



Litige axa pas de remboursement et sa risque de durer des années

Par **alarme**, le **17/07/2014** à **22:07**

Bonjour ,

Je me vois dans l'obligation par ce courrier , de vous faire réagir et d'intervenir dans l'étude de mon dossier en espérant trouver un compromis avec mon assureur avant toutes procédure judiciaire .

En effet le 25 OCTOBRE 2013 , mon fils de 8 ans et moi même avons été victime d'un accident de la route ,

plus précisément , en voici le récit:

un couple a vive allure n'observe pas l'arrêt prévue par un signal tricolore "feu rouge" et fonce tout droit sur nous en nous projetant contre un mur

Je vous laisse imaginer la violence d'un tel impact et le choc physique et moral subi... Et Mon enfant de 8 ans et moi, gardons encore les séquelles de cet collision a ce jour...

Le couple en question, ayant immédiatement au sortir de la voiture reconnu son erreur de conduite du a une dispute conjugal et le chahut des enfants a l'arrière ,entraînant son inattention et son manque de vigilance .

Les dégâts sont nombreux néanmoins,

Pas de mort, cela aurait été irréparable... pour autant les dégâts matériels sont lourds, mais pas d'inquiétude, ce sera a l'assurance d'intervenir et de prendre la suite des choses et de

jouer son rôle ...

Le véhicule une Fiat Uno Turbo ie de 1990 avec seulement 120 000 kilomètres et entièrement restaurer ,

celui-ci ne faisait l'objet d'aucune tache de rouille " véhicule très très rare et très dur a trouver en France surtout dans un état

irréprochable " vous pourrait constater les photos qui parlent d'elle même .

Mon fils et moi avons été transporter par les pompiers de Gennevilliers lieu de l'accident vers le centre Hospitalier d'Argenteuil .

Tandis que le véhicule a été remorquer a la fourrière de Gennevilliers par les soins de la Police laissé sur place .

En attendant le constat de police le véhicule est resté en fourrière , donc des frais de gardiennage se sont accumuler .

après plusieurs relance sans réponse , mon assureur me confie un beau matin que c'est mon véhicule et que si je le voulais de nouveau dans l'avancement du dossier, il fallait que j'aïlle payer et sortir le véhicule de la fourrière a ma charge sinon pas d'expertise donc pas de remboursement .

Wahoooo !! l'alerte est donnée, je cours de ce pas donc, a la fourrière demander le montant a payer pour la restitution de mon véhicule ,

la somme s'élève a plus de 1000 euros , je vais donc emprunter 1000 euros pour sortir la voiture qui été censée être dans les

locaux de la société SN-CDR , a mon retour et a la grande surprise de tous , le véhicule a disparu . "Ils m'ont pourtant certifié

quelques heures plutôt que le véhicule était bien sur leur parc et que je restais redevable des frais de gardiennage et de

remorquage" Soit plus de 1000 euros.

J'en avise aussitôt le commissariat de Gennevilliers qui me confirme que la Fiat Uno est bien a la fourrière et qu'elle

n'a en aucun cas fait l'objet d'une expertise et encore moins d'une demande de destruction "Monsieur Fievier qui apparemment lui

seul ordonne les destructions et les demandes d'expertise prend son téléphone et contacte la société SN CDR, demandant des explications ,ceux la confirment qu'ils ont commis une faute professionnel qui est très grave et qu'ils se chargent de me rembourser mon bien " j'ai réclamer un papier écrit qui m'a été établi le 12 FEVRIER 2014 reconnaissant leur fautes et

s'engageant a rembourser celui ci . " soit après de longues semaines d'attente et de relance

leur expert estime la valeur du

véhicule a 5000 euros , mais puisqu'elle était accidenté ce sera 100 euros "

Je transmets tout cela a mon assureur afin qu'il me conseil quoi faire , celle-ci me répond que je n'ai pas souscrit a l'assistance

juridique donc tout cela ne sert a rien . On a plus qu'a procéder a une estimation sur photos .

Profitant de cette situation ou le véhicule n'existe plus, la valeur de mon véhicule se voit diviser au moins par deux , soit 3500 euros.

Je contestes bien évidemment cette décision a quoi l'expert me répond qu'il veuille bien revoir la valeur a la hausse de celui ci , et ce, a condition que je lui fournisse des offres plus élevées dans le marché Automobiles, chose que j'ai bien évidemment fait .

Après de longues semaines d'attente et de relance toujours pas de nouvelles, la compagnie et le cabinet d'expert qui n'apprécient

plus du tout, mes multiples appels et réclamations dont ma conseillère Mme Ta..a Fer..er qui me répond a chaque réclamation, qu'elle n'en sait pas plus que moi , " je transmets a la compagnie et je vous rappelle " c'est cette réponse a quoi j'ai eu droit a chacun de mes appels , en attendant vainement ce rappel pendant plusieurs jours , je relance mais tout mes appels n'aboutissent a rien . Elle ne veut même plus répondre depuis que je lui ai demandé les coordonnées du médiateur qu'elle n'a pas été capable de me fournir ; je vous laisse deviner quelle a été sa réponse "euuuuh je ne sais pas je me renseigne et vous rappelle" chose qu'elle ne fera pas bien-sur .

C'est dans ces conditions, et c'est pour cela , que j'attire vivement votre attention et compte sur votre impartialité et votre professionnalisme, pour trouver une solution a ce qu'on me rembourse la vraie valeur de mon véhicule .

Vous trouverez en pièces jointes les éléments nécessaires dont le rapport d'expertise qui estime la valeur a 3500 euros et reste a

vos disposition pour toutes informations complémentaires .

Dans l'attente de vous lire , veuillez agréer mes Salutations les plus sincères .

AXA xxxxxx

xxxxxx

xxxxxx

Numéro Police : xxxxxxxx

Numéro Sinistre : xxxxxx

Immatriculation du véhicule : xxxxxx

Date du sinistre : 25/10/2013

[fluo]**Bonjour,**
Nous sommes ici sur un forum visible par tous. J'ai supprimé les références à votre affaire.[/fluo]

Par **moisse**, le **18/07/2014 à 08:12**

Bonjour,

Inutile de donner ces précisions relatives à votre contrat, vous vous trompez complètement sur la nature du présent forum.

Il s'agit d'un lieu de discussion sur des questions d'ordre juridique, et des réponses apportées par des bénévoles pas forcément issu du monde judiciaire, mais qui en aucun cas ne se substitueront à un avocat et n'interviendront pour votre compte.

Dans le cas présent il s'agit d'un problème classique d'estimation d'un véhicule âgé, et il vous appartient de démontrer à la compagnie la valeur que vous alléguiez au travers des valeurs, cotes du marché, et des travaux récents éventuellement effectués sur ce véhicule.

Par **Dominique Axa France**, le **18/07/2014 à 15:20**

Bonjour alarme,

Je suis Dominique du service Qualité AXA France.

Je remercie tout d'abord le modérateur d'avoir supprimé les coordonnées de notre agent général ainsi que votre n° de contrat, et l'immatriculation de votre véhicule.

Tout comme précisé sur le forum UFC Que Choisir et Droit Finances, sur lesquels vous êtes également intervenu, j'ai confié votre dossier auprès de notre Direction Relations Clientèle qui ne manquera pas de revenir vers vous dans les plus brefs délais.

Je me tiens à votre disposition via la messagerie privée du forum.

Cordialement
Dominique R.
Qualité AXA France

Par **alarme**, le **18/07/2014** à **16:17**

Bonjour monsieur domeneque ,
Demandez ce que vous voulez et retirez ce que vous désirez mais cela ne changera rien au comportement de la société AXA pour laquelle d'ailleurs vous intervenez ,
AXA les rois de faire attendre ses clients jusqu'à accepter la misérable somme proposée .Fini votre manège ! montrez votre vrai visage en répondant sincèrement à ma question
Pourquoi AXA dans un sinistre où on est en aucun cas responsable et qui ne va déboursier de sa poche aucunes centimes car c'est censé être la MACIF qui paye,
assurance des responsables de l'accident ??????????????
C'est toujours le même cinéma on vous estime votre véhicule au plus bas et ensuite on vous use par le Temps ,à vous de justifier des factures ,
et même avec 6000euros de factures au cours des 2 dernières années ,l'expert vous répondra qu'il ne peut pas rajouter plus que 500euros ,j'ai les preuves de tout ce que je vous avance et je vais poster tout cela dans un autre sujet qui sera intitulé Litige Allianz cherche la faille que vous avez pu commettre en remplissant votre constat à l'amiable ,il faut arrêter de faire croire à tout le monde qu'en cas de sinistre vous allez vous battre pour nos droits ,ça suffit !
arrêtez de nous prendre pour des c... .

Par **Lag0**, le **18/07/2014** à **18:59**

[citation]Demandez ce que vous voulez et retirez ce que vous désirez mais cela ne changera rien au comportement de la société AXA pour laquelle d'ailleurs vous intervenez , [/citation]
Difficile de comprendre ça...

Par **chaber**, le **19/07/2014** à **09:06**

bonjour
[citation]Dans le cas présent il s'agit d'un problème classique d'estimation d'un véhicule âgé, et il vous appartient de démontrer à la compagnie la valeur que vous alléguiez au travers des valeurs, cotes du marché, et des travaux récents éventuellement effectués sur ce véhicule.[/citation]Tout à fait d'accord

A maintes reprises la Cour de Cassation a confirmé, dans le cas où il n'y a aucune responsabilité, le droit à la valeur de remplacement et **tous les frais inhérents à l'accident** tels que carte grise, dépannage remorquage, frais gardiennage, immobilisation et/ou location

de voiture.....

Il vous appartient de démontrer la valeur de remplacement par tout moyen (par exemple petites annonces d'un véhicule similaire), factures ... ou une expertise à vos frais par un **expert indépendant**, entre 200 et 300€.

[citation]Pourquoi AXA dans un sinistre ou on est en aucun cas responsable et qui ne va déboursier de sa poche aucuns centimes car c'est censé être la MACIF qui paye, assurance des responsable de l'accident ?????????????? [/citation]

vos sinistres entre dans le cadre de la convention IDA, indemnisation directe des assurés. AXA intervient pour le compte de la MACIF.

Cette convention ne vous est pas opposable et vous pouvez vous adresser directement à l'assureur adverse. Ce qui ne changera rien quant à l'évaluation de votre voiture par l'expert de la MACIF.

Pour info, selon la convention précitée, les frais annexes doivent être réglés par votre assureur. Attendez vous à de grandes discussions sur ces préjudices que certains assureurs sont réticents à l'indemnisation.

[citation]il faut arreter de faire croire a tout le monde qu'en cas de sinistre vous allez vous battre pour nos droits ,sa suffit [/citation] Sans défendre les assureurs: ils sont tenus par le droit et la nombreuse jurisprudence sur le sujet.

Par contre, je pense que l'expert, certainement du BCA, aurait pu constater votre épave à la fourrière et éviter tous ces délais.

Par **alarme**, le **23/07/2014 à 05:00**

Bonjour a tous ,

voici la réponse du service AXA a mes réclamations auprès du médiateur ,

Nous avons pris connaissance de vos courriels relatif à votre de demande d'adresse du Médiateur et c'est bien volontiers que je vous la communique :

Monsieur le Médiateur
Terrasse 1
313 les Terrasses de l'Arche
92727 Nanterre.

Je vous précise cependant que celui-ci ne peut être saisi qu'une fois les voies de recours internes épuisées.

C'est pourquoi, je serai votre interlocuteur privilégié pendant le traitement de votre réclamation, notre objectif étant de vous apporter une réponse de qualité dans les meilleurs délais.

Restant à votre écoute, je vous prie d'agréer, Monsieur , mes sincères salutations.

AXA France

Bonjour monsieur ,

Suite à vos mails, j'ai relancé le service réclamation qui connaît du retard dans le traitement des demandes et qui m'a confirmé que vous serez contacté la semaine prochaine.

L'appel au Médiateur se fait si aucun accord avec le service Réclamation n'a été trouvé et les coordonnées du Médiateur sont transmises par le service Réclamation

Vous pouvez trouver les informations relatives au médiateur

<http://www.axa.fr/Pages/comment-deposer-une-reclamation.aspx>

Nous sommes désolés pour le retard occasionné et faisons au mieux pour prendre en compte votre demande.

Bien cordialement,

Conclusion

On attend encore mais la ils ont fait un très grand effort au moins ,une date "la semaine prochaine" le sinistre date du 25/10/2013 ,je pense qu'il va falloir encore quelques mois avant d'avoir le fameux médiateur
je vous tiens au courant des suites

Par **chaber**, le **23/07/2014 à 08:24**

bonjour

[citation]Suite à vos mails, j'ai relancé le service réclamation qui connaît du retard dans le traitement des demandes et qui m'a confirmé que vous serez contacté la semaine prochaine.
[/citation]excuse passe-partout. Si trop de travail on embauche

N'acceptez qu'une offre détaillée de votre préjudice poste par poste afin de pouvoir vérifier si rien n'a été oublié pour les frais annexes

tenez nous informés du suivi

Par **alterego**, le **23/07/2014 à 09:23**

Bonjour,

Ne rêvez pas

Pour information le médiateur dont l'adresse vous est donnée est plus qu' "inféodé" à l'assureur, il est l'assureur lui-même. Il n'a vocation qu'à vous distraire du litige et à gagner du temps voire à vous dissuader de vos prétentions.

L'adresse qui vous a été donnée est celle d'AXA.

Ou vous savez mener la procédure tout seul, ce dont je doute, ou vous vous adressez à un Conseil tel l'avocat ou l'expert d'assuré. Pour l'instant l'assureur est le maître du jeu.

Oui ça peut durer des années, à condition que le délai de prescription que maîtrise fort bien l'assureur ne tombe pas avant.

Permettez-moi de vous rappeler qu'avec le professionnel vous ne discutez pas d'égal à égal. Lui maîtrise le Droit de l'Assurance à la perfection. Contre lui, il ne suffit pas d'avoir raison ou, pire encore, de penser avoir raison.

Cordialement

Par alarme, le 23/07/2014 à 16:23

bonjour a tous ,
tout d'abord merci pour vos conseils .

Effectivement l'adresse donnée par AXA est bien celle du siège de la compagnie ,
et cela confirme bien qu'ils sont encore entrain de nous mener en bateau et gagner du temps ,
ça va bientôt faire un an et je ne sais pas au bout de combien de temps il y a prescription ?

L'expert nous avez déjà mener en bateau quand nous avons refuser sa proposition de
cession du véhicule .

Il nous a répondu qu'il veuille bien revoir l'estimation a condition de lui fournir des élément
comme des offres d'annonce plus élever ,
nous avons envoyer de suite ces offres qui était au double et beaucoup plus encore .

D'ailleurs il n'a pas du apprécier les contestations, car après des semaines de relance en
attente de cette nouvelle proposition ,il nous répond encore par :

qu'il veuille bien revoir la proposition a condition de lui fournir le justificatif d'achat de celui-ci
maintenant .

Chose que nous avons faite bien évidemment "carte grise a jour moins de 6 mois , contrôle
technique valide de moins de 6 mois ,et une copie du certificat de cession a titre gratuit " un
cadeau d'une association "un professionnel de l'automobile .

Je crois que je vais opter pour un avocat ,c'est la plus sage des solutions car je traite avec
des professionnels a la chasse de la moindre erreur ,pour payer le strict minimum et peut être
réclamer un maximum a la partie adverse une fois nous avoir fait avaler la misérable

proposition . ????????????????????

Cordialement

Par **alterego**, le **23/07/2014 à 18:10**

Bonjour,

Vous auriez dû, en son temps, mettre votre assureur en demeure de préciser son point de vue et de vous indiquer clairement sur quelles dispositions législatives, réglementaires, jurisprudentielles ou règlementaires il s'appuie pour fonder sa position.

Ceci étant du passé, il ne vous reste que la voie judiciaire que vous envisagez.

Votre problème est celui auquel nous sommes tous exposés un jour ou l'autre car il sait que la quasi-totalité des assurés ignorent le contenu de leurs contrats et le "b a ba" du Droit des Assurances.

Cordialement

Par **alarme**, le **23/07/2014 à 18:32**

bonjour a tous ,

Vous avez raison alterego,

je suis outrer par ce comportement mafieux des assureurs ,ceci est inadmissible et j'irais jusqu'au bout avec cette bande de voleurs .

au bout de combien de temps il y a prescription pour un dossier comme le notre ?

Cordialement

Par **chaber**, le **23/07/2014 à 18:46**

bonjour

les médiateurs d'assurances ou de banques sont toujours au siège social de l'entreprise dont ils sont salariés.

En assurance la prescription est de 2 ans qui peut être interrompue par une LRAR ou une action en justice.

La convention IDA, dont j'ai parlé, ne vous est pas opposable. Un avocat assignera votre adversaire directement pour réclamer le préjudice qu'il estimera le plus juste pour vous avec

les éléments que vous lui fournirez

Par **alterego**, le **23/07/2014** à **21:45**

Bonjour,

Mafieux non. C'est la vie, le système, qu'il s'agisse d'assurances ou du reste, ou alors, les assurances n'ayant pas l'exclusivité de ce comportement, tout est mafieux.

Croyez que dans leur comportement nombre d'assurés ne valent pas mieux. Cerise sur le gâteau pour les assureurs, quasiment tous les assurés ne lisent jamais leurs contrats cultivant ainsi leur ignorance sur le sujet.

Dire que tel ou tel est mafieux n'est qu'un bouteillon que chacun aime bien colporter.

Votre affaire devrait s'arranger comme **chaber** vous l'a écrit à diverses reprises.

Cordialement

Par **alarme**, le **23/07/2014** à **21:53**

Bonjour ,

Merci pour vos conseils très précieux ,je vous tiens au courants des suites et de chaque réponse

Cordialement