Presse écrite FRA

MERCI POUR L'INFO #EXPERT (HORS SERIE)

Famille du média : **Médias spécialisés grand public**

Périodicité : **Irrégulière**

Audience : **N.C.**

Sujet du média : **Banques-Finance**

Edition : **Juin - aout 2023 P.68-69**

Journalistes : **Pauline Clément**

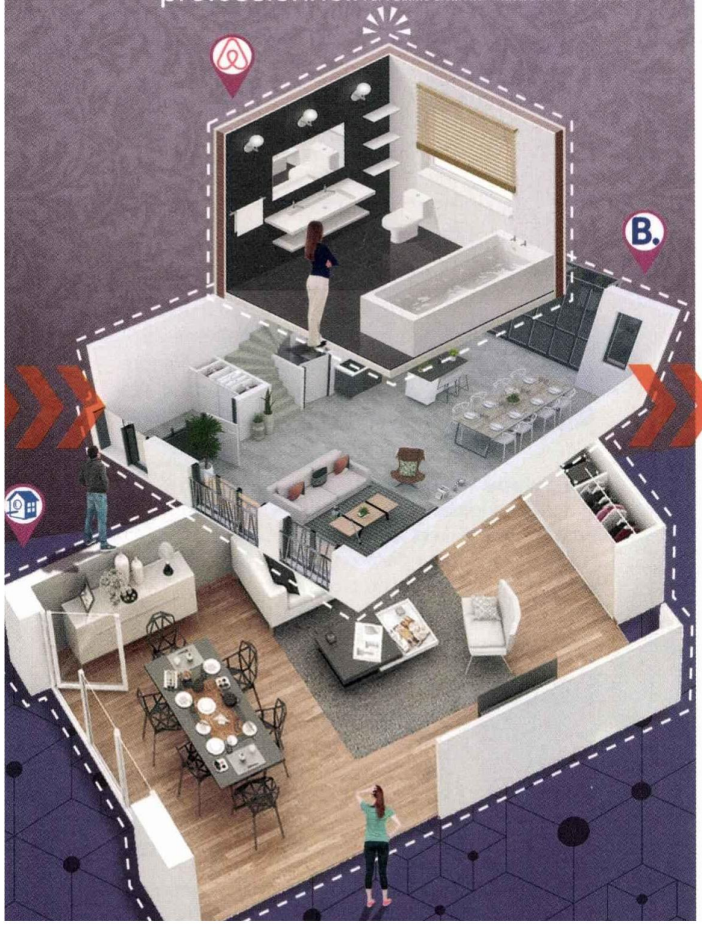
Nombre de mots : **716**

VOS DROITS · LITIGES

PROPRIÉTAIRE D'UN BIEN

RÉSOUDRE UN CONFLIT AVEC ABRITEL, AIRBNB, BOOKING...

Louer votre bien par l'intermédiaire d'une plateforme, c'est pratique. Mais la situation peut vite tourner à votre désavantage en cas de conflit avec elle. Surtout si la justice ne vous considère pas comme un consommateur mais comme un professionnel. Par Pauline Clément - Illustration : Diss / Lila Pik



Vous êtes dans l'un de ces cas

Vous avez mis votre bien en location sur Booking et ne recevez pas les sommes qui vous sont dues. Ou vous pâtissez de la politique favorable aux locataires chez Airbnb. *« Même quand un propriétaire a d'excellentes notes depuis 10 ans, si un locataire se plaint d'un ménage prétendument mal fait, la plateforme peut lui rembourser tout ou partie du loyer payé, sans l'accord du loueur et sans chercher à comprendre ce qui s'est passé »*, observe Laurent Chanzy, président de l'Union professionnelle des loueurs de meublés de Cannes. Idem parfois pour une simple panne de wi-fi. Les difficultés sont plus grandes en cas de dégradations par le locataire. *« Le propriétaire n'a aucun recours quand la plateforme, malgré sa promesse initiale, refuse de l'indemniser ou lui rembourse une somme très inférieure au coût de la remise en état »*, indique Laurent Chanzy.

1

Deux moyens d'éviter les litiges

- Choisissez une plateforme qui laisse au propriétaire la possibilité de fixer ses propres règles avec le locataire (notamment sur les remboursements en cas de litiges) plutôt qu'une plateforme qui impose ses conditions.
- Demandez un dépôt de garantie au locataire même si la plateforme promet de rembourser ses dégâts.

Tous droits de reproduction et de représentation réservés au titulaire de droits de propriété intellectuelle
L'accès aux articles et le partage sont strictement limités aux utilisateurs autorisés.

Des soutiens difficiles à trouver

Face aux plateformes, les propriétaires ne peuvent pas compter sur l'aide des associations de loueurs de meublés, créées pour dialoguer avec les mairies en guerre contre Airbnb. Compliqué aussi de faire appel à une association de consommateurs. *« Nous ne sommes pas compétents pour traiter ces plaintes, car s'il reçoit un revenu régulier, un propriétaire est considéré comme un professionnel, pas comme un consommateur »*, souligne Léa Jamet, juriste au Centre européen des consommateurs (CEC).

2 Déposez une requête en ligne

Pour défendre votre point de vue, vous devez déposer votre requête en ligne sur le site de la plateforme. *« Le dossier doit être très bien documenté : photos et justificatifs pour prouver les faits, sans oublier les devis des réparations en cas de dommages »*, conseille Laurent Chanzy. Mais si sa demande est rejetée au premier examen, il est très rare, même quand le propriétaire insiste, qu'elle soit réexaminée. Aucune possibilité de contre-expertise n'est prévue, à la différence d'un contrat d'assurance traditionnel.

4 Saisissez la justice... rarement française

Si, faute de réponse, l'avocat doit assigner la plateforme, le problème se corse. *« Un litige avec un consommateur se tranche dans le pays où s'est déroulée la prestation. Mais si le propriétaire est un loueur régulier, il est en général considéré comme un professionnel »*, prévient Thierry Voitellier. Dans ce cas, le contrat signé avec la plateforme détermine le droit applicable en cas de litige. Pour les plateformes américaines (comme Abritel, propriétaire du groupe HomeAway, ou Airbnb) dont le siège européen est en Irlande, il s'agit du droit irlandais. Pour Booking, créé aux Pays-Bas, le droit néerlandais sera le plus souvent invoqué. Seul espoir : si la nature du litige le justifie, les avocats ont parfois la possibilité de plaider pour que le procès se déroule en France, suivant les règles françaises, *« par exemple, s'il y a une infraction, en attaquant au pénal »*, conclut Thierry Voitellier.

3 Sollicitez un avocat pour mener une première action

Les propriétaires hésitent à se rebeller de peur d'être exclus de la plateforme. Et porter l'affaire en justice est compliqué. Un avocat peut certes adresser une mise en demeure pour inciter la plateforme à revoir sa position et enclencher le décompte des intérêts de retard au taux légal. En cas d'impayés, il peut aussi déposer une requête en injonction de payer. *« Mais en l'absence de siège social ou d'établissement sur le territoire national, ces actes devront être délivrés auprès du siège social européen de la plateforme, selon les cas en Irlande ou aux Pays-Bas »*, explique Thierry Voitellier, avocat associé au cabinet Courtaigne, membre d'Eurojuris. Les actes devant être traduits dans la langue du pays, le coût s'élève au minimum à 500 €.

Tous droits de reproduction et de représentation réservés au titulaire de droits de propriété intellectuelle
L'accès aux articles et le partage sont strictement limités aux utilisateurs autorisés.