



Quel recours contre notre assureur

Par **mraca**, le **09/09/2011** à **22:32**

Bonjour,

En 2008, nous avons déclaré un sinistre auprès de notre compagnie d'assurance pour notre congélateur. Nous avons établi une liste des denrées périssables sans pouvoir le justifier par les preuves d'achats car non conservées. Le remboursement a eu lieu sans problème.

En 2010, nous avons acheté un congélateur à tiroirs, nous avons bénéficié du dernier mis en exposition. Il est sous garantie 2 ans. En août de cette année, en voulant retirer des aliments nous nous sommes aperçus que ceux ci étaient dégelés et que le moteur faisait du bruit. Après vérification cela devait faire plusieurs heures que le congélateur commençait à dégivrer (placé dans le garage).

En sortant les denrées nous nous sommes aperçus que tout était dégelé.

Nous avons récupérés quelques aliments mais beaucoup étaient périssables et les avons mis à la poubelle.

Nous avons donc pris contact avec le service après vente du magasin où nous avons acheté l'appareil et le technicien a diagnostiqué une fuite de gaz. L'appareil a été acheminé dans leurs ateliers. A ce jour, nous n'avons toujours pas de nouvelle !!!

Ce qui me fait bondir, c'est le constat de notre assurance, en effet, nous avons donc établi une liste des denrées perdues (sans fourniture des preuves d'achat et sans photos) et leur avons envoyé accompagné de la facture de l'appareil et de la preuve de retrait par les ateliers.

Il nous est reproché la chose suivante :

- la liste des denrées perdues est sensiblement la même que celle fournie pour le sinistre de 2008 à quelques euros près.

Pour notre assureur, nous sommes des fraudeurs !!!! Chose que nous n'acceptons pas.

Quel recours pouvons nous avoir afin de régulariser ce dossier et de prouver notre bonne foi ?

En vous remerciant par avance et espérons avoir été clair.

Cordialement,

Par **gribouille**, le **10/09/2011** à **03:55**

Bonjour

[citation]Ce qui me fait bondir, c'est le constat de notre assurance, en effet, nous avons donc établi une liste des denrées perdues (sans fourniture des preuves d'achat et sans photos) et leur avons envoyé accompagné de la facture de l'appareil et de la preuve de retrait par les ateliers.

[/citation]

Je ne vois pas en quoi votre assurance habitation est concernée par ce nouveau sinistre.

Il s'agit bien d'un dysfonctionnement du congélateur que le service après vente a constaté, et reconnu ?

C'est leur assurance qui doit vous indemniser.

Par **alterego**, le **12/09/2011** à **14:10**

La réponse qui vous a été faite est des plus logique.

Le congélateur est encore sous garantie.

La décongélation des produits stockés est consécutive à un dysfonctionnement du matériel, ce que reconnaît la marque, sollicitez l'assureur RC du fabricant ou du vendeur, mais pas votre assureur multirisque habitation.

Cordialement

Par **mraca**, le **12/09/2011** à **14:16**

Bonjour,

Nous vous remercions pour ces renseignements.

Nous allons les contacter car ils ne nous donnent plus signe de "vie"...

Bonne journée

Cordialement,