



problème de règlement pour mon sinistre voiture

Par **zoeandoun**, le **18/04/2011** à **08:51**

j'ai eu un accident de voiture au mois de décembre responsable. je suis assurée chez MMA à 100%. J'avais souscrit un contrat au kilomètre. le 5 décembre je reçois une alerte SMS me demandant de contacter mon assurance si j'avais dépassé les kilomètres prévus. comme c'était le cas je préviens immédiatement mon agence et demande de faire le nécessaire et fait également un courrier pour effectuer le changement sur le contrat. la personne de l'agence me dit qu'elle le fait tout de suite. le 9 décembre j'ai mon accident et là le service sinistre m'empute de 12% mon remboursement sinistre me précisant que j'avais dépassé les kilomètres prévus. je les informe que j'avais effectué le changement auprès de mon agence mais la personne qui devait le faire ne l'a pas fait (courrier à l'appui). maintenant le service sinistre me dit que c'est l'agence qui est responsable et l'agence me dit que c'est le service sinistre. après avoir envoyé plusieurs mails au service réclamations (MMA bien sûr) je n'ai aucune réponse. je précise également que le remboursement s'est fait au bout de 2 mois, que des affaires personnelles ont été volées dans ma voiture dans un garage agréé MMA et cela leur ayant été dit mais ils n'ont rien fait.

*est-ce l'agence ou le service ou le service sinistre qui est responsable?

*puis-je porter plainte?

*comment les obliger à me rembourser ce qu'ils me doivent?