



Litige pour " assurance vol" contrat mobile ORANGE

Par **PIAT didier**, le **18/09/2014** à **14:38**

Assurance pour vol de portable commercialisée par ORANGE!

Bonjour!

A noel 2012 nous achetons dans un relais ORANGE un portable pour mon fils avec un forfait ORANGE. Nous prenons dans ce contrat l'assurance 9 euros/mois proposée par Orange. On nous donne les close du contrat mobile orange où sont clairement stipulé entre autre les garantie en cas de vol.

-Mon fils se fait volé son portable en 2013 dans un vestiaire du collège.

-Nous portons plainte officiellement à la police avec d'autres parents également dans le même cas

-Nous faisons une déclaration de vol a Orange qui nous aiguille sur l'assureur SPB (inconnu dans notre contrat) car les conditions de vol correspondent a celles indiquées dans notre contrat Orange

-Après enquête les voleurs sont identifiés par les force de l'ordre qui démantèle de fait tout un réseau de vol et recel de téléphone portables

-A la suite de notre courrier (et de tous les courriers ultérieurs) de déclaration de vol un mail provenant- d'un automate de la société SPB nous est envoyé pour nous dire que notre dossier va être traité dans les meilleurs délais.

-Après plusieurs relances et courriers complémentaires la société SPB nous envoie par mail un courrier préétabli sans explications comme quoi ils ne peuvent pas prendre en compte ce sinistre.

- nous faisons appel, ils répondent de même

-Nous faisons réclamation auprès d'Orange en expliquant dossier a l'appuis notre problème

-Ceux ci nous proposent par téléphone un "geste commercial" en nous demandant ce que l'on souhaite: nous demandons le remplacement a l'identique du téléphone (dont le prix a

nettement baissé). Celui ci étant a 260 euros la personne nous répond que sa liberté ne va que jusqu'a 150 euros sinon il faut qu'elle transmette a sa hiérarchie mais que compte tenu de la différence somme toute modeste cela est tout a fait envisageable.

- nous lui demandons de faire cette demande.

-La réponse sera claire "ce litige est entre SPB et le client donc nous ne sommes pas concernés"

-je fait de nouveau appel de la décision SPB, qui me répond (de la même façon) en argumentant de la définition de vol de mon contrat qui ne correspond pas! or cette close n'existe pas dans le contrat signé et qui plus est est une définition totalement irréaliste permettant de ne prendre en compte aucun vol quel qu'il soit!!!!

- je refait appel a Orange en leur signifiant les arguments complètement farfelus avancés par leur société d'assurance ne correspondant pas a mon contrat.

-ils me répondent en me disant que nous avons épuisé leur niveaux de recours et que je dois me rapproché d'un "médiateur"!!!

-Je relance SPB en leur disant que leur réponse ne correspond pas au contrat signé et je reçois un refus argumentant une autre close inconnue et Bidon!

Je voudrais donc savoir, face a cette situation d'escroquerie évidente si :

-je peux porter plainte et contre qui?

-comment dois-je procéder?

-Que puis-je demander en réparation?

-quel est le tribunal concerné (SPB au Havre, Orange a Bordeaux, moi à Manosque)?

En vous remerciant de votre réponse

Bien cordialement

D.PIAT

Par **alterego**, le **18/09/2014** à **18:02**

Bonjour,

Il est probable que vos réclamations ne soient jamais parvenues jusqu'à l'assureur.

En effet, SPB n'est pas un assureur mais une société de courtage d'assurances autrement dit un commerçant qui représente uniquement l'assuré.

Ce n'est donc pas lui qui vous indemniserà mais l'assureur, dont semble-t-il vous ignorez tout jusqu'à l'identité, lorsqu'il sera informé du sinistre, s'il l'est un jour.

Adressez un **courrier Recommandé AR** à **Monsieur François COMMUNE** et **Monsieur Laurent COURTIN**, l'un et l'autre étant **Directeur Général, 71 Quai Colbert 76600 Le Havre**.

Soyez ferme sans être trop agressif, moins encore grossier quoique dans ces circonstances la porte laissée ouverte par le comportement de certains courtiers soit tentante à franchir. Exposez le litige et demandez à ce qu'ils obtiennent de l'assureur l'indemnisation prévue au contrat.

Aucune correspondance sans Recommandé AR, ne pas vous satisfaire de communications téléphoniques ou d'inutiles de mails si prisés des internautes.

Regardez dans tous vos documents s'il n'est pas mentionné, en dehors de la société de courtage, nom et coordonnées d'une société d'assurances.

Cordialement

Par **PIAT didier**, le **24/09/2014 à 22:10**

Bonsoir!

merci beaucoup pour votre réponse, je vais faire ce courrier en suivant vos conseils quand au ton de la lettre. parallèlement je prépare le dossier que m'a demandé le juge de proximité afin si besoin d'entamer une démarche plus ennuyeuse pour ces gens. Nous vivons vraiment dans un monde où l'arnaque est reine même en des endroits où on ne l'attend pas!

Cordialement

D.PIAT

Par **Lag0**, le **24/09/2014 à 23:07**

[citation]Nous vivons vraiment dans un monde où l'arnaque est reine même en des endroits où on ne l'attend pas! [/citation]

Bonjour,

Pourtant, ça commence à bien se savoir que 80% des "assurances pour portables" ne sont pas sérieuses !

Surtout à presque 10€ par mois !!!

Par **PIAT didier**, le **24/09/2014 à 23:18**

Difficile à croire qu'Orange soit susceptible de commercialiser ce genre de produits quand on a un beau père qui a fait toute sa carrière chez France Télécom certes à une époque où la notion de service avait un sens et n'était pas du "business"!

Par **moisse**, le **25/09/2014 à 09:44**

Exactement.

Lorsque je me suis marié (en 1971) il fallait de 3 à 6 mois pour obtenir une ligne fixe.

Mais 3 jours si on appartenait au personnel des PTT.

Par **alterego**, le **25/09/2014 à 10:40**

Bonjour,

Ce n'est pas vraiment l'opérateur qui est la cause de votre problème mais la société de courtage, sauf si Orange ne transmet pas votre déclaration des dommages.

Ce n'est pas la société de courtage qui indemnise mais l'assureur si celle-ci lui transmet votre déclaration de sinistre et si elle défend vos intérêts.

Orange et société de courtage sont deux intermédiaires entre le client d'Orange et l'assureur, ce qui entrave plus qu'il ne le facilite la procédure d'indemnisation.

"quand on a un beau père qui a fait toute sa carrière chez France Télécom"

Dites-le chez Orange, et vous verrez votre interlocuteur, jeune blanc bec, sorti fraîchement de l'école, écarquiller grand les yeux et l'entendrez vous demander "c'est qui France Télécom" ? Si vous voulez le perturber d'avantage, ne dites pas France Télécom mais opérateur historique.

Cordialement

Par **SPB**, le **16/10/2014** à **14:04**

Bonjour Lag0,

Vous indiquez que 80% des assurances pour portable ne sont pas sérieuses, nous tenons à vous préciser que ceci est inexact, en tant que leader européen des assurances affinitaires, SPB gère les dossiers de plus de 40 millions d'assurés en Europe et près de 900 000 sinistres chaque année. Nous menons régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des assurés qui ont eu à déclarer un sinistre et dans le cadre de la dernière enquête de satisfaction, 80% se sont déclarés satisfaits.

Cordialement,
Laure pour SPB

Par **Lag0**, le **16/10/2014** à **14:09**

Bonjour SPB !

Je ne vois pas en quoi votre message contredit mes propos. Vous représentez une assurance. Même en vous croyant sur parole, cela en ferait une de sérieuse sur ... un grand nombre.

Vous êtes donc dans les 20% d'assurances sérieuses...

Par **moisse**, le **16/10/2014** à **14:24**

Hello Lag0,

Le message contredit effectivement vos propos, puisque c'est justement l'assureur/courtier dont il est question à l'origine de la conversation.

Par **Lag0**, le **16/10/2014** à **19:17**

Je ne vois pas pourquoi...

Mon propos était :

[citation]Pourtant, ça commence à bien se savoir que 80% des "assurances pour portables" ne sont pas sérieuses ! [/citation]

(et au passage, il suffit de se renseigner dans les diverses associations de consommateurs pour en être convaincu).

Donc d'après mes propos, si 80% ne sont pas sérieuses, cela signifie que 20% le sont (enfin si je calcule bien).

Alors qu'un assureur nous affirme être sérieux, je ne vois pas en quoi c'est contraire. Ca en fait un parmi les 20%.

Bon, ceci, bien sur, si on le croit sur paroles...