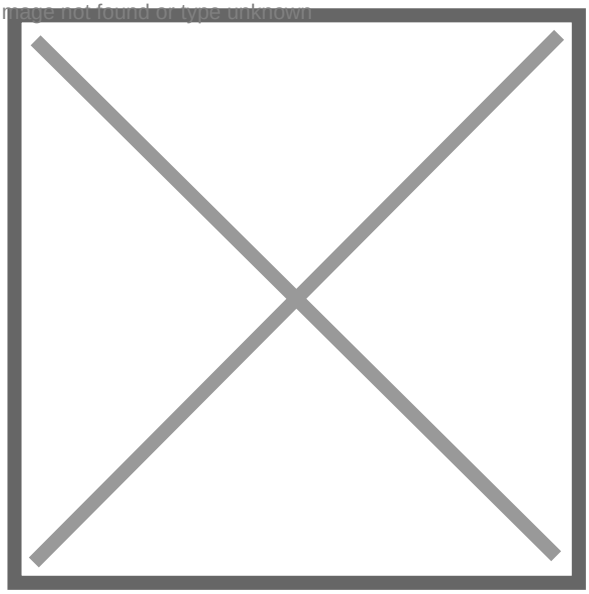
Image not found or type unknown



Délai proposition offre d'intemnité

Par **wattswing**, le **02/10/2017** à **17:12**

Bonjour,

Je suis assuré par "Axxxx Bon Plan", société d'assurance qui mandate Axxxx.
J'ai eu un accident de la route en moto le 14 juin 2017 (il y a 3 mois). La déclaration d'accident a été faite, et envoyée à mon assurance par recommandé.

Le conductrice de la voiture opposée m'ayant percuté a été désignée par la suite responsable du sinistre (refus de priorité à droite sur les Champs + témoignage en ma faveur car la voiture ne regardait pas la route).
Voici plus de 2 mois que l'expert est passé faire le chiffrage de la moto au garage, après l'y avoir déposé sur demande de l'assurance.
Je ne parviens plus à contacter le service sinistre depuis plus d'1 mois aujourd'hui. Je n'ai toujours pas d'offre d'indemnisation passé 3 mois. Quelle que soit la forme de communication, personne ne me répond, l'assureur prétexte du retard.

Je suis impuissant face à des gens qui ne répondent pas, et qui ne me recontactent plus (mail, ligne directe, hotline).
De ce que j'ai pu comprendre de la loi : dans le cas présent, et stratégiquement, l'assurance a juridiquement "raison" de rester muette tant que l'offre d'indemnisation n'est pas bouclée : car légalement aucun délai n'est fixé pour le chiffrage fait par l'expert, et j'ai l'impression qu'Axxxxx Bon Plan en profite bien pour faire la muette. Est-ce juste ?

Je souhaiterais avoir une recommandation juridique concernant ma situation : ce qu'il convient de faire pour accélérer les choses, et si possible, réclamer des indemnités d'immobilisation du véhicule, obtenir une réponse et une offre d'indemnisation en bonne et due forme. Enfin, je leur ai également posé la question d'une expertise médical (suite aux douleurs, et limitation du mouvement à cause de l'accident), mais toujours pas réponse.

J'ai même récemment déposé un avis contre eux sans pour autant avoir eu un retour : https://www.opinion-assurances.fr/axa-assurance-moto-avis-85635.html

Mon père me conseille d'entrer en relation avec un avocat pour obtenir un conseil, et éventuellement obtenir une relance signée par un avocat, pouvant débloquer éventuellement la situation.

Je vous remercie d'avance pour votre avis sur cette situation qui commence à traîner, et pour laquelle je ne peux rien faire d'autre que d'attendre.

Par **chaber**, le **02/10/2017** à **17:40**

bonjour

Votre véhicule est-il réparable?

Si l'assureur n'a pas reçu le rapport d'expert il ne peut vous proposer une indemnisation.

Sans responsabilité aucune vous pourrez réclamer tous les préjudices connexes à l'accident

Pour le corporel: avez-vous fait déclaration à l'assureur?

[citation]Mon père me conseille d'entrer en relation avec un avocat pour obtenir un conseil, et éventuellement obtenir une relance signée par un avocat, pouvant débloquer éventuellement la situation. [/citation]si le retard est dû à l'expert un avocat ne fera pas accélérer l'indemnisation.

Par **chaber**, le **02/10/2017** à **18:03**

bonjour

[citation] (extrait du site)Axxxx BON PLAN qui est un des premiers sites d'assurance pour les particuliers sur internet, vous propose des produits d’assurance 100% en ligne (et par téléphone pour ceux qui préfèrent).

Axxxxx BON PLAN travaille avec les plus grandes compagnies Françaises avec qui nous avons négocié des conditions avantageuses pour nos clients.

Travailler avec les plus grandes compagnies du secteur de l’assurance en France représente aussi un gage de sérieux dans le règlement des sinistres en cas d’accident.

C’est aussi pour vous un gage de pérennité, ces sociétés étant très solides financièrement.[/citation]
AXXXX bon plan agit comme un simple courtier, qui, au sens du terme, est censé représenter son client auprès de l'assureur.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **wattswing**, le **02/10/2017** à **18:04**

Bonjour,

merci pour votre réponse rapide et votre aide.

> Si l'assureur n'a pas reçu le rapport d'expert il ne peut vous proposer une indemnisation. Peut-on forcer le courtier à accélérer la procédure, ou bien fournir la preuve qu'il y a un problème entre l'expert et eux ?

> Pour le corporel: avez-vous fait déclaration à l'assureur?
J'ai envoyé le constat médical précisant les tumeurs et chocs subis avec le constat à l'amiable (moins de 5 jours après l'accident). Cela est-il suffisant ?

Sinon d'après l'assurance (service sinistre), (lors de nos échanges oraux / mails, vers la fin juillet) : la moto allait être déclarée comme épave. Mais sans le chiffrage remis par l'expert, rien n'est officiel pour moi.
Le garagiste de son côté m'a dit qu'elle était réparable, que l'expert était bien passé, et qu'il y allait y en avoir pour environ 3000 euros de réparations (ce qui est à peu près sa cote Argus).

En l'état, c'est surtout forcer la réponse d'Assur Bon Plan qui me pose problème : car personne ne me rappelle malgré de nombreuses relances.

Rien n'oblige légalement une assurance à répondre à ses assurés dans des délais "normaux" ?

Qua puis-je faire pour les forcer à me répondre au plus vite, sinon faire un scandale en ligne et sur les réseaux sociaux ?

Merci d'avance.

Par **Dominique Axa France**, le **03/10/2017** à **10:15**

Bonjour Wattswing,

Comme évoqué sur opinion assurances, l'expert est dans l'attente d'un devis .

Notre Direction des Assurances Affinitaires est intervenue dans la gestion de votre dossier afin qu'une priorité y soit donné.

Nous tentons de vous joindre depuis plusieurs jours afin de faire un point avec vous sur cette situation.

Pouvez vous me confirmer en privé vos coordonnées téléphoniques? Je vous en remercie.

Restant à votre écoute,

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Cordialement
Dominique R.
Qualité AXA France

Par **wattswing**, le **03/10/2017** à **10:46**

Dominique, je vous ai communiqué mes coordonnées par mail

En revanche je m'étonne qu'elles ne soient pas déjà présentes sur mon dossier / fiche client (mail + tél indiqués).

Merci d'avance.

Par **Dominique Axa France**, le **03/10/2017** à **12:01**

Wattswing,

Je reviens vers vous en privé afin de faire un point sur votre dossier.

Cordialement
Dominique R.
Qualité AXA France

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés