



## Conflit sur la nature du sinistre

Par **tonyoz**, le **09/12/2010** à **16:49**

Bonjour,

Je suis adhérent à l'assurance SPB (qui assure les téléphones achetés chez SFR) et me suis fait voler mon téléphone il y a maintenant 1 mois. Lors de mon dépôt de plainte, la police a considéré le vol comme un vol à la tire. J'ai donc fait ma déclaration à l'assurance. On me dit tout d'abord que le vol est couvert... puis on me refuse le remboursement du téléphone ! J'appelle, j'explique la situation et le téléconseiller me dit que finalement c'est bon et que de toute façon ils retiennent la décision de la police en terme de nature du sinistre. J'envoie donc mes docs et A NOUVEAU on me refuse le remboursement !

Le problème étant que je suis assuré contre le vol à la tire mais pas le vol à la sauvette et l'assurance affirme que c'est un vol à la sauvette dont j'ai été victime... Malgré tout ça ne change en rien le verdict de la police.

Aujourd'hui j'en suis au stade où j'ai envoyé un recommandé au département satisfaction client (c'est l'assurance qui m'a dit de procéder de cette façon) pour qu'un "expert" s'occupe de mon affaire.

Pouvez vous me dire quelles sont les différentes possibilités qui s'offrent à moi en cas de nouveau refus ?

Merci d'avance

Anthony

Par **jane**, le **28/08/2012** à **14:27**

Bonjour Tonyoz,  
je suis aujourd'hui exactement dans le même cas que vous et je voudrais savoir comment votre litige avec SPB a été réglé?  
Merci de votre expérience.  
Cdt  
Jane

Par **tonyoz**, le **31/08/2012** à **07:53**

Bonjour,

Et bien apres avoir envoye un recommande, il a fallu debattre encore et encore par telephone et finalement ca s'est arrange mais ca amis en tout 2 mois et demi si ma memoire est bonne !  
Ce sont vraiment des voleurs !  
On vous dit qu'ils se fient au rapport de police et la seconde qui suit, on nous annonce le contraire... Bref, il faut les harceler, exiger l'avis d'un expert !

Bon courage

Par **jane**, le **04/09/2012** à **09:56**

Merci beaucoup pour votre réponse.  
J'ai effectivement envoyé une recommandée, et j'attends leur réponse.  
Vraisemblablement, ils veulent contester le rapport de police qui a qualifié le vol de "vol à la tire" alors que eux, ils disent que c'est un vol à la sauvette car dans le rapport, il est inscrit que le téléphone a été dérobé sur la table d'un café, devant moi, et il n'est pas précisé qu'il était dans mon sac, sur la table.  
Bref, ils veulent contester la qualification faite dans le rapport de police.  
Je ne sais pas si ils peuvent...  
Ca va surement être long et il va falloir se battre contre eux!

Par **tonyoz**, le **04/09/2012** à **11:15**

Et bien revoyez votre rapport de police. Rendez vous au commissariat pour faire une modif, j'imagie que c'est possible

Par **Jane**, le **04/09/2012** à **11:18**

Non, il semble que seul l'original fait foi...

Je vais attendre leur réaction. De toutes les façons, ils cherchent tjs une bonne raison de ne pas prendre en charge nos sinistres!