



Litige assureur

Par Fat

Bonjour,

J'ai eu un accident de la route hier sur autoroute. Services de police et pompiers sont intervenus pour prendre en charge la personne qui m'a percuté à l'arrière. On m'a remis un document avec un n. de main courante à transmettre à mon assureur. N'ayant réussi à joindre mon assistance, je suis remorqué par une dépanneuse à son garage dans une ville voisine avant de rentrer chez moi en taxi qu'ils ont appelé pour moi. On m'a fait signer un document que je pensais être une preuve du dépôt de mon véhicule mais en réalité c'est un ordre de réparation après vérification ce matin.

Ce matin, j'informe mon assureur qui prétend que je dois déplacer mon véhicule rapidement et le faire remorquer dans son garage et qu'un des deux remorquages sera à mes frais. Il me demande d'aller au commissariat récupérer le procès verbal simplifié d'accident pour le lui transmettre. Renseignement pris, je n'effectue aucune des démarches qu'ils m'ordonnent mais je lui transmets par mail un courrier de déclaration de sinistre et les documents en ma possession. La version lettre recommandée a suivi.

Ce soir, il insiste pour que je déplace mon véhicule non roulant qui constitue une épave selon lui au motif qu'il va m'en coûter des frais de gardiennage et ce que je trouve ridicule. Ma voiture est une Clio IV de 2016 avec des dégâts sur le bas de l'arrière gauche carrosserie enfoncée et pneu à disparu.

Je suis perdu sur les démarches à effectuer et je ne sais plus qui croire.
Je vous serez infiniment reconnaissant pour vos avis éclairés,
Cordialement

Par AGeorges

Bonsoir,

Depuis la loi Hamon du 17 mars 2014, le choix du réparateur (garagiste, mécanicien, carrossier) qui effectuera les réparations de votre véhicule relève en fait de votre seule prérogative. Votre assureur n'a absolument plus le droit de vous en imposer un.

Par ailleurs, votre assureur peut déclarer votre véhicule comme épave s'il a envoyé un expert pour faire évaluer les réparations et que celles-ci dépassent la valeur résiduelle de la voiture (argus ...).

Dans votre cas, puisque vous avez signé un ordre de réparation, le garage qui vous a dépanné s'en chargera. Cependant, il doit attendre la visite de l'expert mandaté par votre assurance qui autorisera les travaux.

Et si les réparations sont autorisées, le garage a obligation de résultat (à noter, c'est rare).

Il va falloir lever la voix face à votre assurance qui a l'air de raconter un peu n'importe quoi.
Vous pouvez citer la loi Hamon et dire que votre (puisque vous avez signé) garage attend la visite de l'expert.
Les différentes prises en charge pourraient ensuite un peu dépendre de la nature de votre contrat et de ses garanties.
Mais si vous avez été percuté à l'arrière ...
Vous avez également dit que vous n'aviez pas réussi à joindre votre assistance ... à vérifier de plus près selon votre contrat. Un tel service est généralement permanent ...

Par Fat

Bonsoir,

Merci infiniment pour vos informations c'est bon à savoir et ça me rassure.
Pour information, il a demandé au garage de me contacter pour remorquage et j'ai refusé en indiquant que le véhicule

était bien gardé dans un garage et n'était plus sur la voie publique.
J'ai pu aviser l'assistance dès le lendemain matin quand même (changement de numéro).

Le soir même, l'assureur me renvoie un message où il me fait part de la gratuité du remorquage par le garage avec lequel il travaille je pense ainsi que le fait que j'allais devoir des frais de gardiennage auprès du garage qui m'a remorqué. Un peu agacé et surprise voire méfiante devant tant d'insistance je ne l'ai pas rappeler depuis. J'en ai bien sûr profité pour lui conseiller vivement de faire intervenir très rapidement un expert par mail ce matin.

PS: Je suis assuré tout risques pour info

En tout cas je vous remercie de vos conseils.