



## assurance accident ou panne

Par **c3kc**, le **19/08/2022 à 22:08**

Bonjour,

La survenue d'un "code défaut" dans l'ordinateur de bord d'une voiture est-elle considérée juridiquement comme une "panne" ?

Cas d'une voiture qui fonctionne bien et sans voyant allumé... jusqu'à un accident non responsable avec un tiers identifié : immédiatement après, un voyant s'allume et la direction assistée ne fonctionne plus.

Suite à une lecture défaut, l'expert de mon assurance (contrat tout risque) refuse de lier la panne à l'accident car le défaut est apparu 20000 km avant. Il dit aussi que c'est une panne connue chez Citroën (le constructeur dit que c'est sur un autre modèle).

Est-ce normal de la part de l'assurance ?

Victime d'un sinistre dont je ne suis pas responsable, couverte par un contrat tout risque, j'ai donc retrouvé une voiture hors d'usage bien que réparée (pour la carrosserie, mais pas la direction assistée). L'assurance refuse de désavouer son expert, je ne souhaite pas faire de contre-expertise car au bout de 4 mois elle est en réparation chez Citroën, à mes frais. J'ai fait une réclamation.

Que puis-je faire ?

Merci de votre réponse

Par **Marck.ESP**, le **20/08/2022 à 07:26**

Bonjour

Si vous avez déjà adressé une réclamation au service clientèle de la compagnie, sans résultat, vous pouvez encore saisir le médiateur, qui formulera un avis selon les éléments du dossier.

Par **Cousinnestor**, le **20/08/2022 à 08:28**

Hello !

**C3kc**, le noeud de l'affaire n'est pas tant le statut "panne ou pas" d'un "code défaut" mais le lien de cause à effet entre l'accident\* et le dysfonctionnement de votre direction assistée...

\* quel endroit et quels dégâts sur votre véhicule / choc ?

Sur quoi se base l'expert pour affirmer que le dysfonctionnement de la direction assistée (et donc accessoirement son signalement par l'ordinateur de bord) est antérieur\*\* à l'accident alors que vous l'avez constaté suite à l'accident ? Et vous comment vous semble-t-il évident que l'accident ait touché le système d'assistance ?

\*\* 20000km plus tôt ? 😬

La problématique revient à diagnostiquer la cause de ce défaut d'assistance de direction... puis à déterminer sa genèse ou pas par l'accident.

A+

Par **c3kc**, le **20/08/2022 à 22:12**

Bonjour et merci de votre aide.

Pour moi : pas de difficulté ni voyant avant l'accident, la voiture était en stationnement lors du choc, apparition du voyant et direction assistée HS juste après l'accident. Etrange coïncidence !

Pour l'expert : accident "sans relation avec le dysfonctionnement électrique", "panne connue chez le constructeur pouvant survenir n'importe quand" (dixit) et défaut apparu 20000km avant l'accident (donc "lieu de la panne n'est pas le lieu de l'accident" ; donc panne non prise en charge par l'assurance.

Dommages sur aile avant gauche, roue, pare-choc. La géométrie ne révèle pas de souci sur le train avant.

N'est-ce pas l'assurance du tiers identifié qui doit payer ?

L'assurance n'est-elle pas tenue de rendre une voiture en état de fonctionnement si elle est réparable ?

Du coup elle est en réparation à mes frais actuellement chez Citroën. Trop tard pour une contre expertise (que le service juridique de mon assurance m'a déconseillé : "perte de temps et d'argent car le 2e expert suivra sûrement le 1er"). Citroën a finalement consenti un petit geste commercial mais sans reconnaître la panne.

Cdlt

Par **janus2fr**, le **21/08/2022 à 10:26**

[quote]

et défaut apparu 20000km avant l'accident

[/quote]  
Bonjour,

J'ai du mal à vous suivre !

Si ce défaut est apparu 20000km avant l'accident, comment pourrait-il y être lié ???