

## CHARTRE REPARATEURS – ASSUREURS

### De nouveaux outils pour rappeler la liberté de choix de son réparateur : lettre type et attestation

15/12/2010

10271

*Alors que la Branche Nationale des Carrossiers mène un grand nombre d'actions pour faire appliquer la Charte, signée avec les assureurs le 14 mai 2008, il est souvent remonté le non-respect d'un engagement essentiel qu'elle contient : la liberté de choix de son réparateur. Aussi, en complément de ces actions, nous vous invitons à rappeler ce droit fondamental de l'automobiliste et de votre entreprise, lors de vos échanges avec les assureurs.*

Un certain nombre d'actions et d'outils a été réalisé pour faire davantage respecter la Charte signée avec les assureurs

Afin de développer encore l'application de cette Charte, tous les moyens d'actions sont à utiliser. Il est indispensable de valoriser cet outil de rééquilibrage des relations entre assureurs et réparateurs.

Le point relatif au **libre choix de son réparateur reste encore et hélas, trop souvent cité comme insuffisamment respecté par les assureurs.**

Même si déterminer une pratique comme relevant du détournement de clientèle se révèle parfois difficile, tant la qualification juridique de ce type d'agissement nécessite de preuves, il est néanmoins possible d'agir.

**Aussi, nous vous invitons, chaque fois que nécessaire à utiliser le courrier en pièce jointe afin de faire valoir vos droits (Annexe 1).**

**Nous vous recommandons aussi de rappeler les engagements de la Charte et en particulier la clause 1.3 de celle-ci, portant sur le libre choix du réparateur.**

Les pratiques liées au détournement pouvant être très différentes d'une situation à l'autre, n'hésitez pas à intégrer dans ce courrier un rapide descriptif de l'objet précis du litige (récupération du véhicule, prescription téléphonique et orientation vers un autre intervenant, etc.).

En complément, nous vous conseillons de produire, chaque fois que possible, des **attestations de clients** ayant signifié leur souhait de choix de réparateur. A cette fin, nous vous proposons un modèle d'attestation à transmettre en RAR à l'assureur, dont vous devez conserver une copie (Annexe 2).

**Cette démarche aura aussi un avantage pédagogique auprès des automobilistes, en complément de l'utilisation de l'affiche rappelant le libre choix de son réparateur (Annexe 3).**

La Branche nationale des carrossiers poursuivra encore ses initiatives pour promouvoir pleinement cette Charte.