



Assurance automobile prise en charge des réparations

Par Visiteur

Bonjour,

Nous avons un différent avec la garantie Renault Losange pour la prise en charge des réparations d'une panne d'injecteur survenue sur notre véhicule. Une contre expertise de notre assureur nous a renvoyé dos à dos:

-Selon le fournisseur de carburant, Renault ne peut pas dire que cela vient du diesel, car celui-ci a été prélevé par Renault et mis dans un bidon hors de la présence d'un tiers (Renault disait qu'on s'était trompé de carburant). De plus le véhicule avait fait 400 kms sans incident depuis le plein de carburant, alors que selon Renault, une "goutte" d'essence dans le diésel met à mort toute injection à haute pression: alors faire un plein.....

-Renault ne se sent pas en cause (et n'a pas été mis en cause par la contre-expertise), car ils ont suivi le process habituel: retrait du carburant et essai du véhicule avec du diesel "pur" et expertise des injecteurs (3/4 sont morts). Résultat, on ne peut pas se retourner contre le pompiste. Renault exclut en outre toute remise en cause de son matériel (pompe et injecteur). PS la pompe n'a même pas été expertisée.

-Un point positif pour nous: toutes les réparations et tous les contrôles du véhicule ont été faits chez Renault.

L'affaire traîne depuis septembre 08(depuis que Renault a remorqué le véhicule jusqu'à son garage).

Tout repose donc sur l'application de l'assurance complémentaire Losange Renault:

A la lecture de ce contrat, rien ne s'oppose à une prise en charge des réparations, car, suivant en cela les conclusions de l'expertise, on ne rentre pas dans les facteurs d'exclusion de la garantie. En cas de doute (s'il y en a un) et selon le code civil, les clauses équivoques des contrats d'assurance ne doivent-ils pas normalement être interprétées en faveur de celui qui a contracté le contrat ?

Comment peut-on sortir de cette guerre picrocholine où chacun se renvoie la balle ?.

Merci pour vos conseils

Par Visiteur

Cher monsieur,

Nous avons un différent avec la garantie Renault Losange pour la prise en charge des réparations d'une panne d'injecteur survenue sur notre véhicule. Une contre expertise de notre assureur nous a renvoyé dos à dos:

-Selon le fournisseur de carburant, Renault ne peut pas dire que cela vient du diesel, car celui-ci a été prélevé par Renault et mis dans un bidon hors de la présence d'un tiers (Renault disait qu'on s'était trompé de carburant). De plus le véhicule avait fait 400 kms sans incident depuis le plein de carburant, alors que selon Renault, une "goutte" d'essence dans le diésel met à mort toute injection à haute pression: alors faire un plein.....

-Renault ne se sent pas en cause (et n'a pas été mis en cause par la contre-expertise), car ils ont suivi le process habituel: retrait du carburant et essai du véhicule avec du diesel "pur" et expertise des injecteurs (3/4 sont morts). Résultat, on ne peut pas se retourner contre le pompiste. Renault exclut en outre toute remise en cause de son matériel (pompe et injecteur). PS la pompe n'a même pas été expertisée.

-Un point positif pour nous: toutes les réparations et tous les contrôles du véhicule ont été faits chez Renault.

Qu'à dit la contre expertise?

Parce que votre situation a l'air extra-ordinaire: Les injecteurs sont cassés mais c'est la faute de personne! Ni de Renault, ni du pompiste, et encore moins de la votre.. Pourtant, il a bien fallu que ces injecteurs cassent?

Si ce n'est pas à cause de l'essence, c'est que c'est probablement un vice de fabrication, non?

En cas de doute (s'il y en a un) et selon le code civil, les clauses équivoques des contrats d'assurance ne doivent-ils pas normalement être interprétées en faveur de celui qui a contracté le contrat ?

Tout à fait. Les clauses s'interprètent contre celui qui les a rédigées.

En attente de votre réponse,

Très cordialement.

Par Visiteur

Voici l'intégralité de la conclusion de l'expertise:

"L'avarie qui est survenue sur ce véhicule fait suite à une défaillance de trois injecteurs d'alimentation en carburant du moteur.

L'origine de la défaillance de ces injecteurs peut être due à un défaut qualitatif des pièces mais également à une qualité médiocre du carburant qui a été mis dans le réservoir.

Suivant l'historique du dossier, nous pouvons dire que le carburant qui nous est présenté dans le bidon de 30 litres présente une couleur anormale et une odeur de supercarburant. Si ce carburant est celui extrait du réservoir, il est normal que les injecteurs soient grippés.

Les établissements X représentés par Mr Y indiquent à ce jour qu'aucun lien ne peut être apporté afin d'établir que le carburant défectueux a été distribué par les établissements X.

Le constructeur Renault représenté par Mr V indique que la panne provient d'un carburant défectueux qui dégage le constructeur de toute responsabilité pour défaut qualitatif du produit.

Les établissements Renault considèrent que toutes les mesures ont été prises pour faire un diagnostic précis de la panne du véhicule et d'établir un devis au plus juste coût avant l'expertise.

Cependant, le fait d'avoir transféré le carburant ne permet plus d'effectuer un recours vers les établissements X, distributeurs de carburant, ou auprès de Renault constructeur, ou, d'un tiers qui aurait pu effectuer un acte de malveillance, ou encore, une erreur de carburant. Aucun accord amiable n'a pu être trouvé dans ce dossier"

OUF !!!!

Selon notre le service juridique de notre assureur, un recours semble aléatoire "compte tenu des conclusions de l'expert".

Comme la garantie Renault nous avait refusé le dossier en raison d'un "défaut de carburant", je ne vois que ce biais pour contre-attaquer. J'ai essayé, mais n'ayant pas d'argumentaire juridique pour les obliger à bouger, tout est resté en l'état depuis 8 mois. Sans compter les frais de parking chez Renault qui courent toujours.

Pour information, le contrat Losange de Renault assure "le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques et électrique du véhicule (main-d'oeuvre comprise), dont la défectuosité a été dûment constatée à l'initiative du client, ainsi que les réparations éventuelles des dommages causés du fait de cette défectuosité à d'autres pièces du véhicule".

Suit la liste de ce qui n'est pas couvert et notamment "les conséquences dues à l'utilisation d'un carburant non conforme aux préconisations du constructeur, ou de mauvaise qualité". Mais là, on ne se sent plus concerné depuis l'expertise.

Quel type de lettre peut-on envoyer (avec plein de numéros d'articles du code, des jurisprudences...) afin de faire cesser le pourrissement de cette affaire et.... "d'aider" le conseil juridique de notre assurance ? Car on ne pourra pas faire grand-chose sans lui.

Est-ce, selon vous, jouable juridiquement ?

Car 4000 ? sont en jeu.

Avec mes remerciements.

Par Visiteur

Cher monsieur,

Cependant, le fait d'avoir transféré le carburant ne permet plus d'effectuer un recours vers les établissements X, distributeurs de carburant, ou auprès de Renault constructeur, ou, d'un tiers qui aurait pu effectuer un acte de malveillance, ou encore, une erreur de carburant. Aucun accord amiable n'a pu être trouvé dans ce dossier"

Malheureusement, c'est un grand classique. A partir du moment où on intervient sur la panne, on ne peut plus prouver quoi que ce soit contre la station essence.

Selon notre le service juridique de notre assureur, un recours semble aléatoire "compte tenu des conclusions de

l'expert".

Plus qu'aléatoire. Avec un rapport d'expertise comme cela, vous n'avez quasiment aucune chance, ni contre Renault et encore moins contre le pompiste.

Pour information, le contrat Losange de Renault assure "le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques et électrique du véhicule (main-d'oeuvre comprise), dont la défectuosité a été dûment constatée à l'initiative du client, ainsi que les réparations éventuelles des dommages causés du fait de cette défectuosité à d'autres pièces du véhicule". Suit la liste de ce qui n'est pas couvert et notamment "les conséquences dues à l'utilisation d'un carburant non conforme aux préconisations du constructeur, ou de mauvaise qualité". Mais là, on ne se sent plus concerné depuis l'expertise.

Je ne comprends pas. Vous voulez attaquer quoi? L'expertise n'est pas du tout en votre faveur en expliquant que le défaut est probablement du à l'essence. Conclusion: Aucun recours possible contre personne malheureusement.

Peut être n'ai je pas compris un point de votre histoire?

Très cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

Il n'est pas question d'attaquer le pompiste, mais faire intervenir la garantie LOSANGE Renault (garantie garage) qui est susceptible de prendre en charge un vice caché des injecteurs (je ne vois que cette solution là, car notre bonne foi ne suffit pas).

Dans un premier temps, cette garantie LOSANGE nous disait qu'elle ne pouvait pas prendre en compte notre demande de prise en charge en raison de l'application d'une clause d'exclusion à savoir "les conséquences dues à l'utilisation d'un carburant non conforme aux préconisations du constructeur, ou de mauvaise qualité". Mais c'était avant l'expertise.

Après expertise, ils ne peuvent plus se réfugier derrière cette clause. L'expert écarte en effet toute référence à un défaut de carburant en raison du mode de prélèvement de celui-ci qui a été effectué dans le garage RENAULT hors de la présence d'un tiers neutre.

Le but de l'opération est donc de demander à cette assurance garage LOSANGE ce qui les chiffonne maintenant, puisqu'ils ne peuvent plus faire état de l'utilisation d'un carburant inadapté.

Or cette garantie LOSANGE stipule sans autres précisions (hormis les clauses d'exclusion qui sont ici respectées), qu'elle s'engage à faire: "le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques et électrique du véhicule (main-d'oeuvre comprise), dont la défectuosité a été dûment constatée à l'initiative du client, ainsi que les réparations éventuelles des dommages causés du fait de cette défectuosité à d'autres pièces du véhicule". Et donc, et pourquoi pas, un vice caché au niveau des injecteurs.

A noter que le fait que RENAULT nous ait enfermé dans un cercle vicieux où tout recours envers le pompiste est illusoire (en raison de leur procédure de vidange du carburant) ne les trouble pas: aucun geste commercial n'a été proposé. Ils ont pourtant été à l'origine d'une "perte de chance" de nous retourner contre un des protagonistes, à savoir le pompiste.

Cet embroglio où personne n'est juridiquement responsable est désagréable, d'autant qu'il n'y a eu aucune faute de notre part.

Curieuse situation où un non responsable sera finalement implicitement désigné comme coupable, puisqu'on sera les seuls sanctionnés (prise en charge de l'intégralité des réparations et des frais de parking).

Mon propos est à considérer comme une dernière bouteille à la mer. Mais je ne me fais aucune illusion.

L'idée de perdre un client n'effarouche guère RENAULT. Tous les constructeurs ont ce mode opératoire (au vu de ce qui se dit sur internet), alors les transferts de clientèle s'équilibrent et tout le monde retombe sur ses pattes.

Avec mes remerciements

Cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

Après expertise, ils ne peuvent plus se réfugier derrière cette clause. L'expert écarte en effet toute référence à un défaut de carburant en raison du mode de prélèvement de celui-ci qui s'est effectué hors de la présence d'un tiers.

Je comprends bien votre argument. Mais l'expertise prétend que c'est bien la piètre qualité de l'essence qui est l'origine des dégâts. Or, une telle expertise, si d'une part vous empêche d'attaquer le pompiste en raison notamment du transvasement, ne vous permet pas non plus d'attaquer la garantie Renault puisque votre cas rentre alors dans le cadre de l'exclusion de garantie.

La garantie Renault est en fait une sorte de super garantie des vices cachés. A partir du moment où l'expertise tend à démontrer, quoiqu'elle ne le fait pas si clairement puisqu'elle admet que cela pourrait résulter d'un vice de fabrication, que le défaut est lié à l'essence, cela vous coupe en réalité toute possibilité de recours contre quiconque et donne à la clause d'exclusion son plein effet.

Donc, à ma connaissance, je suis bien dans le regret de vous dire qu'il n'y a aucun échappatoire.

A noter que le fait que RENAULT nous ait enfermé dans un cercle vicieux où tout recours envers le pompiste est illusoire (en raison de leur procédure de vidange du carburant) ne les trouble pas: aucun geste commercial. Ils ont pourtant été à l'origine d'une "perte de chance" de nous retourner contre un protagoniste.

Je suis bien d'accord, mais cela se passe quasiment toujours comme cela. Quand bien il n'y aurait pas eu de transvasement, le recours contre le pompiste était presque inévitablement tombé à l'échec dès lors que la panne s'est produite bien après avoir fait le plein. Or, dans ce type de cas, le pompiste est forcément relaxé du fait que rien ne garantit que personne n'a trafiqué l'essence entre le moment du plein, et le moment où se produit le dommage.

Très cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

C'est vrai qu'il est dit que cela pourrait être du au carburant ou à un défaut de matériel "L'origine de la défaillance de ces injecteurs peut être due à un défaut qualitatif des pièces mais également à une qualité médiocre du carburant qui a été mis dans le réservoir", mais selon la loi, le doute ne doit-il pas profiter au consommateur ?

Je suis conscient de la faiblesse de cet argumentaire. Aussi irai-je à Canossa, à genoux, en robe de bure et la corde au cou.

Avec mes remerciements.

Par Visiteur

Cher monsieur,

C'est vrai qu'il est dit que cela pourrait être du au carburant ou à un défaut de matériel "L'origine de la défaillance de ces injecteurs peut être due à un défaut qualitatif des pièces mais également à une qualité médiocre du carburant qui a été mis dans le réservoir", mais selon la loi, le doute ne doit-il pas profiter au consommateur ?

Malheureusement non. Le doute profite au défenseur et il appartient, sauf exception, au demandeur de prouver le défaut donnant lieu à garantie.

C'est pour cette raison que cette expertise est absolument nulle. Elle tranche pour le défaut lié à l'essence mais sans en être absolument sûre.

Je suis conscient de la faiblesse de cet argumentaire. Aussi irai-je à Canossa, à genoux, en robe de bure et la corde au cou.

Il est clair que dans cette affaire, vous êtes doublement victime: Victime du vice et victime du fait que personne ne veut prendre ses responsabilités, ne serait-ce que commerciale.

Très cordialement.

Par Visiteur

L'expertise du diesel par un labo indépendant était jouable, car ils nous en avaient fourni un échantillon. Le problème, c'est que c'est cher à effectuer et que cela nous entraînait trop loin: le comparer avec celui de la pompe par exemple. Mais pour en avoir la composition à une date donnée... Sans compter que cela pouvait être un fond de cuve et que le bidon pouvait avoir été contaminé comme le soulignait le pompiste.

Bon j'arrête là

Merci.

Par Visiteur

Je suis vraiment désolé pour ce qui vous arrive.

Si je peux faire quoi que ce soit, n'hésitez surtout pas.

Très cordialement.