



Demande informations sinsitre assurance

Par **antoniotti sandrine**, le **07/06/2018** à **11:16**

Bonjour,

Ma toiture a fait l'objet d'un sinistre site tempête. La déclaration auprès de mon assureur a été faite le 03 janvier 2018. Depuis je n'ai jamais obtenu le moindre suivi par mon assurance sur la situation de mon dossier/ mails, téléphone, courriers suivis et recommandés.

l'expert n'est toujours quand à lui toujours pas passé.

je souhaite savoir quel est le délai maximum et obligatoire que doit observer l'assurance entre la date de déclaration du sinistre et proposition d'indemnité.

J'ai cru lire qu'il fallait voir sur mon contrat , mais il est noté 30 jours mais d'une façon pas très explicite. de plus j'ai lu qu'il s'agissait d'un délai maximum de trois mois?

pourriez vous donc m'informer avec certitude de ce délai.

par ailleurs si celui ci est dépassé puis je ouvrir une plainte ?

auprès de quel tribunal ? grande instance

et sur quel article de loi enfreins par l'assurance.

Voici ces 4 points importants je vous en remercie par avance.

cordialement

ft

Par **Chaber**, le **07/06/2018** à **11:26**

bonjour

[citation]par ailleurs si celui ci est dépassé puis je ouvrir une plainte ?[/citation]une plainte est du ressort du pénal, ce qui n'est pas votre cas, donc irrecevable.

Par LRAR vous soumettez votre problème au médiateur, service clientèle, à l'adresse du siège social votre compagnie d'assurances

Par **antoniotti sandrine**, le **07/06/2018** à **11:31**

merci pour cette réponse partielle.

je sais très bien que les médiateurs par expérience ne solutionnent jamais les problèmes, ce n'est qu'un effet de procédure.

Si ce n'est pas une plainte, ce peut être une procédure devant le tribunal compétent.

pour le reste de mes questions peut être qu'une personne sera me renseigner.

Par **Chaber**, le **07/06/2018** à **11:52**

bonjour

<http://https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F3050>

[citation]Si ce n'est pas une plainte, ce peut être une procédure devant le tribunal compétent.
[/citation]oui.

vérifiez si vous avez une protection juridique qui intervient lors d'un problème bâtiment

[citation]je sais très bien que les médiateurs par expérience ne solutionnent jamais les problèmes[/citation]pas d'accord avec vous mais vous pouvez tenter de le faire intervenir

Par **antoniotti sandrine**, le **07/06/2018** à **12:20**

si j'avais une protection juridique et quand bien même fut elle prendre en charge ces litiges, je ne chercherai pas à obtenir des informations, que je n'obtiens pas même sur un forum dit juridique

Par **Chaber**, le **07/06/2018** à **15:38**

normalement l'assureur doit présenter une offre d'indemnisation dans les 3 mois de votre demande d'indemnisation
Avez-vous fourni un devis?

Par **antoniotti sandrine**, le **07/06/2018** à **22:26**

l'assurance nous a invité à prendre contact avec un de leur artisan fin avril. ce dernier est passé le 03 mai voir les travaux à faire. le devis estimatif de l'artisan est parti directement à l'assurance le 23 mai. Pour ce qui nous concernent nous n'avons jamais été contacté d'une façon ou d'une autre par l'assurance, ni par l'artisan sur la suite. en cela nous ne savons rien de l'avancé de notre dossier depuis le sinistre du 03 janvier. quant à l'expert il

Par **Chaber**, le **08/06/2018** à **08:15**

bonjour

[citation]'assurance nous a invité à prendre contact avec un de leur artisan fin avril. ce dernier est passé le 03 mai voir les travaux a faire. le devis estimatif de l'artisan est parti directement à l'assurance le 23 mai. [/citation] Selon les conditions générales que je vous invite à lire (rubriques sinistres) il appartient à l'assuré de fournir un état de réclamation à l'assureur, souvent dans les 20 jours.

Vous avez laissé à votre assureur la gestion complète sans fournir un justificatif de réclamation. L'artisan n'a de compte à rendre qu'à son mandant qui lui donnera le feu vert pour remise en état (ou éventuellement missionnera un expert)

Ceci étant, il est toujours préférable de fournir soi-même une réclamation. Je suis contre les artisans agréés ou les garages agréés.

[citation]De fait puis je engager une procédure devant le tribunal?[/citation]oui, mais cela peut prendre quelques mois

Par **antoniotti sandrine**, le **08/06/2018** à **08:33**

merci

nous avons fourni a l'assureur des photos du sinistre, car c'est ce qu'il nous a demandé. qu'entendez vous par justificatif de réclamation?

merci

Par **antoniotti sandrine**, le **08/06/2018** à **08:38**

autre élément, nous avons fait intervenir un autre artisan qui est en effet plus réaliste dans son devis au regard des travaux a effectué, ce qui confirme en effet,que nous aurions du choisir un artisan indépendant, d'autant plus que nous avons payé la franchise directement à l'artisan de l'assurance, cela aussi je ne trouve pas ca normal?
Aujourd'hui que devons nous faire?

Par **Chaber**, le **08/06/2018** à **09:04**

Bonjour

[citation]qu'entendez vous par justificatif de réclamation? [/citation]un devis

[citation]nous avons fait intervenir un autre artisan qui est en effet plus réaliste dans son devis au regard des travaux a effectué, ce qui confirme en effet,que nous aurions du choisir un

artisan indépendant, [/citation]cela confirme ma position sur ces artisans ou garages agréés.

[citation]nous avons payé la franchise directement à l'artisan de l'assurance, cela aussi je ne trouve pas ca normal? [/citation]personne ne vous a obligé de payer cette franchise avant travaux.

De manière générale la franchise est réglée par l'assuré lors de la présentation de facture, ce que confirmera le second artisan.

Par **antioniotti sandrine**, le **08/06/2018** à **09:56**

si l'artisan travaillant pour l'assureur nous a demandé lors de sa venue de payer la franchise. encore un nouveau point qui ne semble pas légal. merci de me confirmer

Par **antioniotti sandrine**, le **08/06/2018** à **09:59**

nous allons faire le point si vous le permettez au regard de ces éléments. Je souhaiterai donc faire deux choses:

1/ envoyer un courrier recommandé AR à l'assureur, pour cela je dois m'appuyer sur des textes de loi et réglementation à rappeler à l'assureur. Pouvez vous m'aider à me communiquer quelques conseils et informations?

2/ engager une procédure devant le tribunal compétent. Est ce le tribunal de grande instance? et puis je le faire moi même? merci

Par **Chaber**, le **08/06/2018** à **10:31**

[citation]engager une procédure devant le tribunal compétent. Est ce le tribunal de grande instance? et puis je le faire moi même?[/citation]
lisez le site ci-dessous

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1783>

[citation]si l'artisan travaillant pour l'assureur nous a demandé lors de sa venue de payer la franchise.

encore un nouveau point qui ne semble pas légal. merci de me confirmer[/citation]Vous n'étiez pas obligé d'accepter de payer cette franchise pour des travaux non effectués. On peut considérer ce versement comme un acompte.

[citation]envoyer un courrier recommandé AR à l'assureur, [/citation]lui demandant de sommer SON ARTISAN d'effectuer les travaux pour lesquels un acompte a été versé, avant le
Faute de quoi direction tribunal

Par **antoniotti sandrine**, le **08/06/2018** à **11:58**

je vais demander à l'artisan agréé par l'assurance, plutôt, de nous rembourser du dépôt. je vais aussi désigner auprès de l'assurance le nouveau devis de l'artisan indépendant. car le devis estimé par l'artisan de l'assurance qui est de l'ordre de 6000 ttc ne représente absolument pas le montant des travaux qui est plutôt de l'ordre des 10000 euros.

Par **antoniotti sandrine**, le **08/06/2018** à **12:32**

pouvez vous me communiquer l'article de loi qui dit que l'assureur à trois mois pour proposer une indemnité depuis l'information du sinistre par l'assuré? merci

je vais adressé un courrier recommandé AR à l'assureur et l'assigné devant le tribunal d'instance.

Par **Chaber**, le **08/06/2018** à **18:09**

certainement par ignorance vous avez mal géré votre dossier en laissant toute l'initiative à votre assureur alors que vous étiez dans votre droit, conformément aux conditions générales de votre contrat de présenter votre réclamation un devis fait par un artisan de votre choix.

Artisan que vous accepté en lui payant la franchise, l'assureur lui payant le solde de facturation.

Vu l'énorme différence de travaux vous devriez consulter un expert indépendant à vos frais. Si votre contrat comporte l'extension honoraires d'experts votre assureur devrait prendre en charge 50%

Par **antoniotti sandrine**, le **09/06/2018** à **08:25**

en effet ignorance. toujours est il que je possède maintenant deux devis de sociétés de toiture indépendante qui confirment que les travaux sont d'environ 11000 euros au lieu des 5000 euros de l'artisan de l'assureur.

1/ je vais adresser un courrier recommandé AR a l'assureur lui disant compte tenu que je n'ai pas de devis depuis 5 mois de leur artisan, je le prie de prendre en considération le devis de l'entreprise choisie par mes soins.

2/ je leur rappelle qu'il n'ont pas respecté le délai des trois mois pour me faire une offre d'indemnité et en cela ils ne respectent pas la loi.

3/ je leur dit qu'après 5 mois un expert n'est toujours pas diligenté malgré mes courriers leurs signalant que l'état actuel des choses et les conséquences du sinistre, mette en danger l'entourage des biens et personnes.

4/ je leur écrit que j'ai dû payer à la demande expresse de leur artisan le montant de la franchise, alors que je n'ai pas vu de devis, rien signé et que cela est illégal.

5/compte tenu des éléments j'ouvre une procédure devant le tribunal d'instance.

pouvez vous me communiquer quelques articles de lois que l'assureur n'a pas respecté, comme le fait de ne pas avoir fait une proposition d'indemnité dans les trois mois.merci