



Refus indemnisation suite vol

Par **benji13**, le **03/04/2016** à **18:07**

Bonjour à tous,

Pour que vous compreniez la situation je vous fait l'état de ma situation actuelle qui vous permettra de dresser un premier constat:

Le 20 janvier dernier je me suis fait voler mon véhicule dans le sud de la France, suite à cela je dépose plainte et fournis tout le dossier demandé par l'expert mandaté par mon assureur, dont les deux clefs du véhicule en ma possession.

Alors que je devais avoir un premier chiffrage du véhicule quelques jours plus tard, mon assureur m'indique que mon dossier a été mis dans un service spécial et que mes clefs ont été envoyé chez le constructeur en Allemagne pour analyse.

Le 8 mars dernier je reçois un mail de mon gestionnaire m'indiquant que tout est ok pour les clefs et qu'elles correspondent donc bien à mon véhicule volé le 20 janvier dernier, entre temps ce dernier me demande quelques autres pièces justificatives que je lui fournis.

En ce jour du 1er avril au matin je téléphone donc à mon gestionnaire pour savoir quand est ce que j'aurai le chiffrage de l'expert, il me dit que l'expert m'appellera dans la journée et que tout est ok pour l'indemnisation.

A 15 heures je reçois un mail de sa part m'indiquant que d'après les résultats de l'analyse des clefs ces dernières ne pouvant pas démarrer le véhicule, seulement l'ouvrir, et donc un refus d'indemnisation sans les deux clefs permettant de le démarrer.

Je précise au passage qu'il s'agit d'une Audi S3 de 2009 dont la côte s'estime entre 19000 et

23000 euros.

Voici la copie du mail reçu aujourd'hui de mon gestionnaire:

"Après renseignement pris auprès de l'expert, il me précise que nous n'avons pas les clés du véhicule permettant de démarrer le véhicule. Actuellement nous avons 1 copie du panneton permettant d'ouvrir les portes sans pouvoir démarrer le véhicule (pas d'électronique correspondant au véhicule) et une seconde clés qui est un panneton d'origine avec un électronique qui n'est pas du véhicule et ne permet pas le démarrage du véhicule.

Je vous laisse donc le soin de nous fournir les 2 clés du véhicule permettant l'ouverture et le démarrage du véhicule."

J'ai dans l'hypothèse que l'ancien propriétaire avait peut être refait un jeux de clef de ses propres moyens et donc, pas chez Audi, et que donc le constructeur n'est pas en mesure de certifier que ces clefs démarrent le véhicule (puisque l'électronique ne correspond pas a du matériel Audi), en revanche je ne compte pas m'asseoir sur l'indemnisation étant donné que c'est bien à cause de l'ancien propriétaire et que je n'y suis pour rien si ces clefs ne sont pas originales!!!

Pouvez vous m'indiquer la démarche à suivre dans un premier temps même si j'ai commencé à consulter des avocats spécialisés, j'aimerais avoir un premier avis..

Je précise au passage car c'est un élément en ma faveur que le 8 mars le mail était:
"Monsieur,

Pour faire suite à votre appel, et à la réception des informations de l'experts, nous avons bien noté que vous avez acheté le véhicule en 2015 avec les clés que vous avez envoyées."

Il est donc troublant que suite à l'analyse de ces mêmes clefs le 8 mars dernier tout était ok soi disant, et aujourd'hui alors que l'expert est censé me donner un chiffrage, les clefs ne sont plus les bonnes...

Par **morobar**, le **03/04/2016 à 19:00**

Bonjour,

Si je lis bien les propos de l'expert, les clefs fournies ne permettent pas le démarrage du véhicule, seulement son ouverture.

Vous êtes donc présumé avoir remis/laissé/fourni les véritables clefs d'où le refus de prise en charge.

Il va falloir prouver la nature exacte de ces clefs.

Par **benji13**, le **03/04/2016 à 19:11**

Bonjour,

Deux choses à ce propos, d'une part j'ai reçu un mail datant du 8 mars, suite à la réception de l'analyse de ces clés mentionnant que ces clés appartiennent bien au véhicule volé, et donc du coup une totale incompréhension à la réception de ce mail du 1^{er} avril qui se met en contradiction avec le mail du 8 mars alors même qu'ils étaient censé me donner un chiffrage et donc procéder à l'indemnisation.

D'autre part, ces clés là m'ont été fournies par le vendeur de mon véhicule (professionnel) qui, esthétiquement sont des clés originales, je ne suis pas un expert des clés de voiture, mais peut être que les anciens propriétaires avaient fait des copies de clés car les clés d'origines étant égarées, mangées par le chien, bref pour une quelconque raison, quoi qu'il en soit ces clés ouvraient, mais démarraient bien mon véhicule!

Suis-je en droit de me procurer le document d'analyse officiel du constructeur qui mentionne que ces clés ne peuvent démarrer le véhicule?

Merci

Par **morobar**, le **03/04/2016** à **19:38**

Vous êtes surtout en droit de récupérer ces clés et de les soumettre à l'appréciation du constructeur.

Seul lui peut confirmer l'usage de ces clés.

Par **benji13**, le **03/04/2016** à **20:12**

Et bien à priori eux ont fait ça en amont, en envoyant les clés chez le constructeur pour analyse, de plus, et c'est ça qui me fait peur, c'est que si jamais la voiture avant que je l'achète, a été modifiée notamment dans les calculateurs ou même si les clés ne peuvent pas être certifiées comme celles qui démarrent le véhicule, quel recours ai-je?

Et enfin et c'est surtout ce qui m'importe pour le moment, que me conseillez vous de faire? Renvoyer un mail en étant ferme pour voir dans quel optique sont ils? Ou alors de faire envoyer un courrier en recommandé par mon avocat avec mise en demeure de payer?

Merci

Par **morobar**, le **04/04/2016** à **06:49**

Bonjour,

Un mail ?

Pourquoi pas un nuage de fumée ou un solo de tam-tam.

A minima LR/AR

Votre nécessité: démontrer que les clés en question démarraient le moteur normalement.

Apostropher aussi le vendeur, qui a du noter quelque part les numéros des clés remises.

Par **benji13**, le **04/04/2016** à **11:00**

Malheureusement le vendeur qui était un pro à fait faillite et est donc plus joignable, je ne peux donc rien obtenir de ce côté là.

Enfin, comment puis-je démontrer une telle chose? De plus, dois-je peut être m'appuyer sur les conditions générales que chacune des deux parties a signé?

Merci

Par **morobar**, le **04/04/2016** à **18:24**

Vous êtes face à une alternative:

* démontrer que vos clefs, analysées comme de simples commandes d'ouvertures, pouvaient aussi commander les fonctions de mise en marche

* perdre la garantie vol dont la mise en mouvement est conditionnée par la remise des clefs.

Par **benji13**, le **04/04/2016** à **18:41**

Pour moi il n'y a aucune alternative, en l'occurrence je pense que ça pourrait être le cas de 99% de la population, je ne vais certainement pas m'asseoir sur 22000 euros, de plus voici les nouveaux éléments dont je dispose :

Un ami spécialiste de l'électronique embarqué m'a certifié qu'il était impossible d'arriver à la conclusion qu'une clef peut ou pas démarrer un véhicule, surtout si mon véhicule est de 2008 et que les clefs n'ont pas toutes les infos que peuvent contenir les clefs d'aujourd'hui (kilométrage, dernier démarrage etc).

Thèse qui est confirmée par plusieurs concessionnaires, notamment le mien qui s'occupait de mon véhicule, en effet, à moins d'interroger les calculateurs sur mon véhicule, il est impossible de conclure qu'une clef peut ou pas démarrer un véhicule, chose que le siège Audi France a confirmé, en revanche aucune de ces entités veut me le confirmer par écrit, car cela les engagerait juridiquement..

Il n'y a donc pas de doute que:

- Soit leur expertise est véritable mais erronée et donc facilement démontable via une contre expertise de ces clefs.

- Soit mon assureur bluff et veut voir dans quelle position je suis.

Qu'en pensez vous?

Par **chaber**, le **04/04/2016** à **18:57**

Bonjour

les interventions de Morobar ont été judicieuses

Vu la somme en jeu et les éléments que vous avez reçu il conviendrait de consulter un expert indépendant et spécialisé, à vos frais, et provoquer éventuellement une expertise contradictoire.

De toutes façons l'assureur va maintenir sa position et celle de son expert

Par **benji13**, le **04/04/2016** à **19:43**

Bonjour,

Du coup l'intervention de l'expert se limitera simplement à démontrer que celle de leur expert est erronée, puisque sa conclusion n'est pas possible au vu des éléments dont ils disposent à savoir que les clefs et pas le véhicule?

Quel sera le prix d'une telle intervention, et suis-je obligé dans ce cas de passer par une phase juridique?

Merci

Par **morobar**, le **05/04/2016** à **07:15**

Bonjour,

Soit votre expert parvient à démontrer qu'il est possible que vos clefs puissent démarrer la voiture, et votre assureur se rangera à son avis au bénéfice du doute.

Soit cet assureur maintient sa position, et vous n'aurez d'autre choix que de passer par la case "justice" ce qui signifie:

- * demande de nomination d'un expert judiciaire
- * consignation des frais d'expertise, qui seront au final supportés par la partie qui aura succombé au procès.

Par **chaber**, le **05/04/2016** à **07:29**

Le coût d'un expert indépendant est de 300-400€.

Si les 2 experts ne se mettent pas d'accord, un troisième expert à frais partagés sera désigné et il faudra alors se soumettre à la décision prise. Cette solution est prévue dans les

conditions générales.

Il faudra toutefois prendre garde aux propositions de l'assureur qui, très souvent, propose une liste d'experts non indépendants

Sinon passer par la cas justice.

Par **benji13**, le **05/04/2016** à **09:15**

D'accord, je comprends, bon je vous tiens au courant des suites, quoi qu'il en soit je pense que cela va prendre du temps..

Par **benji13**, le **18/04/2016** à **01:01**

Bonjour,

Juste pour tenir au courant:

J'ai suivie vos avis et plutôt que de faire intervenir mon avocat ce qui signifierai case justice et donc les délais très longs qui s'en suivent, je fais partir un courrier recommandé ce lundi pour demander la restitution de mes clefs et les faire apprécier par mon expert indépendant qui je l'espère démontrera que ces clefs peuvent démarrer le véhicule.

Si cette solution ne marche pas, pas le choix, case avocat oblige.

Je vous tiens au courant de l'avancement de la situation.

Par **chaber**, le **18/04/2016** à **10:54**

Véhicule volé le 20 janvier. Depuis cette date l'assureur vous a fait remplir un certificat de cession, demander certificat d'immatriculation et clefs.

L'assureur peut vous refuser les clefs car vous n'êtes plus propriétaire

Par **benji13**, le **18/04/2016** à **11:21**

Bonjour, hélas non, le véhicule m'appartient toujours, je n'ai toujours pas eu le chiffrage de véhicule et donc ne leur a toujours pas cédé.

Par **morobar**, le **19/04/2016** à **07:17**

bjr,
Si l'assureur refuse sa garantie "vol", il ne va établir un certificat de cession.

Par **benji13**, le **19/04/2016** à **16:11**

Bonjour,

J'ai un peu de nouveaux concernant cette affaire.

J'ai contacté un avocat spécialisé dans les assurances refusant d'indemniser, rien d'étonnant d'après lui, c'est de plus en plus courant ce type de cas, de plus d'après lui aucune chance d'avoir ce rapport d'expertise qui mentionne que les clefs ne peuvent soi disant pas démarrer le véhicule.

J'ai donc fait partir le recommandé hier et me laisse 15 jours pour le recevoir, auquel cas je les assignerai en justice.

Ps: Voici une vidéo d'un couple qui leur arrive exactement la même chose que moi:

<https://vimeo.com/114000462>

N'hésitez pas si vous avez d'autres conseils.

Merci

Par **morobar**, le **19/04/2016** à **18:33**

C'est un peu la même chose que le "coefficient de vétusté".

En cas de sinistre avec un responsable identifié, la plupart des assureurs appliquent un coefficient de vétusté;

Puis exigentg des factures de remise en état avant de régler le sinistre à hauteur d'expertise. Or rien ne permet d'appliquer de la vétusté en matière de recours, le code civil évoque la réparation intégrale des dommages.

En matière automobile on se cale non pas sur l'age du véhicule (vétusté pour une Delahaye 1895====> Zéro euro), mais sur la cote moyenne.

Pour un logement c'est le devis de remise en état qui importe et non la facture d'un prestataire.

Mais il faut constamment se battre, on vous oppose des conventions à valeur de dispositions publiques alors qu'elles ne vous sont même pas opposables.

Par **benji13**, le **19/04/2016** à **18:35**

Raison de plus pour laquelle je ne comprends pas pourquoi les assureurs veulent se lancer dans des batailles juridiques qui leur seront préjudiciables à plusieurs niveaux: réputation, dommages et intérêts (+article 700), et perte de temps.. alors qu'ils savent très bien que d'un point de vue légal ça ne tient pas la route.