

Libre choix : des assureurs décidément récalcitrants...

dimanche, 04 septembre 2016

Dans un article mis en ligne le 30 août, l'association UFC-Que Choisir pointe du doigt, courriers à l'appui, les méthodes des assureurs pour contourner le libre choix de son réparateur par l'assuré...



Malgré la promulgation le 17 juin dernier du nouvel arrêté d'application du libre choix de son réparateur par l'automobiliste sinistré, force est de constater que les habitudes prises ces dernières années par les assureurs ont la peau dure. [Les fédérations professionnelles avaient beau se féliciter de la nouvelle rédaction de l'arrêté](#), elles avaient toutes promis à leurs adhérents la plus extrême vigilance quant à son application réelle et effective sur le terrain. La suite allait très vite leur donner raison.

En effet, [la FFC Réparateurs dénonçait à la même époque l'immobilisation prolongée de centaines de véhicules en attente de débosselage](#), suite aux violentes intempéries du mois de mai, dans les carrosseries de ses adhérents. Motif : les assureurs entendaient mettre en place des plateformes de dégrèlage, et bloquaient donc la réparation des véhicules de leurs assurés en interdisant aux experts de venir expertiser les véhicules sinistrés. Une atteinte manifeste au libre choix selon la FFC Réparateurs...

La situation, n'ayant toujours pas bougé début juillet, faisait prendre sa plume [cette fois à la FNAA](#) qui mit en demeure lesdits assureurs de cesser leurs agissement car portant atteinte au libre choix du réparateur. Et de brandir la menace d'une saisine de la DGCCRF, la situation s'apparentant à des pratiques anti-concurrentielles.

Flagrant délit de dépendance ?

Dernier témoin en date : l'association UFC-Que Choisir, qui édite dans un [article intitulé «Des assureurs continuent d'imposer leur garagiste»](#) et paru le 30 août dernier sur son site internet, de récents courriers dans lesquels une assurance et un expert (mandaté par un assureur) orientent manifestement l'assuré vers

le carrossier souhaité.

Le premier courrier émane du cabinet d'expertise Libexauto. Mandaté par la Banque Postale pour expertiser une Renault Clio III, il demande ni plus ni moins à son propriétaire de se rendre dans une carrosserie bien précise, dont les taux de main d'œuvre et/ou le pied de facture ont été sûrement savamment négociés par l'assurance mandataire : *«Pour mener à bien et dans les meilleurs délais notre mission, nous vous remercions par avance de bien vouloir vous rendre chez votre réparateur [...]»* Que ce soit le réparateur ou non initialement choisi par l'assuré accidenté, la requête de l'expert est en tout cas on ne peut plus explicite.

L'association de consommateurs en profite pour souligner à fort juste titre que ce type de courrier ne peut que renforcer la suspicion des carrossiers vis-à-vis des experts dans le cadre des débats contradictoires. Car à la lumière de ce document, il en est au moins un qui est une nouvelle fois pris en flagrant délit de dépendance vis-à-vis de son donneur d'ordres !

Le «beau geste» commercial d'Allianz...

Deuxième remontée terrain relayée par l'UFC-Que Choisir : un courrier émanant de l'assureur Allianz à son assurée automobiliste. Ce dernier incite à rallier un de ses garages agréés pour gagner de l'argent : *«Je vous confirme que pourrez bénéficier d'un abattement de franchise de 125 euros si vous passez par un de nos garages agréés»*, explique en effet dans cette lettre le conseiller du département Indemnisation Automobile de l'assureur allemand.

Diable ! Le numéro un de l'assurance en Europe pousserait la philanthropie jusqu'à "payer" ses assurés qui se sont faits cabossés leur voiture ? Peut-être faut-il plutôt y voir une belle incitation financière dont l'objectif à peine voilé est bien le contournement du droit de l'automobiliste au libre choix de son réparateur.

Si l'abattement de la franchise peut atteindre 125 €, cela en dit long sur les conditions tarifaires qu'Allianz doit obtenir auprès de "son" réseau de garages agréés. Comme le dit l'adage : charité bien ordonnée...