3 sinistres créés pour une vitre brisée ?

Par chocviennois

Bonjour,

Le weekend du 16 au 19 octobre dernier, je n'étais pas chez moi quand ma voisine m'a appelé pour me dire que ma vitre arrière gauche de ma voiture a été brisée.

Dans la panique j'ai commencé à saisir une déclaration de sinistre en ligne en mettant comme motif « vol vandalisme » (je suis chez Direct Assurance). Puis alors que j'étais en train de saisir le dossier, je me suis dit que c'était plus simple de leur téléphoner directement.

Au téléphone, on m'a dit que ça allait être déclaré comme un bris de glace (sans franchise). Le conseiller m'a demandé s'il y avait eu vol, et ma mère ayant été vérifié sur place, j'ai dit « non pas de vol ». Je n'ai aucune idée de qui a pu commettre ce fait et si c'est volontaire ou accidentel (par exemple : débroussailleuse qui aurait projeté un caillou).

Ensuite j'ai fait réparé ma vitre par un prestataire partenaire donc je n'ai rien payé, l'assureur a payé directement le prestataire.

Une semaine plus tard, je tombe un peu des nues. Je découvre dans mon espace personnel en ligne qu'il y a 3 dossiers de sinistre avec 3 numéros différents concernant cet événement.

Un premier dossier de sinistre nommé « bris de glace » considéré comme clos. Celui là est normal. Il est clos car la vitre a été réparée et l'assureur a payé directement le prestataire.

Un second dossier de sinistre nommé « vandalisme » considéré comme « déclaration en cours » (ça correspond à la déclaration que j'avais commencé avant de vouloir supprimer cette dernière mais impossible de la supprimer moi même).

Un troisième dossier de sinistre nommé « tentative de vol » (alors que j'ai bien précisé pas de vol) considéré comme « sinistre ouvert », dossier créé par l'assureur.

Il y a 3 numéros différents. Le plus bizarre c'est qu'il y a 2 dates différentes alors qu'il s'agit d'un unique incident. Le bris de glace date du 15 octobre tandis que « vandalisme » et « tentative de vol » ont été mis au 19 octobre (ce qui n'a aucune logique). Je n'avais pas la date exacte étant donné que j'étais en weekend mais ça s'est passé entre le 16 et le 19 octobre.

Sur mon espace personnel il est écrit « 2 sinistres en cours ».

Bref ça me stresse pas mal étant donné qu'en début d'année j'ai subi un accident de voiture (voiture emmené à la casse car économiquement irréparable) avec dommages corporels légers (je suis considérée comme non responsable).

Du coup ça me fait 2 sinistres mais s'il considère le 2ème sinistre comme étant 3 sinistres au lieu d'un seul, ça pourrait avoir des conséquences dommageables (augmentation de prix ou résiliation du contrat par l'assureur pour sinistralité élevée).

Je précise aussi que j'ai déposé plainte contre x en ligne au cas où ce serait un fait volontaire (mais rien ne le prouve) donc j'espère que les gendarmes n'ont pas informé l'assurance de cette plainte.

J'ai un rdv téléphonique le 2 novembre.

Que leur dire, comment leur demander d'annuler les sinistres « tentative de vol » et « vandalisme » ?

Merci par avance pour vos précieux conseils.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Le mieux c'est d'expliquer le cafouillage le plus factuellement possible.
Les sinistres en doublons et non indemnisés devraient pouvoir être annulés sans conséquences.
Ne tentez pas de dissimuler quoi que ce soit, sinon ce pourrait être considéré comme une tentative de fraude.