



Problème assurance auto

Par Novacarte

Bonjour,

Je me permets de vous contacter car depuis plus de deux mois je suis dans l'embrouille avec mon assureur.

Pour faire bref, je suis assurée tous risques depuis 4 ans et demi chez le même assureur. Je n'ai jamais eu de soucis. Début mai, j'ai eu un bris de glace (fissure sur la pare-brise avant) qui nécessite un changement total de la pare brise.

J'ai donc contacté mon assureur pour déclarer le sinistre. Ceci se fait entièrement via un formulaire en ligne. Après avoir complété ce dernier, j'ai choisi un de leurs garages partenaires sur le site, et pris rendez-vous pour quelques jours plus tard. J'ai reçu un courriel automatique me confirmant qu'ils avaient connaissance du sinistre.

Quelques jours plus tard, à quelques heures de mon rendez-vous chez le garagiste, ce dernier m'a appelé pour m'informer que mon assurance l'avait contacté pour lui dire de ne pas prendre en charge ma voiture car: il leur manquaient le permis de conduire de mon conducteur secondaire (qui est pourtant assuré sur mon contrat depuis plus de quatre ans, avec la transmission des documents que cela implique), et qu'ils n'avaient pas connaissance du sinistre. J'ai tenté de contacter mon assureur par téléphone (impossible avec leur système automatisé), par courriel avec accusé de réception (aucune réponse, ni confirmation de lecture), et par lettre recommandée qu'ils ont reçu il y a presque deux mois (encore une fois sans réponse).

Je bénéficie d'un conseil juridique qui lui aussi a envoyé une lettre recommandée à mon assureur, il y a six semaines, également sans réponse.

Si je comprends bien, je dois attendre deux mois après la réception du premier lettre recommandée pour pouvoir saisir le médiateur, et par la suite potentiellement à nouveau 90 jours, avant de pouvoir saisir la justice.

En attendant, je n'ai plus de voiture. La fissure s'est agrandie avec les fortes chaleurs, et elle n'est plus légalement conductible sur la route. J'habite à la campagne, donc vous imaginez les inconvénients. De plus, si potentiellement elle doit dépenser plus de 5 mois à l'arrêt, je redoute l'usure sur la batterie, etc. On m'a pourtant averti que si je l'a faisais réparer chez un garagiste de mon choix, cela pourrait mettre en danger toute tentative de litige que je pourrai faire vis-à-vis mon assureur.

Je dois donc vous poser deux questions: la première est d'avoir la confirmation que si je fais réparer la voiture sans l'accord de mon assureur, qui se mur dans le silence et pourrait l'encore faire durant des mois potentiellement, je risque de ne plus être dédommagé.

La deuxième est de savoir s'il existe un moyen d'accélérer le processus juridique. Pour être clair, nous ne sommes pas sur un différend, mais sur un refus de toute communication, malgré plusieurs lettres recommandées.

Je vous remercie infiniment pour tout votre temps, et vos réponses.

Bien à vous,

Par chaber

Bonjour
Surtout ne pas réparer.

Vous pouvez saisir le médiateur, service clients, de votre compagnie d'assurances, par LRAR en joignant tous les documents en votre possession. Il a 1 mois pour vous répondre.