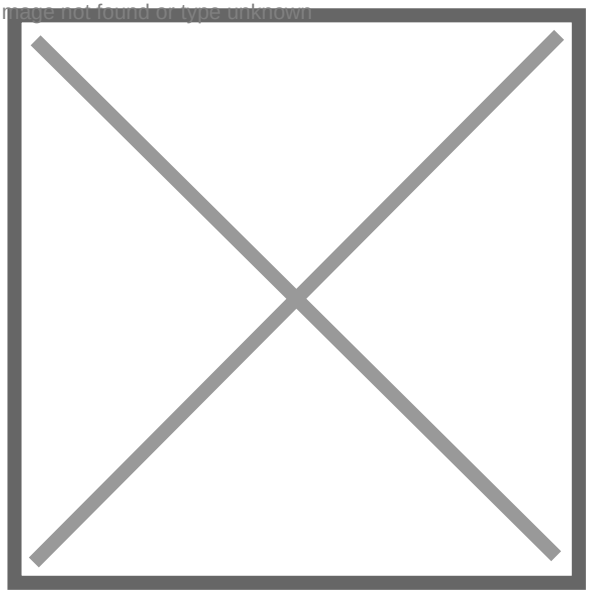
Image not found or type unknown



Axa refuse de rembourser mon sinistre auto

Par **SURICANNELLE**, le **16/10/2012** à **15:47**

Bonjour,
J'ai une assurance tous risques pour mon véhicule Chevrolet auprès de la compagnie AXA. Au mois d'août, ma fille en rentrant dans la voiture a constaté que la portière avant droite était enfoncée. J'ai alors fait une déclaration à AXA en disant que je pensais que quelqu'un m'était rentré dedans sur le parking.

Axa a convoqué un expert qui a conclu, que j'étais rentré dans une borne.Je veux bien, mais toucher une borne avec la portière avant droite sans la toucher ni avec l'aile, ni avec la portière arrière nécéssite donc de déplacer le véhicule de manière latérale,donc je ne vois pas trop de quelle manoeuvre il s'agit.

Ne souhaitant pas partir dans une bagarre avec l'expert qui à mon avis, n'admettra pas qu'il ait pu se tromper, j'ai donc envoyé un courrier à celui-ci en lui disant que si j'étais rentré dans une borne, alors je ne m'en étais pas rendu compte. (C'est vrai que j'ai la mauvaise habitude d'écouter la musique très fort dans la voiture).

J'ai confirmé à l'expert qu'en aucun cas je n'avais fait une fausse déclaration, dans la mesure où je suis assurée TOUS risques et que la franchise de 500€ est due que je sois ou non responsable du litige. (au passage, 500€ de franchise, ils ne se mouchent pas avec le dos de la cuillère !) Donc, je n'ai strictement AUCUNE raison de faire une fausse déclaration.

L'expert a transmit mon courrier à AXA qui a tout simplement décidé de ne pas rembourser non pas pour fausse déclaration, mais pour "déclaration inexacte".
Donc ma déclaration du sinistre ne leur convient pas, même s'ils ont convenu que je n'avais pas fait de fausse déclaration.

Au final, j'ai plutôt l'impression que tous les moyens sont bons pour ne rien rembourser du

tout. Je suis assurée TOUS RISQUES, donc on s'en fout même de savoir comment le sinistre est arrivé ! Dans la mesure où il n'y a pas de tiers identifié, je suis sensée être assurée que je sois en tort ou non.

Depuis 22 ans que je conduis, je n'ai pas eu une seule fois un accident responsable.
Mon seul "accrochage", c'est une femme qui n'avait pas vu que la file s'était arrêtée avant un rond point, donc elle m'est rentrée dedans et son assurance a couvert les frais. Point !

Je suis donc très loin d'être une mauvaise conductrice que mon assureur aurait marre de rembourser.

AXA me couvre également pour 2 assurances habitations (au passage 10% d'augmentation cette année) et également une assurance loyer-impayés pour mon locatif.
J'envisage de tout résilier.
Qu'en pensez-vous ?

Par **Lag0**, le **16/10/2012** à **17:17**

[citation]Je suis assurée TOUS RISQUES, donc on s'en fout même de savoir comment le sinistre est arrivé ! Dans la mesure où il n'y a pas de tiers identifié, je suis sensée être assurée que je sois en tort ou non. [/citation]

Bonjour,
Non, ce n'est pas exact.
Vous pouvez être non responsable d'un accident avec tiers non identifié, auquel cas la franchise est due, mais le sinistre n'est pas considéré comme responsable et donc pas de malus, c'est ainsi que vous avez fait la déclaration.
Vous pouvez être responsable du sinistre seul, sans tiers, c'est ainsi que l'expert a conclu.
L'assurance vous reproche donc d'avoir fait une fausse déclaration afin de ne pas être reconnu responsable du sinistre.

Par **SURICANNELLE**, le **16/10/2012** à **18:01**

Bonjour,

Ce n'est même pas le cas.

Dans mon cas, je suis en bonus maximum car je n'ai jamais eu d'accident en 22 ans d'assurance.
Mon précédent assureur que j'ai quitté ce que je regrette maintenant me garantissait du coup le bonus à vie.
Je suis allée chez AXA car le représentant est un ami de mon mari.
Il m'a donc maintenu les mêmes conditions.
Donc même en cas d'accident responsable, mon bonus est maintenu.

L'assurance ne m'accuse d'ailleurs pas de fausse déclaration ce qui impliquerait une volonté

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

délibérée de travestir la réalité, mais juste de déclaration inexacte.

D'autre part, à ma connaissance, je n'ai heurté aucune borne.

Par **Lag0**, le **16/10/2012** à **19:20**

Il n'empêche, bonus à vie ou pas (normalement, vous avez droit à un sinistre responsable après 3 ans de bonus 50% sans avoir de malus), qu'il y a une différence entre sinistre responsable ou pas.
D'abord parce que certains assureurs n'hésitent plus à résilier les contrats des conducteurs qui présentent trop de sinistres responsables (et parfois dès le premier), et ensuite parce que le sinistre responsable apparait sur les relevés de situation.

[citation]L'assurance ne m'accuse d'ailleurs pas de fausse déclaration ce qui impliquerait une volonté délibérée de travestir la réalité, mais juste de déclaration inexacte. [/citation]
Personnellement, je ne vois pas bien la différence entre fausse déclaration ou déclaration inexacte. Si vous déclarez avoir retrouvé votre véhicule abîmé (sinistre non responsable sans tiers identifié) alors que vous avez vous-même embouti votre véhicule seul (sinistre 100% responsable), il y a effectivement déclaration inexacte et probable manoeuvre du point de vu de l'assureur...

Par **chaber**, le **16/10/2012** à **19:41**

bonjour
[citation]D'abord parce que certains assureurs n'hésitent plus à résilier les contrats des conducteurs qui présentent trop de sinistres responsables[/citation]
et même non responsables, car l'assureur comme un assuré peut résilier le contrat à la la date anniversaire et ce, sans motif, (code des assurances)

cela est très proche de publicité mensongère.
[citation]Personnellement, je ne vois pas bien la différence entre fausse déclaration ou déclaration inexacte. Si vous déclarez avoir retrouvé votre véhicule abîmé (sinistre non responsable sans tiers identifié) alors que vous avez vous-même embouti votre véhicule seul (sinistre 100% responsable), il y a effectivement déclaration inexacte et probable manoeuvre du point de vu de l'assureur...[/citation]
il n'y a aucune différence entre les formulations, c'est de la langue de bois exactement comme en politique.et l'assureur serait en doit de procéder à la résiliation de votre contrat

Compte tenu du bonus 50 depuis plus de 3 ans, vous ne subiriez pas votre malus, (si l'assureur intervenait) mais gare au prochain problème car un tel dossier passe à la surveillance du portefeuille, service qui fonctionne très bien chez AXA

Si vous changez d'assureur ce sinistre responsable risque de figurer sur le relevé d'information.[citation]Mon précédent assureur que j'ai quitté ce que je regrette maintenant me garantissait du coup le bonus à vie. [/citation]
chez votre précédent assureur, la situation aurait été identique

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **SURICANNELLE**, le **16/10/2012** à **20:11**

Bonjour,

Je suis relativement effaré par vos réponses que je ne peux comprendre que si vous êtes vous même assureurs....

En 22 ans de contrat d'assurance, c'est la première fois où je fais une demande à mon assureur puisque je n'ai jamais eu d'accidents.
Le montant de la réparation s'élève à 1500€ dont théoriquement 500€ pour moi et 1000€ pour AXA.

Parallèlement à ça, je cotise pour 2 véhicules, 2 assurances habitations, 1 assurance locative et 1 assurance pour l'Etude de mon mari.
Le tout chez AXA bien sur.

Donc je ne pense pas être le pire dossier qu'ils aient dans leur portefeuille de clients (plus pour très longtemps) et je suis persuadée que je n'aurai aucune difficulté à trouver un assureur ayant envie de reprendre tous ces contrats.

Je n'ai en aucun cas fait une fausse déclaration à mon assurance.
Ma seule et unique faute est de n'avoir pas eu l'envie de partir en guerre contre l'expert de l'assureur qui a regardé 2 secondes mon véhicule. J'ai eu la faiblesse de penser que l'assureur se rendrait compte de ma bonne foi et que l'expert pouvait se tromper. C'est vrai que je n'ai pas l'habitude des méthodes des assureurs, puisque je n'ai jamais eu besoin de leur service jusqu'à présent.

Je n'ai même jamais penser que le but pour eux était de trouver une excuse quelconque pour éviter le remboursement.

Encore une fois, faire une fausse déclaration ne m'aurait servi à rien d'autre qu'à m'attirer des ennuis puisque je ne risque pas d'avoir de malus et je dois la franchise dans tous les cas.

Et même qu'un sinistre responsable en 22 ans apparaisse sur mon "relevé d'information" ne me paraît pas terrible.

Par **Lag0**, le **17/10/2012** à **07:04**

[citation]Et même qu'un sinistre responsable en 22 ans apparaisse sur mon "relevé d'information" ne me paraît pas terrible. [/citation]
Sauf si vous comptez changer d'assurance dans les 3 ans à venir, car beaucoup d'assureurs demandent 2 ou 3 ans sans sinistre responsable pour accepter un dossier.

Par **chaber**, le **17/10/2012** à **07:49**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

[citation]Je suis relativement effaré par vos réponses que je ne peux comprendre que si vous êtes vous même assureurs...[/citation]les réponses sont le fruit d'une expérience dans les arcanes des contrats d'assurances, des sinistres, de la mentalité des assureurs, du code des assurances, et de la jurisprudence.

Vous pouvez les retrouver auprès de votre agent et AXA n'est pas la pire des compagnies.
[citation]Je n'ai en aucun cas fait une fausse déclaration à mon assurance.
Ma seule et unique faute est de n'avoir pas eu l'envie de partir en guerre contre l'expert de l'assureur qui a regardé 2 secondes mon véhicule. J'ai eu la faiblesse de penser que l'assureur se rendrait compte de ma bonne foi et que l'expert pouvait se tromper.[/citation]
sans mettre en doute votre bonne foi dans votre déclaration, un expert est capable d'un coup d'oeil de constater s'il s'agit d'un choc avec un véhicule ou avec un corps mort.

Avec la règle du bonus/malus, il faut sortir des esprits qu'être Assuré tous risques permet de réparer tous les dommages sans perte financière (sinistre responsable 100%) en plus de la franchise

Par **SURICANNELLE**, le **17/10/2012** à **08:38**

Bonjour,

Un expert reste un être humain capable de commettre une erreur.

D'ailleurs quand je lui ai demandé une première fois par courrier puis une seconde fois par mail qu'il m'explique de quelle manière j'aurais pu faire cette collision, il m'a simplement répondu que "selon lui, il s'agissait d'une collision avec une borne"

La borne étant fixe par définition, il n'y a pas énormément de possibilités.

Donc hypothèse 1 : J'ai contourné la borne avec l'avant de ma voiture, ensuite je l'ai touché avec ma portière avant et je l'ai de nouveau contournée avec l'arrière de ma voiture.

Hypothèse 2 : Je me suis mise à côté de la borne, j'ai tourné les 4 roues à l'équerre pour faire un déplacement latéral tel un crabe et je suis repartie de la même façon.

Conclusion, soit j'ai une voiture contorsionniste, soit j'ai la voiture des transformers !

Dans l'histoire, celui qui a le plus d'intérêt est celui qui est sensé payer à savoir l'assureur qui doit essayer de limiter au maximum les indemnisations de ces clients.
Après tout, c'est comme ça qu'il gagne de l'argent...

Par **Lag0**, le **17/10/2012** à **09:35**

[citation]Donc hypothèse 1 : J'ai contourné la borne avec l'avant de ma voiture, ensuite je l'ai touché avec ma portière avant et je l'ai de nouveau contournée avec l'arrière de ma voiture.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

[/citation]

C'est effectivement une possibilité. C'est un genre d'accident assez courant lors d'une mise en parking. Si une borne est placée au coin de la place de parking, que cette place de parking est perpendiculaire à la voie, il est tout à fait possible de ne taper que la portière. La seule possibilité pour ressortir étant en marche arrière, seule la portière sera alors touchée.

Par **SURICANNELLE**, le **17/10/2012** à **09:47**

J'imagine quand même que dans ce cas là, il y aurait des rayures le long de la portière touchée dans un sens et dans un autre (marche avant/marche arrière si je vous suis)

D'autre part, je conduis un Chevrolet Captiva qui est un véhicule moins maniable qu'une petite Smart par exemple et qui a un angle de braquage ne permettant pas vraiment la manœuvre que vous venez de décrire dans un espace aussi limité qu'une place de parking.

Ce qu'il y a de certain dans cette histoire, c'est que c'est très difficile de prouver que l'on n'a pas fait quelque chose, puisque par définition on ne l'a pas fait.

Par **miac**, le **17/10/2012** à **10:30**

bonjour
j'ai été assuré chez AXA pendant plus de 20ans sans accident de voiture
j'avais 7 contrats et mes deux enfants avaient chacun un contrat chez eux
j'ai eu une inondation de cave suite à une canalisation de la commune que avait éclaté j'avais un ballon d'eau chaud dans la cave qui a été complétement immergé donc mort .
AXA a tout essayé pour ne pas l’indemnisé.
j'ai fini par être indemnisé après de multiples courriers et téléphones
j'ai résilié tous mes contrats et mes enfants ont fait la même chose à échéance .
AXA doit me regretter car il me relance avec des tarifs bien plus attractif que ceux qu'il m'ont fait pendant toutes les années ou j'étais chez eux.
Maintenant je change d'assureur tous les trois ans et les tarifs sont toujours intéressant .
les assureurs comme les banquiers il ne faut pas les garder trop longtemps .

Par **Lag0**, le **17/10/2012** à **10:49**

[citation]les assureurs comme les banquiers il ne faut pas les garder trop longtemps . [/citation]
Ca, c'est votre sentiment personnel...
Lorsque l'on est content de l'un et/ou de l'autre, pourquoi en changer ?

Par **alterego**, le **17/10/2012** à **11:46**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour,

Certes les réponses qui vous ont été faites ne vont pas dans le sens de celles que vous espériez, mais elles sont celles que votre question et vos observations appellent.

Permettez-moi quelques petites observations personnelles que m'inspirent certaines de vos réponses.

" (...) mais toucher une borne avec la portière avant droite sans la toucher ni avec l'aile, ni avec la portière arrière nécessite donc de déplacer le véhicule de manière latérale, donc je ne vois pas trop de quelle manoeuvre il s'agit" et "j'imagine quand même que dans ce cas là, il y aurait des rayures le long de la portière touchée".

Ayant bien involontairement testé ce type "d'accident" par la méthode expérimentale (un pilier au lieu d'une borne dans les mêmes conditions que décrites par Lag0 à 9h35, **je vous certifie que c'est possible** en conséquence, connaissance prise du rapport d'expertise, et de votre déclaration initiale, l'assureur a conclu à une "déclaration inexacte" ce qui est le moindre mal.

"J'ai confirmé à l'expert qu'en aucun cas je n'avais fait une fausse déclaration, dans la mesure où je suis assurée TOUS risques"

La qualification d'une fausse déclaration ne repose pas sur le fait que le contrat soit ou non tous risques.

La vôtre a été requalifiée inexacte, sachez quand même que les assureurs n'apprécient pas non plus ce type de déclaration.

Il est possible que vous ne vous en soyez pas aperçue à cause de la musique trop forte, ce qui en d'autres circonstances, pourrait vous valoir des ennuis plus graves que ce simple refus d'indemnisation, si désagréable soit-il. Cela devrait vous alerter sur les risques que vous faites courir à autrui et les risques auxquels vous vous exposez en assouvissant un plaisir personnel en conduisant votre véhicule.

Ceci étant, ces observations n'ont d'autre but qu'à vous aider à comprendre les misères que vous fait AXA.

Vous souhaitez contester, assignez AXA. Est-ce que ça en vaut vraiment la peine ?

Cordialement

Par **alterego**, le **17/10/2012** à **12:02**

A l'attention de Miac

Bonjour,

Ne pensez pas que parce que vous recevez toujours des propositions d'AXA, c'est qu'il vous

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

regrette. Vous et chacun de nous. Je vous en fais serment.

Les tarifs sont liés à la guéguerre que se font les assureurs et les "relances" proviennent d'agents, courtiers et autres démarcheurs qui ne vous connaissent pas et qui ignorent vos antécédents AXA (ce n'est pas péjoratif). L'argent n'a pas d'odeur.

"Il ne faut pas garder un assureur trop longtemps" assurément, mais certainement pas pour les raisons qui vous ont motivé et vous motivent, je vous le certifie.

Cordialement

Par **SURICANNELLE**, le **17/10/2012** à **12:08**

"Les risques que je fait courir à autrui" ????
Pas un seul accident en 22 ans de conduite.....

Je sais très bien que je ne suis pas rentrée dans une borne, musique ou pas musique. Je suis allée dans le sens de l'expert simplement parce que ça m'est égal s'il requalifie le sinistre en "acccident responsable" si ça lui fait plaisir.
J'ai discuté avec mon conseiller qui m'a fait comprendre à demi mot que depuis le début de l'année et de plus en plus régulièrement, les experts donnent une explication en contradiction avec la déclaration (pour éviter un maximum les indemnisations) et que même en cas de contre-expertise en ma faveur, c'est l'expertise de l'assurance qui prévaut.

Donc ça ne sert à rien de se battre.

A lire les messages des assurés sur différents forums, je me rends bien compte que je suis loin d'être un cas unique.

La prochaine fois que j'ai un problème avec ma voiture, je ferai passer un expert AVANT de faire ma déclaration de sinistre pour savoir ce qu'il faut mettre dedans, puisque dire la vérité ne suffit pas.

D'ailleurs, dans ma déclaration de sinistre, je n'ai pas dit que quelqu'un m'était rentré dedans, jai simplement dit que ma fille avait constaté que le portière était enfoncée en rentrant dans le véhicule qui était stationné sur le parking d'un supermarché.

C'est tout. D'où le fait qu'AXA ne considère pas que j'ai fait une fausse déclaration.

Par **Lag0**, le **17/10/2012** à **13:09**

[citation]"Les risques que je fait courir à autrui" ????
Pas un seul accident en 22 ans de conduite..... [/citation]

Bah oui, si ça se trouve, vous avez déjà fauché 20 piétons !
Z'avez pas pu les entendre hurler de douleur avec la musique à fond...

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **Dominique Quali axa**, le **17/10/2012** à **13:20**

Bonjour suricannelle,

Je suis Dominique du service Qualité Axa France et votre post m’interpelle.

Vous avez déclaré un accident de parking qui n’a pu être pris en charge par notre société à la suite du rapport établi par l’expert.

Je regrette cette situation, néanmoins, comme le précise Chaber, l’expert est tout à fait en mesure de déterminer la nature du choc subi par un véhicule.

Dans le cas présent, il semble qu’une borne soit à l’origine des dommages occasionnés, contrairement à votre déclaration, ce qui a entrainé une déchéance de garantie.

Toutefois, je souhaiterais vous apporter mon aide et réexaminer votre dossier.

Pour cela, je vous propose de me communiquer vos coordonnées ainsi que votre numéro de contrat via la messagerie privée du forum.

Par **SURICANNELLE**, le **17/10/2012** à **13:20**

lol !

Par **alterego**, le **17/10/2012** à **13:47**

Bonjour,

Ce n'est parce que vous n'avez jamais eu d'accident que le risque n'existe pas puisqu'il est potentiel.

J'avais bien lu que vous n'aviez pas écrit "que quelqu'un m'était rentré dedans" puisque vous aviez écrit "...j'ai fait une déclaration à AXA en disant que je pensais que quelqu'un m'était rentré dedans...".

L'indépendance des experts vis à vis des assureurs qui les mandatent est des plus théorique. Pourquoi ne se plieraient-ils pas aux règles définies par la main nourricière ?

Vous pouviez, lors de l'expertise, vous faire assister de votre propre expert, comme vous pouviez, puisque contestation il y avait, demander une contre expertise.

Si les conclusions d'un contre arbitrage ne vous avaient pas satisfaite, vous aviez toujours le recours d'une action en justice.

Vous avez raison, la compagnie des mécontents, à tort et à raison, est très grande.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Le tout n'est pas d'afficher son mécontentement mais de se défendre, là la compagnie se réduit à une peau de chagrin. Je ne vous apprendrai pas que c'est pour tout pareil.

Croyez que je comprends très bien vos réactions.

Cordialement

Par **SURICANNELLE**, le **17/10/2012** à **14:36**

A l'attention de Dominique Quali Axa,

Je vous remercie, mais je ne sais pas envoyer un message privé.....

Celà dit, j'ai envoyé un courrier recommandé au service client AXA en début de semaine.

Ce qui m'agace dans toute cette histoire, c'est d'être considérée par mon assureur comme une menteuse.
J'ai dit ce que j'avais constaté, c'est tout. Je m'en fiche d'être considérée comme responsable du sinistre, donc si j'étais absolument sure d'avoir tapé une borne je l'aurais dit.

1 sinistre en 22 ans, ça ne me parait pas énorme....
Je n'ai renversé ou tué personne, j'ai l'intégralité de mes 12 points sur mon permis.... Bref, pas vraiment un danger public.

J'ai même été suffisament conciliante pour dire à l'expert que s'il pensait que j'avais tapé une borne, alors il devait avoir raison....

Je ne suis pas une cliente agressive, je fais confiance aux gens.... sauf que visiblement ce n'est pas la bonne attitude.

Par **Dominique Quali axa**, le **17/10/2012** à **16:28**

Suricannelle,

La messagerie privée est disponible en haut à gauche sous "messagerie".

Je vous adresse également ce message en privé afin que vous pussiez y répondre et me communiquer vos coordonnées (et/ou votre numéro de contrat).

Ainsi, je pourrais prendre connaissance de votre dossier et procéder à un nouvel examen.

Par **SURICANNELLE**, le **02/11/2012** à **08:29**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour,

Je tiens à vous donner des nouvelles de mon litige avec AXA. C'est simple : Je n'ai AUCUNE nouvelle.

Mon sinistre a eu lieu depuis 2 mois. J'ai eu droit fin septembre à un mail de 3 lignes de mon représentant AXA me disant que mon sinistre ne serait pas pris en charge pour je le cite "déclaration inexacte" et c'est tout.
J'ai envoyé un courrier recommandé au service client AXA depuis 1 mois.
Depuis..... RIEN.... Pas un mail, pas un coup de fil, pas un courrier....RIEN....
La seule réponse que j'ai obtenu, a été le mail de la représentante d'AXA sur le forum pour que je me taise j'imagine, et qui m'a finalement dit en message privé qu'elle ne pourrait pas s'occuper de mon dossier, et que le service client s'en chargerait. Service client, aux abonnés absent depuis 2 mois....

Ah si, j'ai aussi reçu d'AXA un courrier pour le renouvellement de mon assurance habitation avec une augmentation de 11%, c'est tout.

J'ai l'impression d'être encore moins bien traitée par AXA qu'une déjection canine. Au moins elle, quand elle est sur le trottoir, on s'en occupe.

Celà dit, ce n'est pas grave, je ne suis pas du genre à me morfondre pour si peu.
Et ça tombe bien, je suis en vacances toute la semaine prochaine, donc je vais avoir du temps libre pour aller rencontrer d'autres assureurs et négocier avec eux la reprise des 5 contrats que nous avons mon mari et moi chez AXA.

Qui me conseillez-vous ? Avant j'étais à la MAAF et ça s'est toujours bien passé, mais c'était facile, car je n'ai jamais eu de sinistre.
La MAIF ? Groupama ? MMA ? Macif ? GAN ?....

Qu'en pensez-vous ?

Par **alterego**, le **02/11/2012** à **10:12**

Bonjour SURICANNELLE,

Ôtez de votre esprit que vous êtes prise pour une menteuse. Si tel était le cas, AXA, comme tout autre assureur, vous l'aurait fait savoir sans mettre de gants. Actuellement, il se sert de ce que vous avez pu lui dire et écrire pour vous opposer des refus… jusqu'au terme du délai de prescription.

Que notre responsabilité soit ou non engagée dans la réalisation d'un sinistre, les assureurs trouveront toujours un bon prétexte soit pour nous opposer une exclusion soit pour ne pas faire jouer la garantie, soit pour minorer la valeur des biens sinistrés, soit pour vous opposer une exclusion ou tout autre motif.

C'est la règle, il faut seulement le savoir, comme il faut savoir que des voies de recours existent pour leur faire entendre raison.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Oubliez les services "quali machin-chose". Si ce type de services existe au sein d'une société d'assurances, comprenez que ce n'est pas pour aller contre la politique générale de la compagnie qui n'a en tête que chiffre d'affaires et bénéfices, ce qui est légitime.

Les réponses que vous avez reçues d'AXA, le service "quali machin-chose" ne sont que des techniques utilisées par les assureurs pour, expression redondante, échapper à la leurs obligations d'indemnisation. Facile quand le professionnel est opposé au profane.

Ils n'ont pas leur pareil pour laisser passer le délai de prescription.

En contre partie, il est vrai qu'un nombre important d'assurés tente de les arnaquer au prétexte que "c'est l'assureur qui paye" (sic), oubliant que ce n'est jamais l'assureur mais la communauté des assurés qui paye.

Vous contestez, vous écrivez mais de manière stérile compte tenu de l'opposition que vous avez en face de vous. Croyez qu'AXA et autres sont très forts, et que vos qualités, votre honnêteté ne pèsent pas lourd dans leur balance.

Vous ne souhaitez pas vous en laisser compter, je suis disposé à vous guider gracieusement, dans l'esprit du forum, pour exercer un recours. Vous pouvez me contacter par la messagerie privée du site.

Pour répondre à votre dernière question, tous les assureurs se valent, leurs politiques sont les mêmes et le droit des assurances le même pour tous.
L'idylle ne dure que le temps durant lequel nous n'avons pas de sinistre et que nous payons régulièrement nos primes.

Cordialement

[citation]***Ces informations ne sauraient remplacer la consultation de votre Conseil habituel ou de tout autre professionnel du droit.*** [/citation]

Par **SURICANNELLE**, le **08/11/2012** à **14:26**

Bonjour à tous,

J'ai finalement reçu un courrier hier d'AXA.

Je cite :
"Contractuellement , l'assuré est tenu de nous fournir le maximum de renseignements sur la nature et les circonstances exactes du sinistre.
Votre déclaration de sinistre sur papier libre indique : "Ci-joint le devis du concessionnaire CHEVROLET pour la réparation de ma portière avant droite". Vous avez fait un croquis et précisé : 'choc latéral sur la portière avant coté passager"
Aussi, compte tenu de l'inexactitude de votre déclaration sur les circonstances du sinistre vous avez été déchue de tout droit à garantie sur la totalité du sinistre.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Nous vous précisons que les Sociétés d'assurance sont très vigilantes concernant l'exactitude des faits déclarés lors du sinistre"

Voilà, voilà.....

Par **helpassur**, le **28/11/2012** à **23:57**

[fluo]bonjour[/fluo] PARTANT SUR L'HYPOTHESE DE VOTRE BONNE FOI ET SOUS RESERVES DE :
* VISUALISATION DES DOCUMENTS POUR VALIDATION DE CETTE REPONSE (Contrat : conditions générales et particulières, déclaration, expertise, courriers)
1- BORNE OU PAS : la garantie DTA vous ouvre accès à l indemnisation MAIS avec Franchise car il n'y a pas de tiers identifié.
2- PARKING = NON RESPONSABLE /SANS MALUS (CODE DES ASSURANCES : annexe A121-1 - art.7)
BORNE = RESPONSABLE / AVEC MALUS sauf SI BONUS 0.50 > 3 ans
Suivant votre contrat il se peut que la franchise ....soit OFFERTE compte tenu de votre FIDELITE !!!
NB : Si votre ami est « Agent » bien que pieds et poings liés avec AXA compte tenu de votre « poids client » il aurait du pouvoir négocier ! s'il est « courtier » … il est normalement au service de son client face à l'assureur. Dans les 2 cas, il est surprenant que vous ayez du intervenir en direct avec AXA !

Par **chaber**, le **29/11/2012** à **07:41**

Bonjour Helpassur

Lors d'une première intervention sur un post "bonjour" est une marque de politesse pour nos bénévoles.

Alterego a déjà développé votre réponse.

Par **SURICANNELLE**, le **29/11/2012** à **11:37**

Bonjour,

J'ai finalement fait réparer ma portière de ma poche, car j'en avais marre d'avoir une voiture neuve avec une portière cabossée.

Comme AXA a le sens de l'humour, j'ai reçu un courrier en date du 17 novembre qui s'intitule "BONUS LONGUE DUREE : AXA récompense votre conduite responsable"

Je cite :
"Madame,

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Celà fait plusieur années que vous n'avez pas eu d'accident engageant votre responsabilité, vous bénéficiez ainsi d'un bonus 50% sur votre cotisation d'assurance automobile.
Aussi, bous souhaitons récompenser la qualité de votre conduite en vous offrant à nouveau l'avantage Bonus longue durée.
Jusqu'au second accident responsable inclus, grâce au Bonus Longue Durée, vous n'aurez pas de majoration tarifaire liée à l'évolution de votre bonus-malus."

Enfin bref, ils ont le mot pour rire.....

Conclusion, je leur ai répondu par courrier recommandé pour leur demander de procéder à la résiliation de l'intégralité de mes contrats.

J'attends qu'ils m'envoient les documents dont j'ai besoin pour trouver un nouvel assureur.

Je pense retourner à la MAAF.

Qu'en pensez-vous ?

Bonne journée à tous.

Par **helpassur**, le **29/11/2012** à **16:06**

Bonjour Chaber,
Je vous prie de bien vouloir m excuser de cet oubli consécutif à une concentration sur le fond et non sur la forme.
Cordialement.

Bonjour Suricannelle,
Suite au courrier reçu, vous trouverez ci-dessous un extrait du CODE DES ASSURANCES : annexe A121-1 - art.4
"Aucune majoration n'est appliquée pour le premier sinistre survenu après une première période d'au moins trois ans au cours de laquelle le coefficient de réduction-majoration a été égal à 0, 50."
Si tel est votre cas, la récompense que vous citez est simplement légale.
Il existe un site qui permet de s'orienter et plusieurs qui offrent des comparatifs.
Il est rare de trouver le bonheur complet chez un même assureur.
Comme vous sollicitez un avis, le mien serait de privilégier les assureurs qui n'ont pas délocalisé.
Cordialement.

Par **chaber**, le **29/11/2012** à **16:21**

[citation]Je pense retourner à la MAAF.

Qu'en pensez-vous ?

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

[/citation]Le forum n'a pas vocation à faire de la publicité pour tel ou tel assureur

Néanmoins, la publicité, faite par cette société, me laisse perplexe sur son "bonus garanti à vie" et que j'assimile à de la publicité mensongère par omission:
"L'acquisition du "Bonus à Vie MAAF" n'emporte pas renonciation de MAAF à exercer son droit de résiliation dans les cas prévus par le code des assurances."

Sans défendre AXA, la MAAF, ou autre société, n'aurait pas procéder autrement.

Par **SURICANNELLE**, le **14/12/2012** à **11:05**

Bonjour à tous,

Je viens de recevoir un courrier d'AXA qui a bien procédé à la résiliation de mes contrats pour décembre....2013 !!!
Un an de préavis !!!

Décidément, AXA, c'est pas pour moi !

Par **alterego**, le **14/12/2012** à **17:38**

Bonjour,

Les offres AXA que vous recevez sont sans rapport avec le litige. Elles n'émanent que d'un service commercial qui ignore tout du contentieux qui vous oppose.

Que penser de tel ou tel assureur ? Ils se valent tous. Ce qui vous est arrivé avec AXA aurait pu vous arriver avec n'importe lequel.

Que penser d'un service "Qualité", ils se valent tous puisque c'est l'assureur lui même et que ce type de service n'a, comme seul pouvoir, que vocation à distraire l'assuré.

Tous s'est très mal engagé pour vous dès le départ et vous n'avez peut être pas pris conseil suffisamment tôt. Le rapport d'expertise ne vous était pas des plus favorables et l'ensemble a fait que... le plus vexant de l'affaire étant que l'assureur vous considère de mauvaise foi.

Cordialement

Par **SURICANNELLE**, le **15/12/2012** à **21:07**

Bonjour,

Je viens juste de consulter mes mail ce samedi soir et voici le mail que j'ai reçu d'AXA en date du vendredi 14 à 19h21 !!!

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Je vous fait un copier coller :

Le 14 déc. 2012 à 19:21, service relationsclienteleweb a écrit :

Bonsoir Madame,
Mon service a été averti de vos demandes de résiliation concernant votre contrat automobile n ° 5297318104, effet 1er décembre et de votre contrat MRH n° 4498348604, effet 1er novembre.
Nous nous sommes rapprochés de votre agent général afin de rectifier, dès aujourd'hui, la date d'effet de la résiliation de votre contrat auto.
Conformément à votre souhait, le contrat est résilié au 1er décembre 2012 : une confirmation vous parviendra par courrier dans les prochains jours.
En ce qui concerne votre contrat MRH, nous vous confirmons que sa date de résiliation est bien enregistrée au 1er novembre 2013, conformément à nos obligations.
Nous attirons enfin votre attention sur l'obligation d'assurance pour votre véhicule.
Sincères salutations

Véronique xxxxxx
Direction Relations Clientèle

Conclusion, alors que j'ai un courrier d'eux qui m'assure jusqu'en décembre 2013, j'apprends par hasard que je ne suis plus couverte depuis le 1ier décembre 2012 !!!! Envoyé en plus en fin de semaine à 19h passé quand tous les assureurs sont fermés !!!
Je roule donc sans le savoir sans assurance depuis 15 jours !

Quelle bande d'escrocs, pour rester polie !

Je dépose plainte auprès du Procureur de la République dès lundi matin !

Par **chaber**, le **16/12/2012** à **10:23**

Cela démontre que le service qualité d'Axa qui est intervenu ne sert strictement à rien, à part jeter de la poudre aux yeux.(comme l'avait prévu Alterego)

A quelle date aviez-vous demandé ces résiliations?

Aviez-vous invoqué un motif? (loi Chatel par exemple)

Sans invoquer de motif, l'assureur ne pouvait qu'accepter les résiliations pour l'échéance anniversaire de 2013. Selon la date des demandes de résiliation AXA aurait dû légalement résilier l'assurance de votre véhicule pour 2013, les délais n'étant pas respectés.

Par **alterego**, le **16/12/2012** à **13:39**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour,

Il faudra bien qu'un jour les assurés aient enfin à l'esprit qu'un service relation clientèle, quel qu'il soit, est au seul service de l'entreprise à laquelle il appartient et non pas à celui du client. A fuir donc comme la peste.

Il n'a pour objet que de faire diversion, l'endormir et gagner du temps jusqu'au terme du délai de prescription. Tous les moyens sont bons… no comment !

Cordialement

Par **chaber**, le **18/12/2012** à **19:20**

conformément à la charte du forum, j'ai supprimé les coordonnées de véronique XXX.

Son mail n'a aucune valeur juridique à ce jour. Seule compte la lettre que vous avez reçue

Devant de telles méthodes, j'en informerais les organismes de consommation, la presse locale, la ligue de défense des assurés

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés