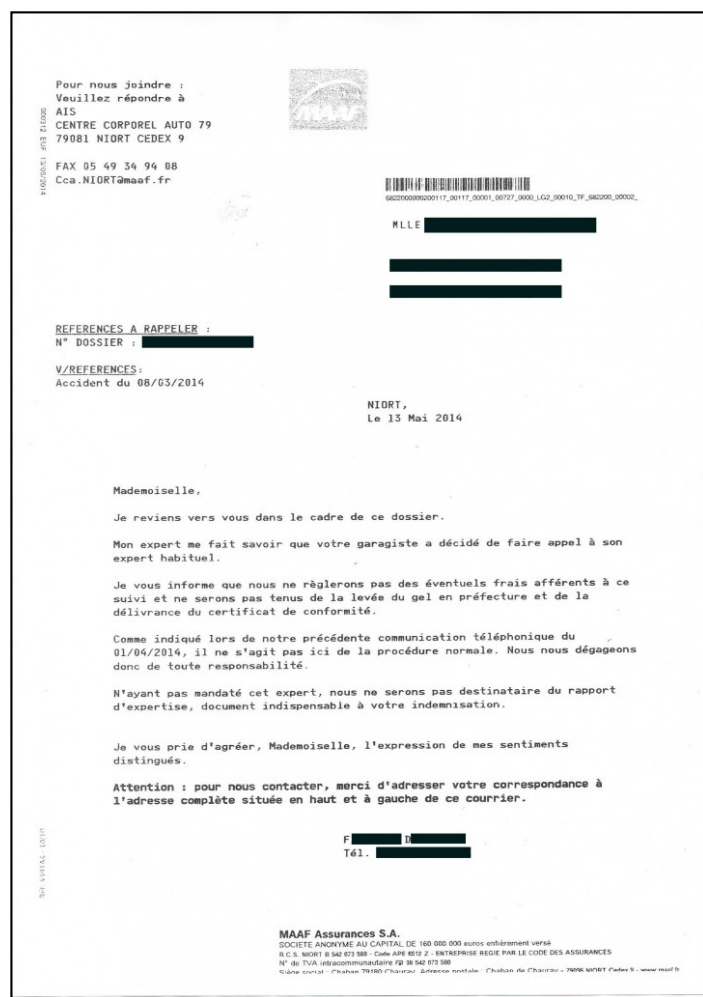


DOCUMENT - Quand la MAAF impose "son" expert à son assuré

mercredi, 09 juillet 2014

Cette fois et sur de fallacieux prétextes, c'est la MAAF qui s'en va punir un assuré d'avoir osé choisir son expert sans passer par celui que l'assureur voulait désigner. L'assuré en a pourtant le droit. Mais aussi, où irait-on si en plus de la Loi Hamon et du réparateur librement choisi, le consommateur s'en allait maintenant restaurer l'indépendance de l'expert ?



Cliquez sur l'image pour l'agrandir



Encore un de ces documents qui prouvent que l'indépendance de l'expert devient chose

toute relative. Cette fois, c'est la MAAF qui, dans le cadre d'une procédure VEI (Véhicule Économiquement Irréparable), envoie ce courrier à son client assuré. La lettre lui explique benoîtement que "son expert" lui fait savoir «*que [son] garagiste a décidé de faire appel à son expert habituel*». Et que ça ne se passera pas comme ça.

Qu'importe si ce n'est pas, en l'occurrence, le garagiste qui est "fautif" mais l'assuré qui a fait appel à l'expert de son choix. L'assureur décide quand même unilatéralement que ne seront donc pas réglés «*les éventuels frais afférents*», qu'il ne sera donc pas «*tenu de la levée du gel en préfecture et de la délivrance du certificat de conformité*». Et tout cela pourquoi ? «*Parce qu'il ne s'agit pas de la procédure normale*». Et comme ce n'est pas "normal", la MAAF informe l'assuré qu'elle se «*dégage de toute responsabilité*» !

Juste parce qu'il a décidé de faire appel à un expert non-désigné par la MAAF, l'assuré découvre qu'au-delà des frais non pris en charge, il devra donc se dépatouiller de tout car son assureur ne se sent plus tenu de rien... Et pour faire bonne mesure en guise de conclusion, la MAAF laisse entendre que, comme elle «*ne sera pas destinataire du rapport d'expertise, document indispensable à [son] indemnisation*», l'assuré prend le risque de ne pas être indemnisé. Comme dit la pub : «*C'est la MAAF que j' préfère !*»

Un quasi-chantage

Et tant pis si elle recevra évidemment le rapport, au moins si elle en fait la demande. Et tant pis si l'usage veut que les frais de suivi VEI par l'expert soient pris en charge par l'assureur, *a fortiori* quand l'assuré n'est pas responsable du sinistre, ce qui est justement le cas dans ce dossier.

Et tant pis surtout si l'expert est indépendant par essence et que son rapport reste tout aussi opposable à la MAAF que celui produit par l'expert qu'elle aurait aimé pouvoir désigner pour traiter ce dossier. Après tout, c'est bien fait pour l'assuré : où va-t-on si, en plus de cette scélérate Loi Hamon qui veut que l'automobiliste choisisse librement son réparateur, il veut maintenant exercer son droit de choisir librement son expert ?

La MAAF exercerait une pression (on n'ose dire un chantage) qu'elle ne s'y prendrait pas autrement. Mais il ne s'agit certainement là que d'une malheureuse initiative individuelle qui ne saurait engager l'assureur lui-même. Au moins esquisse-t-elle une nouvelle fois une tendance lourde : le réparateur, comme l'expert, ne sauraient impunément exercer librement leurs métiers sans que le consommateur, dès lors qu'il encourage de telles audaces, n'en soit au moins puni *in fine*.

Et si les experts doivent se poser une question en guise de morale, c'est aussi celle-là : que reste-t-il de l'indépendance de l'expert initialement agréé et dans ce dossier écarté, s'il doit ainsi compter sur l'assureur pour lui ramener un client raté ou lui garantir un volume "protégé" ? Et par extension, quelle crédibilité accorder alors à son impartialité exigée par la loi quand il va ensuite aller dire à un réparateur que le devis est trop cher, en se pensant tenu de renvoyer l'ascenseur à son donneur d'ordres ou, au moins, de lui en tenir la porte ? Et cette question-là dépasse de loin le seul cadre de ce courrier, aussi symptomatique soit-il...