Franchise assurance habitation

Par Sandou13

Bonjour, je me permets de vous contacter afin que vous me donniez la marche à suivre dans le problème que je rencontre avec l'assurance habitation adverse.
Cela fait bientôt 2 ans et demi que je réclame le remboursement de la franchise dans un dégât des eaux où je n'étais pas responsable. L'assurance adverse m'a fait payer la franchise de son assuré car celle-ci ne la jamais réglé. Mon assurance m'a donné les coordonnées de l'assurance adverse que j'ai contacté et celle ci m'indique que leur assurée est avertie mais qu'elle ne donne pas suite.
Comment puis-je faire pour être remboursé de cette franchise qui ne devrait pas m'être imputée?
Mes mails restent aujourd'hui sans réponse. Des appels toujours occupés. Les experts qui étaient venus à mon domicile avaient bien déterminé sa responsabilité. J'ai eu un dédommagement qui a été imputé de la franchise qui devait être supportée par le responsable des dégâts survenus chez moi. Ma voisine a reçu plusieurs courriers des assurances mais elle n'y répond pas. Depuis elle a déménagé mais est toujours chez la même assurance.
Est-ce normal que l'assurance adverse me fasse payer la franchise leur assurée ? Que puis je faire ?
Je vous remercie pour le temps de vous m'accorderez
Bien cordialement

Madame xxxxxxx anonymisation Sandrine.

Par chaber

bonjour
Lors du sinistre aviez-vous établi un constat amiable avec votre? Etait-elle assurée?
Quel était le montant vos dommages?

Par Sandou13

Bonjour , merci
Oui nous avions fait le constat a l'amiable et le montant des travaux s'élevait a 1100 et quelques euros.

Par chaber

bonjour

le montant de 1100? entre dans le cadre 1 de la convention IRSI qui est applicable si les deux parties sont bien assurées: votre assureur doit vous indemniser intégralement sans possibilité de recours contre la compagnie du responsable
La plupart des assureurs ont adhéré à cette convention.

Un recours contre votre assureur est prescrit.

Votre assureur aurait pu vous aider pour le recours de cette franchise si vous avez une défense-recours ou protection juridique dans votre contrat

Il ne vous reste qu'une solution: contacter un conciliateur judiciaire

---
Par Sandou13

Très bien , je vous remercie pour votre réponse.
Bien cordialement.