-il écrit sur les messages envoyés par Getaround]. Lise Pressac avait bloqué son compte bancaire pour ne pas être prélevée. Getaround a fini par cesser de lui envoyer des messages, après sept mois. Elle estime avoir été victime de Getaround, à la fois pour les tentatives de prélèvements, et l'acharnement dont elle estime avoir été victime, malgré le fait qu'elle ait prévenu Getaround, dès réception de leur premier message, qu'elle avait rendu la voiture sans aucune dégradation.

Le 18 avril 2022 : la locataire a terminé sa location et procédé à l'état des lieux.

Le 22 avril 2022 : le loueur a déclaré un sinistre.

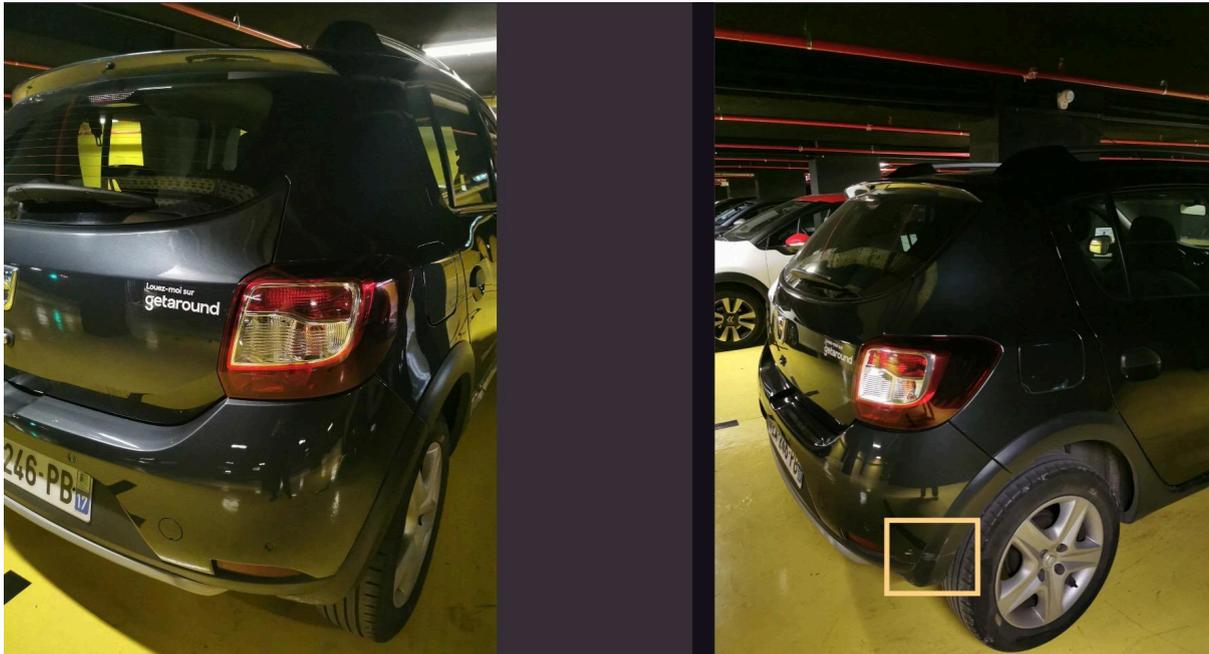
Le 25 avril 2022 à 13h50 : nous ouvrons un dossier de sinistre. Les photos fournies par la locataire à l'état des lieux d'entrée et de sortie, horodatées, attestent d'un dommage non présent en début de location et visible en fin de location (voir ci-dessous). Nous contactons la locataire et l'informons que nous allons procéder au prélèvement de la caution (en l'occurrence 150€).

Le 25 avril 2022 à 20h46 : la locataire conteste le sinistre.

Le 26 avril 2022 : nos équipes répondent et lui adressent les photos qu'elle a prises et qui démontrent que le dommage est survenu durant la location.

Le 26 avril 2022 : nous recevons le rapport Dekra (d'un montant de 315€). Aucun des débits du complément (165€) n'a abouti, la locataire ayant bloqué ses moyens de paiement.

Photos prises par la locataire lors de l'état des lieux d'entrée (à gauche) et de sortie (à droite) :



Zoom sur le dommage (provenant de la même photo) :



Tsillia a loué une voiture 4 jours avec assurance tout risque (été 2024). Getaround a tenté de lui prélever sur son compte 25 000 euros. C'était visiblement une erreur de Getaround, qui s'est ensuite excusé.

Le 22 juillet 2024 au cours de l'état des lieux de début de location, la locataire a indiqué que le véhicule avait un kilométrage de 8.879 km.

Le 26 juillet 2024: au cours de l'état des lieux de sortie, elle indique que le kilométrage est de 89.264 km.

Elle aurait parcouru 80.385 km au cours de sa location soit 79.385 km de plus que ceux

inclus dans son contrat de location, ce qui déclenche un prélèvement automatique de 0,32€/km supplémentaire. Sur la base des informations déclarées par la locataire, le prélèvement de l'ajustement kilométrique est réalisé automatiquement, ici 25.403,20€.

Le 2 août 2024: la locataire nous contacte pour contester ce prélèvement. Nous étudions le dossier et constatons que sur les photos prises en début de location, le kilométrage est de 88.791 km et non 8.8791 km. La photo prise à la fin de la location est floue et ne permet pas de vérifier précisément le kilométrage parcouru mais nous annulons le prélèvement.

Le 7 août 2024: Nous confirmons par email à la locataire que le prélèvement est annulé et nous excusons auprès d'elle.

Julien Elissagaray a loué une voiture sur Getaround, 585 euros prélevés de façon inopinée, alors que M. Elissagaray atteste, photos à l'appui, ne pas avoir abîmé le véhicule.

Nous n'avons pas pu identifier ce locataire. Merci de nous indiquer davantage d'informations concernant le locataire auquel vous faites référence pour que nous puissions regarder en détail ses locations.

Même chose pour Jean, professeur des écoles, a été prélevé de 410 euros sur sa carte bancaire, alors qu'il avait rendu la voiture dans le même état que quand il l'a prise.

Nous n'avons pas pu identifier ce locataire. Merci de nous indiquer davantage d'informations concernant le locataire auquel vous faites référence pour que nous puissions regarder en détail ses locations.

Helder Fernandez a loué une voiture le 30 août 2024 sur Getaround. Il a hélas eu un accident de la route et a été transporté à l'hôpital. Il n'était pas responsable de l'accident mais à tout de même été prélevé de 500 euros pour le sinistre. Ce n'est qu'après avoir entamé une procédure de réclamation qu'il a pu être remboursé.

Il s'agit d'une location identifiée au 3 juillet 2024, et non au 30 août 2024.

Le 9 juillet 2024 : le loueur déclare que son véhicule a été endommagé au cours de la location. Un dossier est ouvert, il est validé, le locataire est informé qu'un sinistre a été déclaré à l'issue de sa location. Conformément à nos Conditions Générales d'Utilisation, dans l'attente du chiffrage précis d'Axa nous avons retenu la caution (500€) et les frais de dossier (40€).

Le même jour, le locataire nous contacte et indique qu'il n'est pas responsable du sinistre.

Le 9 octobre 2024: Axa confirme que le locataire n'est pas responsable du sinistre et que la caution doit lui être restituée.

Le 11 octobre 2024 : La caution ainsi que les frais de dossier lui sont restitués.

C'est la confirmation d'Axa sur le fondement d'une expertise qui a permis le remboursement.

Pouvez-vous me donner votre version des faits ? Pourquoi Getaround prélève de l'argent après un état des lieux validé et alors qu'il n'y a pas eu de dégradations relevées ?

Lorsque le locataire réalise son état des lieux de sortie, celui-ci n'est pas validé en tant que tel, le loueur pouvant toujours déclarer un sinistre ensuite dans les 7 jours (voir détail ci-dessus).

Autre problème relevé, des facturations de frais d'essence facturés alors que le plein avait été fait au moment de la remise du véhicule.

Par exemple, Raphael, a loué chez Getaround l'été 2024, a été sur facturé d'un tiers du plein alors qu'il avait fait le plein intégralement.

Olivier a loué des voitures sur Getaround, ont été de la même façon prélevés pour de l'essence alors qu'ils avaient fait le plein intégralement.

Louis a loué des voitures sur Getaround, ont été de la même façon prélevés pour de l'essence alors qu'ils avaient fait le plein intégralement.

Marie a loué des voitures sur Getaround, ont été de la même façon prélevés pour de l'essence alors qu'ils avaient fait le plein intégralement.

Comment Getaround justifie-t-elle ces prélèvements ?

Nous n'avons pas pu identifier précisément ces locataires. Merci de nous indiquer les numéros ou dates de réservations auxquelles vous faites référence pour que nous puissions regarder les locations concernées.

En ce qui concerne l'ajustement des frais d'essence, notre politique est détaillée dans les Conditions Générales d'Utilisation. Pour les locations Connect, le niveau est automatiquement relevé par le boîtier. Par ailleurs, dans le cadre de l'état des lieux d'entrée et de sortie, le locataire peut envoyer une photo du niveau de carburant sur le tableau de bord pour apporter une preuve de niveau en début ou à la fin de la location. Les locataires peuvent également fournir un ticket de caisse démontrant qu'ils ont remis du carburant dans le véhicule. Plus généralement, les locataires peuvent signaler un écart entre la jauge et le relevé du boîtier Connect. L'ensemble de ces éléments permet de déterminer si un ajustement doit être réalisé.

À noter que les locataires qui dépassent le taux de carburant indiqué dans l'état des lieux de départ reçoivent une compensation (trop perçu) à un prix par litre excédant le prix moyen constaté en France (2.05€/L actuellement pour l'essence par exemple).

Des loueurs estiment injuste le fait de voir parfois les annonces de leurs locations reléguées sur une page lointaine de la plateforme Getaround et accusent Getaround d'intervenir dans l'algorithme.

Sur quels critères placez-vous une annonce en page de une ou plus loin sur d'autres pages, moins visibles ?

Le locataire réalise une recherche et peut sélectionner les filtres de son choix. En fonction de cette recherche, l'algorithme attribue à chaque annonce une note déterminée selon les critères suivants (listés sans ordre de préférence, indiqués en haut de page de résultats de recherche et détaillés dans notre [Charte de Transparence](#)) :

- L'attractivité du véhicule : évaluée en fonction du nombre de locations effectuées par le véhicule et du nombre de fois où l'annonce est apparue dans les recherches des locataires;
- La distance du véhicule par rapport à la recherche du locataire : plus le véhicule est proche de l'adresse de recherche, plus cette note est élevée;
- La durée de location : mise en avant des véhicules correspondant le mieux à la durée de location sélectionnée par le locataire;
- Le prix : les annonces avec des prix anormalement élevés ou bas comparés à des

annonces similaires à proximité sont moins bien classées;

- Nouveauté de l'annonce : les nouvelles annonces sont mises en avant pendant quelques temps;
- Réactivité du loueur : évaluée au regard du nombre de demandes de location en attente d'acceptation par le loueur;
- Taux d'acceptation : évaluée au regard du nombre de demandes de location reçues et du nombre de demandes de location acceptées par le loueur.

Le loueur ne peut pas influencer le classement de l'annonce de son véhicule sur la plateforme en payant ou en modifiant le pourcentage de sa commission. Getaround n'a aucun intérêt à privilégier la sélection par le locataire d'un loueur par rapport à un autre.

Les loueurs sont régulièrement informés de ces modalités de classement, qui font l'objet par exemple de communications par email et de webinaires.

De nombreux loueurs m'ont fait part des vols de voitures dont ils ont été victimes, hors location le plus souvent.

Ils font tous le lien entre les vols et le boîtier connecté Invers, dont sont équipées les voitures mis en location sur la plateforme, à la demande de Getaround.

Des démonstrations m'ont été faites, et j'ai pu consulter des constats d'huissiers qui montrent qu'on peut, en tout cas sur certains véhicules équipés du boîtier connecté Invers, démarrer le véhicule malgré l'anti-démarréur.

Or les loueurs qui ont subi ce problème ont alerté Getaround pour vous informer du problème sans doute lié au boîtier ou à son installation.

Ils affirment que Getaround n'a pas pris des mesures à la hauteur du problème.

Par ailleurs, des propriétaires ont constaté que certains boîtiers connectés Invers installés dans leurs véhicules à la demande de Getaround pouvaient permettre d'arrêter le véhicule, à distance. J'ai assisté à une démonstration et ai consulté des vidéos qui prouvent que cela est en effet possible. J'ai également consulté un constat d'huissier qui fait ces constatations

Etiez-vous au courant de ces problèmes ? En tant que responsables de la plateforme, quelles mesures avez-vous prises ?

Le boîtier Getaround Connect a un fonctionnement fondé sur une fonctionnalité d'immobilisation empêchant le véhicule d'être démarré avec la clé en dehors des locations. Pour autant, le boîtier n'est pas en soi un système antivol. Il sert principalement à faciliter la prise de possession puis la restitution à distance d'une voiture louée, et la gestion de ses données d'utilisation (démarrage, fermeture, distance parcourue, géolocalisation etc.).

En France, 1 véhicule est volé toutes les 4 minutes, dont 51% sur la voie publique et ce, malgré l'existence de systèmes de protection antivols.

En ce qui concerne Getaround en France, en moyenne moins de 0.08% des véhicules équipés d'un boîtier Getaround Connect ont pu faire l'objet d'un vol connu par nos services en dehors des locations.

Néanmoins, nous avons mis en place des moyens importants pour faire face à ces situations. Notre équipe dédiée les met en œuvre 24h/24, ils intègrent notamment des alertes en temps réel sur les tentatives de démarrage de véhicules ou de remorquage en

dehors des locations. Elles sont immédiatement transmises aux loueurs par téléphone, et également directement aux services de police le cas échéant.

S'agissant des éventuelles défaillances du boîtier, l'alerte par un utilisateur entraîne une vérification systématique pouvant déclencher une intervention à distance (re-paramétrage par exemple) ou en physique. Nous réalisons chaque mois en France 430 maintenances en moyenne sur des boîtiers, autant pour des raisons préventives (écarts relevés sur le kilométrage ou entretien des câbles par exemple) que pour vérifier des défaillances déclarées (par exemple une difficulté à ouvrir un véhicule signalée par un locataire).

Ensuite, s'agissant du cas mentionné ayant fait l'objet de constats d'huissiers, c'est un dossier que nous connaissons car il s'agit du litige judiciaire ayant opposé Getaround à la société Ax'Auto. Que ce soit sur la supposée interruption ou sur la défaillance du boîtier, les juges ont débouté Ax'Auto de toutes ses demandes. Les juges ont considéré que les constats d'huissier produits par Ax'Auto, dont nous avons contesté la véracité, ne prouvaient en rien leurs allégations.

Néanmoins, suite à ce signalement par Ax'Auto, nous avons décidé de lancer une campagne de maintenance occasionnant la vérification de 1 400 véhicules en France.

À propos des devis Dekra, que beaucoup de propriétaires estiment sous-évalués par rapport au montant réel des réparations. Des devis m'ont été remis et montrent qu'il peut y avoir un des écarts de 1000 euros entre le montant Dekra et les autres devis. Certains propriétaires vous accusent de demander à Dekra d'appliquer une décote sur certains devis.

*[Dekra](#) est une société indépendante de Getaround assurant notamment des estimations du montant des réparations en cas de dommage.

Les estimations réalisées par Dekra (ainsi que par Axa pour les dommages les plus importants) prennent en compte la vétusté du véhicule, mais aussi des coûts de main-d'œuvre et de pièces et matériaux évalués selon les prix du marché, permettant d'éviter la sous-valorisation ou sur-valorisation des montants.

S'agissant des décotes, il est demandé au locataire de dédommager uniquement les dommages générés pendant sa location. Les dommages préexistants sont ainsi pris en compte par Dekra et Axa, qui appliquent une décote en conséquence.

À propos des boîtiers connectés : pourquoi changez-vous les boîtiers connectés (câbles tous blancs au lieu des précédents câbles multicolores) ? Si c'est pour des raisons de sécurité, est-ce que ça veut dire que les précédents boîtiers n'étaient pas sécurisés ?

Entre autres mesures, nous avons effectivement modifié la couleur des câbles il y a quelques mois afin de sécuriser encore davantage les boîtiers Connect. De nouvelles améliorations de sécurité sont apportées très régulièrement, que ce soit sur les boîtiers, l'application ou le service en général.

Nous restons à votre disposition pour répondre à vos éventuelles questions.

Getaround SAS