



[Garagiste] Facturation sans devis

Par **Wells**, le **12/11/2018** à **11:38**

Bonjour, suite au vol des 4 roues de notre voiture chez nous, nous avons fait appel à notre assurance. Celle ci a fait venir une dépanneuse qui a déplacé la voiture jusqu'au garage le plus proche.

Bien évidemment, pour faire cela, la dépanneuse a dû mettre 4 roues temporaires à la voiture.

Lors de l'opération, un papier nous a été présenté, sans aucune indication de tarif, avec la mention "supplément pour pose de 4 roues" (de tête)

Aujourd'hui, l'assurance dit qu'elle ne prend pas en charge ce supplément, et la dépanneuse nous envoie une facture de 80€.

Ce tarif n'est jamais apparu nulle part et nous n'avons jamais donné notre aval (même oral) pour valider l'opération à ce prix là.

Est ce que cette facture a une quelconque valeur légale ?

Merci de votre aide.

Par **Philp34**, le **13/11/2018** à **16:35**

Bonjour Wells,
C'est celui qui donne l'ordre, qui paie.

Dès lors, c'est bien votre assureur à prendre en charge ces frais qui résultent de la mise en place des 4 roues temporaires car pour le moins, il devait vous faire savoir que ceux-ci n'entraient pas dans le cadre des garanties au contrat d'autant, qu'il s'agit de son prestataire de service lequel s'est abstenu de vous remettre un devis préalablement à sa prestation, bafouant ainsi la Loi en la matière.

Cette facture qui vous est parvenue, qu'il vous faut entendre comme une simple erreur d'aiguillage de destination, n'a aucune valeur.

Cependant, il serait judicieux de retourner à son expéditeur lui demandant de s'adresser à la partie qui l'a diligencé.

Par **Wells**, le 13/11/2018 à 16:48

Merci pour votre réponse. Votre remarque me fait penser que l'assurance nous a effectivement dit qu'il "pouvait" y avoir un cout de dépassement non pris en compte par elle, à savoir si le cout dépasser 180€.

Cependant, n'ayant pas le cout final de l'opération de remorquage, il était impossible de déterminer le cout du dépassement.

Je ne sais pas si cela change qq chose à la réponse apportée.

Par **Philp34**, le 14/11/2018 à 06:53

Bonjour Wells,
Eh ! Oui, cela change la donne.

En effet, dès lors que l'assureur auprès de qui vous avez fait appel vous a averti que ce dépannage pouvait avoir un coût dépassant celui de la garantie vous le rappelant, il vous appartenait alors s'agissant d'une dépannage à votre domicile (non urgent) de demander à votre assureur de vous renseigner sur ce remorqueur pour connaître sa tarification en regard de cette situation.

Le montant de ce supplément de 80 € qui est inhérent à la mise en place des roues pour remorquer le véhicule au garage le + proche, constitue le solde du montant de cette opération puisque vous dites avoir reçu la facture du professionnel.

Le bémol reste que ce dernier ne vous a pas informé du montant de cette pose constituant le supplément le sachant, vous faisant signer cette prise en charge que vous avez malgré tout acceptée mais que vous pouvez contester la négociant avec lui.

Enfin, il serait bon que vous preniez connaissance des conditions générales de votre contrat d'assurance pour vérifier les dires de votre assureur à ce sujet.

Par **Wells**, le 14/11/2018 à 08:35

Merci une fois de plus. Au final ce qui me pose le plus soucis c'est que je n'ai aucune justification du tarif. Aujourd'hui le garage me demande 80€. Mais qu'est ce qui l'empêche de m'en demander 100, 500 ou même 1000 ???

Je n'ai aucune preuve, aucune facture, aucun devis. Si ca marche comme ça c'est open bar. Et si j'étais un poil parano je pourrais même dire qu'il y a entête entre le garage et mon assurance non ?

Il me semble qu'il y a quand même qq chose qui cloche dans tout ca. On ne peut pas facturer qq'un sans preuve.

Par **Philp34**, le 14/11/2018 à 10:06

Il faut faire un distinguo entre un garagiste et un remorqueur combien même l'un serait l'autre, ce que vous n'avez pas précisé.

En effet, pour une réparation d'un véhicule dans un garage, le tarif doit être indiqué à l'accueil, et le client doit réclamer un devis afin que si celui venait à déborder de son prix, le professionnel sera tenu à obtenir son accord au surplus.

Ce devis n'est pas dû par ce professionnel. Force donc est de constater que le client ne doit pas rester inactif.

Pour le remorquage, les tarifs des interventions sont fixées d'une manière forfaitaire et lorsqu'il inclut comme en l'espèce un dépannage, les suppléments sont en sus.

En ce cas, je vous l'ai dit : «Le bémol reste que ce dernier ne vous a pas informé du montant de cette pose constituant le supplément le sachant, vous faisant signer cette prise en charge que vous avez malgré tout acceptée mais que vous pouvez contester la négociant avec lui » et initialement sur mon premier post, que ce professionnel vous devait un devis puisque vous aviez fait appel à votre assureur lequel selon vous, ne vous avait renseigné en rien de cette tarification, ce que vous avez ensuite rectifié la mémoire vous revenant.

Ce bémol, c'est quoi en réalité ?

-Que le document que vous avez signé sans le lire correctement ne mentionne pas les frais de la pose des roues ... mais vous l'avez signé.

-Que les tarifs doivent être affichés dans la cabine du véhicule d'intervention mais, ... vous êtes censé les voir.

D'où, une possible négociation sur le montant de ce complément.

Si le professionnel a des obligations, le consommateur est tenu, d'être vigilant et avisé, cela combien même il est des situations où il est difficile de l'être ; c'est pourquoi elles se discutent.

Par **Wells**, le 14/11/2018 à 10:39

Durant le remorquage (je vais essayer d'être précis^^) nous avons effectivement signé un papier. Celui ci ne donne pas de tarif.

Je pourrais tout à fait considérer de bonne fois que "pas de tarif indiqué" = gratuit. Après tout ce qui fait foi est bien ce qui est écrit (et signé) non ?

Je vais néanmoins directement voir avec le remorqueur, car au delà de cette affaire de procédure 260€ (180 d'assurance + 80 de surplus) pour remorquer une voiture sur 5Km, ça me semble légèrement abusé.....

Par **Philp34**, le **14/11/2018** à **11:06**

Si votre véhicule n'est pas d'un poids supérieur à 1.8 t, le montant forfaitaire visé à l' Arrêté du 12 juillet 2016 relatif au tarif de dépannage des véhicules légers sur autoroutes et routes express est de 124,83 €.

Ainsi, si vous ajoutez son complément à savoir 80 €, la facture globale devrait être de 204,83 € au lieu de 260,00 € ce qui représente une différence de 55,17 €. Est-ce abusé ? A vous de voir.

J'ai parlé de négociation ? Oui, cela me semble bien seulement le cas possible.

Par **Wells**, le **14/11/2018** à **12:07**

Il y a donc bien un problème quelque part, sachant que d'après le remorqueur, ils nous ont déjà fait une fleur en nous faisant le tarif à 80€ (pour placer 4 roues, 15 minutes montre en main j'étais là) au lieu des 120€ de base.

Nous allons donc creuser le sujet des deux cotés.

En tout cas merci pour vos réponses claires.