



Refus d'indemnisation responsabilité civil

Par **interval**, le **20/02/2012** à **13:27**

Bonjour, C'est mon premier post sur ce forum et mes connaissances en droit et notamment en droit des assurances sont très minces, je vous prierais d'être indulgent sur mes fautes eventuelles de vocabulaire,

les faits :

Une amie, à qui je donnais un cours de guitare chez moi a renversé un verre de jus d'orange sur mon ordinateur portable qui a cessé de fonctionner. Nous avons donc décidé de faire marcher sa responsabilité civile afin d'obtenir remboursement auprès de notre assureur (le même pour nous deux). Ma mère (qui paye l'assurance, j'ai 20 ans.) a décidée d'appeler l'assureur sans nous consulter pour obtenir quelques informations, et a expliqué que c'était elle qui avait renversé un verre d'eau sur un ordinateur chez nous (dans le but d'obtenir des explications rapidement, elle n'a aucune notion en droit et ne se doutait pas qu'une différence de personne pouvait tout changer). Son interlocuteur lui a rétorqué que dans ce cadre on ne pouvait obtenir remboursement et elle s'est donc rattrapée en expliquant la vraie version des faits. L'assureur s'est alors "moqué" d'elle, lui faisant souligner que la divergence dans ses propos était suspect.

Par la suite j'ai fournis, comme demandé, un devis des réparations ainsi que la facture de mon ordinateur. Une semaine plus tard, n'ayant pas de réponse je me suis rendu dans une agence où un conseiller m'a expliqué que mon dossier était en train d'être validé et que donc **je pouvait lancer les réparations qui seraient à coup sûr prises en charge.**

Mais voilà, deux semaines après, ayant réglé le réparateur informatique, coup de théâtre : Suite à un silence total de la part de l'assureur (débordé par les intempéries) j'ai décidé de le recontacter et là ils nous informent que notre dossier a été refusé pour un problème de procédure : L'appel de ma mère aurait été pris comme une déclaration, et en raison de la divergence de propos entre elle et mon amie qui était allée témoigner ils ne sont pas en mesure de nous rembourser, nous prenant pour une bande d'escroc (détectable dans les propos tenus).

Enfin, nous décidons de prendre rendez-vous avec la responsable de mon agence. A l'issue

d'une longue discussion où je lui signale qu'un de ses conseiller m'a autorisé à lancer la réparation, sans non plus lui parler de mes intentions d'assignation en justice, elle m'explique qu'il sera sanctionné mais qu'a moins de faire une lettre je n'obtiendrais rien. Je voudrais donc savoir si une assignation est possible, merci !

Par **chaber**, le **20/02/2012** à **14:44**

bonjour

[citation]Ma mère (qui paye l'assurance, j'ai 20 ans.) a décidée d'appeler l'assureur sans nous consulter pour obtenir quelques informations, et a expliquée que c'était elle qui avait renversé un verre d'eau sur un ordinateur chez nous (dans le but d'obtenir des explications rapidement, elle n'a aucune notion en droit et ne se doutais pas qu'une différence de personne pouvait tout changer)/[citation]

L'assureur n'a pas intervenir dans ce cas de figure. On ne peut se causer un dommage à soi-même ou un descendant n'est pas un tiers (relire les conditions générales.

[citation]Je pouvait lancer les réparations qui seraient à coup sûr prises en charge.

[/citation]réponse surprenante.

L'assuré doit fournir une réclamation (devis) pour justifier ou non d'une expertise.

Sans feu vert écrit ou prise en charge de l'assureur vous n'auriez pas dû faire procéder aux réparations

[citation]L'appel de ma mère aurait été pris comme une déclaration, et en raison de la divergence de propos entre elle et mon amie qui était allée témoigner ils ne sont pas en mesure de nous rembourser, nous prenant pour une bande d'escroc (détectable dans les propos tenus). [/citation]

La réaction de l'assureur est normale. Un changement de responsable pour être indemnisé pourrait entrer dans l'escroquerie à l'assurance.

[citation]Je voudrais donc savoir si une assignation est possible,/[citation]

Assigner est toujours possible mais sans être certain du résultat et cela a un coût

Il faut considérer la valeur des réparations à ce coût.

[citation]mais qu'a moins de faire une lettre je n'obtiendrais rien. [/citation]

Une déclaration de votre amie à son propre assureur pourrait éventuellement provoquer une indemnisation.

Par **interval**, le **20/02/2012** à **15:14**

Bonjour, tout d'abord merci de prendre sur votre temps.

Je n'ai pu préciser certains détails en raison de la limitation du nombre de caractères, je vais donc pouvoir vous répondre ici :

J'ai bien passer un devis à mon assurance qui m'a affirmer que mon dossier était bon. En revanche, je n'ai jamais eu de preuve écrite (et même aujourd'hui, aucune lettre me disant que

mon dossier a été rejeter ne m'a été envoyé !).

Nous avons peut de temps avant le rendez vous chez la responsable d'agence, demandé à mon amie de faire une seconde déclaration. Mais à nouveau sans résultat. Je rappel que nous avons le même assureur, mais pas la même agence.

Quand au coup de téléphone de ma mère, elle voulait juste savoir si on été couvert pour ce genre de dommage et à aucun moment on ne lui a fait savoir, avant la fin de son appel, que ce qu'elle avait dit était considéré comme une déclaration officielle.

Si cela peut servir de matière ... merci encore !

Par **chaber**, le **22/02/2012** à **07:13**

Il appartenait à votre amie de déclarer le sinistre à son propre assureur, qui apparemment n'a pas donné accord de réparations.