

LOUVAIN-  
LA-NEUVE

## Kots : les abus des agences de location

MERCREDI 17 SEPTEMBRE 2014

## À Louvain-La-Neuve, les étudiants dénoncent les pratiques douteuses des agences de location de kots. Impuissants, ils en payent le prix fort.

Leurs témoignages sont impressionnants. Enquête...

### ● Jeremy VYLS

**A** Louvain-La-Neuve, semaine de rentrée. La chasse au kot est temporairement relancée, celle des états des lieux entre sortants et nouveaux arrivés également. Au cœur des discussions, les agissements douteux des agences et des experts immobiliers. Nous avons enquêté dans plusieurs résidences. Les témoignages sont interpellants. Récit...

« Je vérifie les moindres recoins de ce nouveau kot, explique Mélanie, étudiante en droit et kotteuse depuis 5 ans. L'année passée, l'experte m'a facturé 75 € pour "un coup dans le mur de la douche". Ce n'était en fait qu'une toute petite trace. »

75 € pour une trace sur un mur... Le cas n'est pas une exception à Louvain-la-Neuve. De nombreux étudiants sont confrontés à des frais de dégâts locatifs qu'ils jugent excessifs et qui leur sont facturés par les agences. Les kots plus chers du centre-ville n'y échappent pas.

« Dans mon kot de l'année passée, il y avait une légère fissure sur le plateau tournant du micro-ondes, raconte Eva. Plutôt que de me facturer la pièce, ils m'ont retenu le prix d'un nouveau micro-ondes. »

Autre pratique dénoncée, celle liée à la facturation de nettoyages non nécessaires...

« Mon co-kotteur irlandais en Erasmus ici a fait un nettoyage nickel avant qu'il ne rentre chez lui début juillet, explique Olivier. Une semaine plus tard, l'agence est venue faire l'état des lieux : 500 € de nettoyage, principalement pour de la poussière. Et aujourd'hui,

près de deux mois plus tard, aucun nettoyage n'a été réalisé. »

**« On ressent un vrai malaise »**

Exemple, encore, au quartier des Bruyères, où les plus vieux kots ne sont souvent plus de première fraîcheur. Pourtant, selon les témoignages que nous avons recueillis, les états des lieux de sortie sont faits dans un état d'esprit pointilleux.

« On ne ressent pas l'état des lieux

d'entrée de la même façon que celui de sortie, observe ainsi Alice. À l'entrée, on nous met à l'aise, c'est convivial, c'est fait en surface. Tandis qu'à la sortie, l'ambiance est toute autre : on sent un vrai malaise, une impression qu'il ne sera pas possible de discuter si on n'est pas d'accord. »

**120 € par an pour les meubles**

Tous les étudiants que nous avons rencontrés, tous quartiers et toutes agences confondues, nous ont décrit ces pratiques. Et surtout, des méthodes qui se rapprochent de l'intimidation. Pour preuve, ce témoignage. Deux jours avant notre visite, Tom a reçu la visite de l'expert chargé de l'état des lieux de sortie. Le communautaire avait été parfaitement nettoyé, et pourtant...

« Un nettoyage supplémentaire nous a été facturé, pour plus de 200 € ; et l'expert a compté 10 € pour une griffe d'un millimètre sur un meuble, griffe dont nous ne sommes même pas sûrs d'en être les responsables. Nous n'avons pas eu accès à l'état des lieux d'entrée

**« L'agence lui a facturé**

**500 € de nettoyage supplémentaire alors que tout était nickel. Après, rien n'a été fait »**

pour vérifier si elle était mentionnée. »

Dix euros, alors que l'agence facture pourtant la location des meubles (120 €/an), ce qui devrait couvrir l'usure locative.

**« Signez, c'est ainsi et pas autrement »**

Quoi qu'il en soit, pas d'accord, Tom a tenté de le dire à l'expert. Le résultat ? Celui-ci lui a juste répondu que « c'était ainsi », et lui a demandé de signer au bas du document, pour lui et ses collocataires. « Il est ensuite resté là, en silence, jusqu'à ce que je signe le document, alors que je ne voulais pas au départ. Mais j'avais peur qu'il facture des trucs en plus, alors j'ai finalement signé. »

Le plus incroyable ? Nous sommes retournés dans ce kot, pour demander aux nouveaux occupants si une équipe de nettoyage était passée. La réponse ? « Oui, mais elle n'est restée que cinq minutes à peine. Elle n'a rien fait car tout était propre », nous ont-ils affirmé.

Rayon intimidations, Chris, qui habite une résidence récente de kots, va plus loin : certaines agences n'attendent pas la fin du bail et mettent les locataires sous pression durant l'année.

« Un détecteur incendie retiré parce qu'il se déclenche sans rai-

son ? Ça fait immédiatement l'objet d'un avertissement, dit-il. On est directement dans le collimateur. Ça semble être des détails, mais ça nous fait réfléchir à deux fois avant de se plaindre d'un état des lieux. On n'est pas pris au sérieux. »

Partout, le même son de cloche : les agences se permettent

de réclamer des prix (très) élevés sur les éventuels nettoyages ou dégâts ; dans la plupart des cas, elles ne procèdent pas au nettoyage ou aux réparations soi-disant constatées ; les prix varient fortement d'un kot à l'autre, sans qu'aucune grille de référence ne soit mentionnée ; aucune indication n'est donnée sur ce que recouvre l'usure locative, à charge des propriétaires.

**« On m'a débité ma caution, je n'ai rien pu dire »**

Mais les témoignages les plus inquiétants sont liés aux pratiques des agences concernant la caution locative : dans la grande majorité des cas, elles déduisent unilatéralement la facture de la garantie locative sans... aucune concertation.

« L'an passé, j'ai reçu en décembre une lettre de mon agence de location, explique Marc. Elle m'informait que la caution portant sur mon ancien kot allait m'être restituée. Mais l'agence décomptait 90 € de frais de nettoyage, alors qu'à la sortie, tout était plus propre que quand je suis rentré ! J'ai téléphoné pour leur en faire part, mais je n'ai rien eu à dire. »

Un pavé de plus dans la mare, car la loi interdit pourtant au propriétaire ou son représentant de se faire justice lui-même (lire en page 4). ■

## LE SYNDICAT NATIONAL DES PROPRIÉTAIRES CONFIRME !

## « Des craintes sur l'argent empoché »

**O**livier Hamal, président du Syndicat national des propriétaires et copropriétaires (SNPC), confirme : oui, les pratiques des agences de location de kots de Louvain-La-Neuve doivent être questionnées. Son constat est d'ailleurs accablant, du moins pour les trois premiers points.

**1. Garantie locative et saisie unilatérale des agences :** « Il serait normal que la garantie locative soit placée sur un compte ouvert au nom des deux parties ; pour l'instant, impossible d'être certain que l'agence place votre garantie locative sur un compte bloqué, dénonce Olivier Hamal. Nous avons des craintes quant à l'usage que font les agences de cet argent. La masse d'argent des cautions sert parfois de fond de caisse aux agen-

ces ; nous avons déposé une plainte devant le parquet de Nivelles pour un cas précis, sans suite. »

**2. Évaluation des dégâts locatifs :** « Nous nous inquiétons de la surévaluation parfois disproportionnée de certains dégâts locatifs ou du nettoyage par les agences, explique Olivier Hamal. Nous avons également des craintes sur la somme d'argent que les agences empochent au passage sur ces frais de dégâts locatifs. »

**3. État des lieux et absence de concertation :** « Ce n'est pas parce qu'un locataire signe un état des lieux de sortie qu'il est nécessairement d'accord avec les montants qu'on lui réclame pour des dégâts locatifs ou un nettoyage, déplore Olivier Hamal. Le locataire peut ne pas accepter ces montants et demander une concertation. »

**4. Les propriétaires aussi lésés :** « Très souvent, les propriétaires en font les frais pâtissent de cette situation, insiste Olivier Hamal. Les agences jouent un rôle d'intermédiaires entre les propriétaires et les locataires. Les étudiants locataires s'adressent directement aux agences, sans que celles-ci ne préviennent les propriétaires. Ils se retrouvent donc lésés par les pratiques des agences. »

**5. Droit à l'information des étudiants :** « Les étudiants ne sont peut-être pas toujours au courant de leurs droits et devoirs, mais ils doivent parfois se montrer plus responsables. Il existe beaucoup d'associations qui peuvent les aider sur ces questions, ils ne sont pas démunis. Du côté des propriétaires, nous pourrions émettre un contrat type de location de kot avec un rappel de la loi en la matière en annexe. »

**6. Indemnités : destinées à réparer de suite ou pas ?** « Il n'y a pas de contraintes obligeant les propriétaires à entreprendre des réparations avec les indemnités qu'ils vous ont réclamées en dégâts locatifs. On considère que les frais demandés font office d'amortissements. Après un certain nombre d'années d'usure partielle, ces amortissements serviront à des réparations. »

**7. En conclusion :** « Nous ne demandons qu'à se mettre autour de la table pour discuter de ces problèmes, indique Olivier Hamal. Soit au sein de l'Observatoire du logement étudiant de la ville d'Ottignies-Louvain-la-Neuve, récemment laissé en friche, soit au sein de n'importe quel conseil de concertation avec les acteurs de ce dossier, comme le Syndicat des étudiants locataires, l'UCL. » ■ J.V.

## LEURS RÉPONSES

## Chez Eckelmans, on dément

**E**ckelmans est l'agence immobilière la plus importante de Louvain-La-Neuve. Entre 2012 et 2013, son chiffre d'affaires est d'ailleurs passé de 1,7 à... 5,3 millions d'euros. Une augmentation liée à de gros investissements dans des projets immobiliers.

Durant notre enquête, Eckelmans a souvent été citée par les étudiants. Nous l'avons contactée. L'agence dément, et jure que la transparence est au cœur de ses préoccupations.

« Une série de documents sont mis en téléchargement libre sur notre site : conditions de location, grille de valorisation des dégâts locatifs, mémo pour l'état des lieux de sortie, etc », explique Thibault Van Dieren, directeur d'Eckelmans Immobilier.

Même volonté de clarté pour la garantie locative, assure-t-il : « Elle va de 250 à 350 € et est forfaitaire, de manière à éviter le plus possible des

contentieux. Un décompte précis avec les éventuels dégâts locatifs est envoyé au locataire. Celui-ci est censé être au courant des détails de ces chiffres : l'état des lieux de sortie est fait de manière contradictoire, en sa présence. »

Pas un mot, par contre, sur le fait que les cautions ne sont pas versées sur un compte « bloqué », comme l'exige pourtant la loi.

Concernant l'état des lieux et des frais supplémentaires jugés excessifs et non fondés, là encore, l'agence se défend.

« En faisant appel à des experts, nous pensons aller dans le sens de l'objectivité d'un état des lieux, notamment en se référant à leur grille de prix, indique Thibault Van Dieren. Cela reste évidemment une matière subjective. À titre indicatif, nous avons établi une moyenne des frais de dégâts locatifs par kot sur 2 ans ; nous arrivons à environ 33 €. Avouons que

les chiffres mis en jeu ne sont pas très importants (NDLR : sauf si on multiplie la somme par des centaines de kots). »

## « Une différence entre chaise cassée et tapis troué »

Autre reproche, autre précision : celle relative à l'utilisation des frais facturés : « Nous n'envoyons pas systématiquement un réparateur, précise Thibault Van Dieren. Ça ne veut pas dire que nous ne le faisons jamais ! Mais il y a une différence entre une chaise cassée, qu'il faut réparer, et un trou dans un tapis... »

Quant au constat sur le fait qu'Eckelmans n'aurait aucune raison de changer ses pratiques vu la demande... « Je réfute cette idée, affirme Thibault Van Dieren. Nous faisons notre travail de manière réfléchie, consciencieuse. Et nous ne considérons pas nos étudiants locataires comme des numéros. » ■ J.V.

## UCL : « Chez nous, jamais de surprise »

« **O**n mise sur un maximum de transparence, assure, de son côté, Vincent Bomal, le directeur du service des logements de l'UCL. Nous sommes toujours ouverts à une concertation en cas de désaccord ou à une justification de nos réclamations. Nous ne sommes pas là pour faire des opérations économiques. »

Selon lui, les garanties locatives sont protégées ; pas question d'y toucher pendant la durée du contrat ou d'en retirer une partie sans détails précis. « Les garanties locatives sont placées sur un compte dont l'état est à la connais-

sance des preneurs, indique Vincent Bomal. En fin de période, une facture listée est envoyée au locataire, donc pas de surprise. »

Reste que, là encore, ces garanties ne sont pas versées sur un compte « bloqué », comme l'exige la loi.

Quant à l'information et l'accompagnement des étudiants locataires, ils sont, dit l'UCL, au centre de sa démarche...

« Notre service INFOR-LOGEMENT fait un travail en amont : il démystifie toutes les questions qui tournent autour du logement étu-

diant à Louvain-la-Neuve. Celui-ci peut ainsi poser des choix volontaires. Si des questions subsistent, nos permanences de quartier les gèrent au quotidien. Nous essayons d'amener le plus de clarté possible. »

Avec environ 60 % de parts du marché locatif étudiant de Louvain-la-Neuve, l'UCL dit vouloir jouer un rôle logistique plutôt qu'économique. « Nous voulons imprimer une politique en matière de logements à Louvain-la-Neuve, insiste Vincent Bomal. Le but est de conditionner le plus largement possible le marché, pour réguler les pratiques. » ■ J.V.

# Ce que doivent savoir les locataires

**En fil rouge de notre constat sur les pratiques douteuses des agences de Louvain-La-Neuve, beaucoup de questions. Voici les réponses.**

## ● Interview : Yves RAISIÈRE

Les pratiques des agences immobilières de Louvain-La-Neuve sont accablantes en matière de location de kots. Le constat est confirmé par le Syndicat national des propriétaires (lire en pages 2 et 3).

En fil rouge, de très nombreuses questions sur les droits des locataires et le rôle de l'expert géomètre. Réponses croisées entre un avocat, un notaire et un membre de l'Union des géomètres experts de Bruxelles...

### Aux intérêts de qui - bailleur ou locataire - veille l'expert ?

Aucun des deux. L'expert immobilier est neutre et impartial. Il ne tient ni pour le bailleur (propriétaire ou son représentant), ni pour le locataire. Il est au-dessus de la mêlée. C'est d'ailleurs un technicien du droit.

### Qui désigne l'expert pour l'état des lieux ?

Dans la pratique, il est fréquent que l'expert soit mandaté par le bailleur, qui fait figurer son nom et son mandat dans le bail. Pour le locataire, la signature de ce bail vaut donc acceptation du fait que ce soit ledit expert qui fait l'état des lieux.

Si le locataire n'est pas d'accord avec ce choix, il peut désigner son propre représentant, qui officiera aux côtés de l'expert mandaté par le bailleur (propriétaire ou son représentant); voire procéder lui-même à son propre état des lieux (choix délicat car acte très technique).

### Si le locataire accepte l'expert désigné par le bailleur, cela l'engage-t-il à être d'accord avec les conclusions de cet expert ?

Non. Le fait de marquer son accord sur la désignation et le

mandat d'un expert n'engage pas le locataire à être d'accord

avec les conclusions de cet expert. Ce sont deux choses distinctes.

### Le locataire doit-il être présent au moment de l'état des lieux d'entrée ou de sortie ?

Oui, c'est plus que recommandé, car un état des lieux est une procédure dite « contradictoire ». Bailleur et locataire (ou son représentant) peuvent faire part de certaines remarques qu'ils souhaitent voir notifiées dans l'état des lieux.

### Dans le cas d'une location communautaire, l'ensemble des locataires doivent-ils être présents lors de l'état des lieux ?

Oui, c'est également plus que recommandé. En ce cas, la procé-

sure reste « contradictoire »; le fait qu'il y ait plusieurs locataires n'y change rien. Mais dans la pratique, cela se fait rarement (malheureusement).

### Est-il prévu que le locataire signe l'état des lieux d'un expert qu'il a accepté ? Est-il obligé de le faire ?

La signature est prévue dans les documents. Mais le locataire peut refuser de signer l'état des lieux s'il n'est pas d'accord avec les conclusions de l'expert. Ou encore signer, mais en émettant des réserves. Idéalement, le locataire devra alors envoyer un recommandé au bailleur pour lui notifier son désaccord. Ce cas ouvre la voie à une médiation entre bailleur et propriétaire, voire, si le désaccord subsiste, à un passage devant le juge de paix.

### L'expert doit-il remettre son rapport immédiatement au locataire ?

C'est impossible. Lors de sa visite, l'expert fait le tour du bien, prend note, puis doit écrire son rapport. Cela peut prendre quelques jours. Après, il doit obligatoirement l'envoyer aux deux parties. À noter que le bailleur a l'obligation légale de faire enregistrer le bail dans les trois mois (c'est gratuit !). Et l'état des lieux fait partie intégrante du bail. Si le bailleur contrevient à

la loi et n'enregistre pas son bail, son locataire est donc en position de force par rapport à un désaccord sur, notamment, l'état des lieux.

### En cas d'éventuel constat de dégradations, quelles preuves l'expert doit-il apporter dans son rapport ? Doit-il joindre, par exemple, des photos ?

Non. Un état des lieux, « ce n'est pas un reportage photo ». S'agit d'un écrit réalisé par un technicien formé sur le plan de la phraséologie et du droit. Il peut néanmoins joindre à son document des croquis ou des photos pour aider à la compréhension.

### Est-ce l'expert qui décide de l'envoi d'une équipe de nettoyage ou de réparation ?

Non. L'expert fait deux choses : dans un premier temps, il décrit les dégâts éventuels. Dans un deuxième temps, il en quantifie la valeur et fixe les indemnités qu'il estime être. Il envoie ensuite son rapport. C'est donc au bailleur et au locataire à s'entendre sur les éventuels travaux à réaliser et leur montant.

### Un bailleur (propriétaire ou son représentant) peut-il ponctionner, sans l'accord du locataire, en tout ou en partie, l'argent de la caution/garantie locative ?

Non, en aucun cas. La loi interdit au propriétaire de se faire justice soi-même. Elle prévoit que la garantie locative soit obligatoirement placée sur un compte spécial.

Ce système implique qu'il faille l'accord des deux parties pour débiter la caution locative. Impossible, dès lors, au bailleur, de servir unilatéralement sur ce compte. Ce sera au juge de paix à trancher.

Dans les faits, beaucoup de bailleurs continuent tout de même de recevoir l'argent de la garantie. Ce qui, rappelons-le, est à fait illégal.

### Comment un locataire peut-il réagir en cas de désaccord profond sur l'état des lieux défavorable ?

Si la médiation entre le loca-

et le bailleur n'aboutit pas, le locataire doit alors déposer une requête devant le juge de paix qui entendra les deux parties. Une démarche pour laquelle le locataire devra payer quelque 50 €, auxquels il faudra, s'il choisit le choix de se faire représenter par un défenseur, ajouter ses honoraires.

Si la décision est défavorable au locataire, celui-ci pourra être amené à payer les frais de procédure. C'est également valable pour le bailleur. ■

La loi interdit au propriétaire de se faire justice soi-même. C'est illégal. La garantie locative doit être placée sur un compte spécial.

**200 €** La somme retirée unilatéralement sur la caution locative d'un étudiant de Louvain-La-Neuve

**Kots : les abus des agences de location**