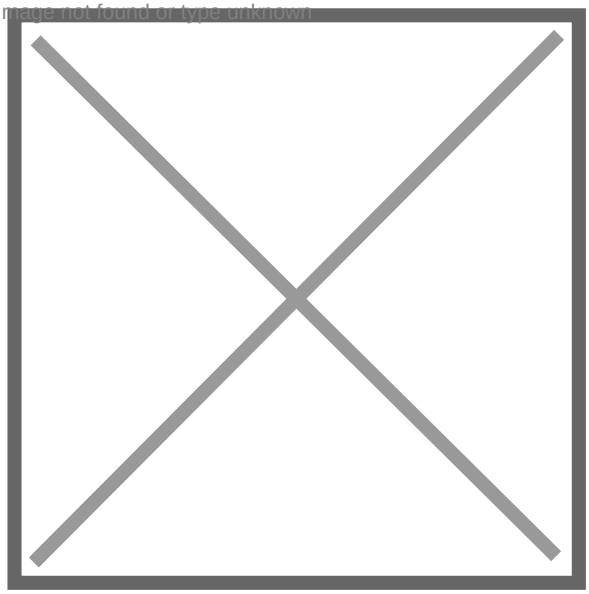
Image not found or type unknown



Non prise en compte de demande de médiation

Par **loulou**, le **22/01/2009** à **21:25**

Bonjour,
J'ai demandé l'intervention du médiateur de la société d'assurances le 11 décembre 2008 par simple courrier. Comme aucune réponse ne m'était parvenue, je l'ai de nouveau demandé par lettre recommandée avec accusé de réception le 5 janvier 2009.
Je n'ai eu aucune réponse du service "médiation" ou du médiateur depuis.
Le litige portait sur le remboursement d'une voiture volée retrouvée au delà des 30 jours, et pour laquelle je n'avais pas encore été remboursée.
L'assurance veut que je reprenne mon véhicule, ce à quoi je m'oppose, l'assurance m'ayant fait une proposition de remboursement tardivement (statutairement dans les 30 jours, en réalité, le 35 ème jour).
Par ailleurs, l'assurance considère avoir 15 jours pour me régler dès reception de mon accord (avec dossier complet), alors que les statuts prévoient 48h ouvrées).

L'assurance ne tient pas compte que j'ai saisi le service médiation, m'a envoyé un courrier daté du 14 janvier 2009, précisant qu'elle faisait le virement du montant des dégâts sur mon compte et considérait le dossier clos.
Le fait de demander l'intervention du médiateur suspend-il le traitement du dossier, jusqu'à réponse de celui-ci ?

Par **chaber**, le **23/01/2009** à **05:00**

Normalement dans vos conditions générales vous devez retrouver la gestion de la procèdure

d'indemnisation en cas de vol.
Si le véhicule est retrouvé dans les 30 jours, vous êtes indemnisé des dommages: remise en état ou paiement de l'épave.
Si le véhicule est retrouvé au-delà des 30 jours, l'assureur doit vous faire une offre d'indemnité dans les 10 jours.

Si toutefois le véhicule est retrouvé avant le réglement effectif, vous avez la possibilité de le conserver et procéder à la remise en état.

Lors de votre courrier au médiateur de votre assurance, vous avez eu le tort de ne pas l'avoir fait en recommandé, ce qui a encore retardé le dossier. Le médiateur devrait répondre aux arguments que vous avez avancés dans le délai d'un mois à réception.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés