



## Bris de glace non pris en charge par mon assurance

-----  
Par Seikho

Bonjour,

Je suis assuré depuis 2 mois au tiers + garantie bris de glace chez une compagnie d'assurance low-cost.

Le pare-brise de mon véhicule nécessite d'être remplacé suite à une projection de pierre sur la chaussée par un poids lourd. Je choisis de passer par un réparateur non agréé, car pas de franchise et d'avance de frais.

A cela, la conseillère de cette assurance m'indique que les réparateurs qui nous promettent ces avantages sont des arnaqueurs (ce sont ses propres mots), que j'aurai quand même à payer la franchise et que si je ne passe pas par leur agence agréée, ils feront passer un expert. Bref, passons...

Par la suite, on me demande de fournir un formulaire de déclaration bris de glace, mon contrôle technique, une photo élargie du bris de glace et le devis du réparateur. Ce que je fais. Néanmoins, mon contrôle technique est périmé depuis 7 mois.

Je précise qu'au moment de la contractualisation, j'ai dû fournir des photos de toutes les surfaces vitrées de mon véhicule. Par ailleurs, ils ne m'ont pas demandé de CT à l'inscription.

N'étant pas au bout de ma démarche et dans le but de préparer ma ligne de défense, si le cas se présente, je fais appel à vous.

Je précise : Il n'y a rien de mentionné dans le contrat et dans les dispositions générales en lien avec le contrôle technique et le bris de glace. Pas même la mention de fournir ce document lors de la déclaration de sinistre pour bris de glace. De plus, un véhicule considéré comme en « bon état de marche » et donc justifié administrativement par un contrôle technique à jour ne l'immunise pas contre les bris de glace. Je ne vois absolument pas le lien entre les 2.

D'où ma question : Mon assureur peut-il me refuser la prise en charge du remplacement de pare-brise au titre que je n'ai pas de contrôle technique à jour ?

Un grand merci d'avance !

Belle journée,

-----  
Par janus2

D'où ma question : Mon assureur peut-il me refuser la prise en charge du remplacement de pare-brise au titre que je n'ai pas de contrôle technique à jour ?

Bonjour,

Oui, si c'est écrit dans les conditions particulières de votre contrat.

-----  
Par morobar

Bonjour,

donc justifié administrativement par un contrôle technique à jour ne l'immunise pas contre les bris de glace. Je ne vois absolument pas le lien entre les 2.

Et pourtant ce lien existe. Le contrôle technique prend en compte l'état du pare-brise (fêlures, impacts...)

\* absence de tout ou partie : défaillance critique - refus

\* étiquette, film trop large ou bandeau, film teinté.. contre-visite

-----  
Par chaber

bonjour

lisez le lien ci-dessous

[url=https://www.argusdelassurance.com/dossier-ja/les-consequences-du-defaut-de-controle-technique-sur-le-contrat-d-assurance.53311]https://www.argusdelassurance.com/dossier-ja/les-consequences-du-defaut-de-controle-technique-sur-le-contrat-d-assurance.53311[/url]

-----  
Par chaber

bonjour

J'ai omis de vous demander si vous aviez déclaré le bris de glaces à votre assureur avant de procéder à la réparation

-----  
Par Seikho

Bonjour,

Tout d'abord, un grand merci à vous pour vos réponses !

Pour répondre à Chaber: J'ai lu attentivement le contenu de votre lien. A vrai dire, cela ne m'éclaire pas plus concernant la garantie bris de glace si ce n'est que les causes d'exclusion sont spécifiques à chaque assureur. Pour répondre à votre question, j'ai bien déclaré le bris de glace avant de procéder à la réparation.

-----  
Par chaber

bonjour

Pour répondre à votre question, j'ai bien déclaré le bris de glace avant de procéder à la réparation.

Aviez-vous l'accord de votre assureur?

-----  
Par Seikho

Aviez-vous l'accord de votre assureur?

Je suis toujours dans l'attente de l'accord mais au cours d'une discussion entretenue avec l'un des conseillers, celui-ci m'a indiqué que je ne serai pas remboursé car le CT n'est pas valide. Je suis dans l'attente de retour de ma conseillère attitrée.

-----  
Par chaber

C'est votre assureur qui vous donnera la marche à suivre. Le plus souvent, il vous oriente vers un garage agréé ou une entreprise spécialiste en réparation de pare-brises. Vous ne devez pas effectuer les réparations sans accord de l'assurance, car celle-ci peut alors limiter ou refuser le remboursement.

-----  
Par janus2

Le plus souvent, il vous oriente vers un garage agréé ou une entreprise spécialiste en réparation de pare-brises.

Bonjour,

Je croyais que les assureurs ne pouvaient plus imposer un réparateur particulier ?

En tout cas pour ma part, soit on va chez un réparateur agréé et on n'avance pas l'argent, soit on va chez celui de notre choix et l'on avance l'argent puis l'assurance rembourse.

Perso, je préfère faire changer mon pare-brise chez mon concessionnaire (non agréé) plutôt que chez C...S (agréé), l'un sait parfaitement régler tous les capteurs dans le pare-brise, l'autre fait n'importe quoi.

-----  
Par chaber

[citationJe croyais que les assureurs ne pouvaient plus imposer un réparateur particulier ?]

Je n'ai pas parlé d'imposer un réparateur. Tout assuré a son libre choix

Perso, je préfère faire changer mon pare-brise chez mon concessionnaire (non agréé) plutôt que chez C....S (agréé), l'un sait parfaitement régler tous les capteurs dans le pare-brise, l'autre fait n'importe quoi.

personnellement je fais de même

C....S qui fait une publicité énorme s'est vu retirer son agrément des assureurs pour faire la déclaration de l'assuré et se faire payer

-----  
Par chaber

@seikho

Avant de procéder à la réparation, qui ne semble pas urgente, il faut saisir le médiateur de votre compagnie, service client au siège social par LRAR en fournissant tous les éléments en votre possession et en demandant une prise en charge du sinistre au vu de votre garantie Bris de Glaces

-----  
Par chaber

@Sheiko

dernier commentaire de ma part :

"Je choisis de passer par un réparateur non agréé, car pas de franchise et d'avance de frais."

- déclaration proche de la souscription
- suite à la photo fournie demande de l'assureur du dernier contrôle technique que vous deviez repasser il y a 7 mois (non effectué certainement pour le pare\_brise déjà endommagé que vous auriez été obligé de remplacer)
- la proposition de passer par le garage agréé permettrait de juger de l'état réel du pare-brise et tiendrait lieu d'expertise. Vous pouvez vous y rendre sans vous engager à réparer chez lui
- l'assureur est en droit de refuser toute indemnisation s'il n'a pas donné son accord de remplacement

Si vous contestez la non indemnisation il faut dans un premier temps saisir en LRAR avec justificatifs le médiateur, service clients et demander une expertise Et je suis certain à 99 % qu'il fera les mêmes conclusions que le service sinistre

-----  
Par Seikho

@Shaber

Mon contrat récent avec cet assureur et l'irrégularité de mon contrôle technique sont des éléments qui ne jouent malheureusement pas en ma faveur, et j'en ai parfaitement conscience.

Néanmoins, il semblerait que vous tiriez des conclusions hâtives sur ma situation et, même si je n'ai pas à me justifier, je me dois de vous apporter quelques précisions puisque je n'ai rien à me reprocher, si ce n'est de ne pas avoir passé mon CT plus tôt.

suite à la photo fournie demande de l'assureur du dernier contrôle technique que vous deviez repasser il y a 7 mois (non effectué certainement pour le pare\_brise déjà endommagé que vous auriez été obligé de remplacer)  
Ce n'est pas suite à la photo fournie. Le CT fait partie de la liste des documents demandés lors de la déclaration de sinistre ( en + devis réparateur + photo de l'impact). La véracité de la photo n'est donc pas remise en question par l'assureur. De plus, j'ai dû fournir à la contractualisation les photos de mes 4 surfaces vitrées en bon état, avec pour chaque photo un identifiant unique fourni par l'assureur à apposer sur le véhicule... Pourquoi aurais-je persisté à contractualiser dans cette assurance aux vues des éléments demandés à l'inscription si j'étais fraudeur ?

la proposition de passer par le garage agréé permettrait de juger de l'état réel du pare-brise et tiendrait lieu d'expertise. Vous pouvez vous y rendre sans vous engager à réparer chez lui  
A aucun moment mon assureur m'a fait ce type de proposition et j'accepterais si tel était le cas. Au lieu de cela, ma conseillère a pris la mouche, comme expliqué dans mon mail initial.

l'assureur est en droit de refuser toute indemnisation s'il n'a pas donné son accord de remplacement  
Effectivement, c'est pour cela que je me retrouve bloqué avec un pare-brise éclaté dans l'attente des réparations et que l'assureur joue surement le temps?

Si vous contestez la non indemnisation il faut dans un premier temps saisir en LRAR avec justificatifs le médiateur, service clients et demander une expertise Et je suis certain à 99 % qu'il fera les mêmes conclusions que le service sinistre

J'ai l'intention de faire appel au service réclamation de mon assureur, puis dans un second temps à un médiateur si aucun dédommagement n'est prévu. Dans tous les cas, je vous remercie pour vos réponses apportées et qui m'ont aidées dans ma démarche.

Au passage, j'ai reçu un mail de mon assureur dans lequel est indiqué:

"Nous vous rappelons que tous les véhicules en circulation sont soumis à un contrôle technique obligatoire régulier (article R323-1 du code de la route).

Nous sommes donc au regret de vous informer que le défaut du contrôle technique exclu votre droit à indemnité et procédons au classement du dossier. »

Je le redis, aucun motif d'exclusion de la garantie "bris de glace " ne fait mention d'un contrôle technique valide.

-----  
Par chaber

bonjour

. Le CT fait partie de la liste des documents demandés lors de la déclaration de sinistre ( en + devis réparateur + photo de l'impact)

Est-ce mentionné dans les conditions générales?  
Rubrique gestion des sinistres Déclaration

Si oui vous devriez avoir en caractères gras:

Dommages au véhicule

Vol

Bris glacesfourniture devis, photo, copie dernier contrôle technique

-----  
Par Seikho

@Shaber

Bonjour,

Non, rien de mentionné en tant que tel.

Voici ce que j'ai pu trouver concernant les bris de glace.

Je vous laisse juger:

Dispositions générales, dans la rubrique : En cas de bris de glace :

En cas de bris de glaces :

Vous devez nous déclarer l'événement avant de procéder ou de faire procéder à la remise en état de la glace brisée sauf en cas de force majeure. Nous nous réservons la possibilité d'effectuer tout contrôle jugé nécessaire.

Dispositions générales, dans la rubrique : Les garanties dommages au véhicule ? Bris de glace :

Les dommages sont évalués à l'amiable entre vous et nous avant toute réparation ou remplacement des éléments endommagés.

Pour nous permettre de constater la réalité et la matérialité des dommages, vous devez répondre favorablement à nos demandes de transmission de devis et/ou d'expertise de votre véhicule ou des pièces endommagées.

Dispositions générales, dans la rubrique : Sinistres ? Survenance d'un sinistre:

Vous devez également nous transmettre tout document, en rapport avec le sinistre, que vous pourriez être à même de recevoir.

Et un dernier élément faisant référence à l'entretien du véhicule, lisible sur mon contrat :

Y a-t-il des exclusions à la couverture?

PRINCIPALES EXCLUSIONS :

[?]

! Les dommages dus au défaut d'entretien, l'usure ou le vice propre du véhicule

[?]

Je pense avoir été exhaustif sur ce coup.

-----

Par Seikho

@Shaber

J'ai oublié de préciser une chose:

Lorsque j'indique dans mon message :

Le CT fait partie de la liste des documents demandés lors de la déclaration de sinistre ( en + devis réparateur + photo de l'impact)

Il faut comprendre qu'il est demandé par mon conseiller et par mail.

-----

Par chaber

J'ai peut-être été dur envers vous mais ça vous a fait réagir

A la lecture des éléments fournis sur les conditions générales il n'est absolument pas fait mention de contrôle technique

Il vous reste à saisir le médiateur de votre assureur tel que le l'ai mentionné et en rappelant que cette obligation ne figure pas dans les conditions générales ni l'obligation de réparation dans un garage agréé

l'assureur prendra très certainement l'occasion de vous résilier pour la date anniversaire. Il vous faudra anticiper

-----

Par Seikho

@Chaber

Je comprends vos doutes à mon égard et ils sont légitimes.

Dans tous les cas, je vous remercie pour votre temps et votre expertise.

Effectivement, cela me conforte que je suis bien dans mes droits, à part vis à vis du code la route (mais je vais remédier à cela prochainement !)

Aussi, je vois que vous êtes modérateur: Si cela peut servir à d'autres personnes dans un cas similaire, je pourrais, si vous ne clôturez pas le sujets, vous tenir informé du dénouement de ces péripéties. Qu'en dites vous ?

-----

Par chaber

Ce sera avec plaisir de connaître le suivi de votre affaire

-----

Par Seikho

Comme convenu, voici le dénouement de mon histoire.

Après avoir fait une réclamation auprès de mon assureur en appuyant fortement sur l'absence d'une quelconque clause d'exclusion pour le motif de contrôle technique absent, celui-ci a fait appel à une société d'expertise pour évaluer les frais de réparation indiqués sur le devis. Il y avait une quarantaine d'euros d'écart entre leur estimation et le devis de mon réparateur (franchise incluse !). Autrement dit, pas grand-chose.

Tout ceci pour finalement, accepter de régler les réparations.

Pour les personnes qui se retrouveraient dans un cas similaire au mien, surtout ne lâchez rien, d'autant plus quand vous êtes sûr d'être dans vos droits. Cette assurance a cherché à me faire peur, puis m'a demandé un document sans

rapport avec le sinistre. Par la suite, elle s'est appuyée sur une clause d'exclusion totalement inexistante, rallongeant ainsi les délais de réparation, de paiement et me faisant perdre du temps.

Bref, un grand merci aux personnes qui ont pris le temps de me répondre et de m'orienter, et tout particulièrement à Shaber.

Au passage, veuillez recevoir mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année qui commence très bien pour moi.

A bientôt.

-----  
Par chaber

Merci de votre retour  
Meilleurs voeux