



Sinistre auto non déclaré.

Par **sandrine M**, le **11/02/2011 à 10:41**

Bonjour, je suis inscrite à la caisse d'épargne assurance auto. Au mois de novembre 2010 ma voiture s'est faite "accrochée" par un camion, ce qui a cassé mon rétroviseur. C'était une petite route de campagne sans aucune ligne centrale. J'ai tout naturellement appelé mon assurance pour avoir des informations et savoir si je devais déclarer le sinistre. Je n'ai pas donné suite à mon appel étant donné que j'avais plus de franchise que de réparations. Je ne leur ai fait parvenir aucun document, constat ni même reçu de papier de leur part. Quelle ne fut pas ma surprise lorsque j'ai reçu mon avis de prélèvement : mon bonus était passé de 0.51 à 0.63. Après les avoir appelés pour vérification, la secrétaire m'a dit qu'étant donné que je leur avais téléphoné il avait compté un sinistre alors que ce n'était qu'une demande de renseignements ! Comme noté plus haut, je ne leur ai fait parvenir aucun document, constat ni même la facture de mon garagiste et eux de leur côté ne m'ont envoyé aucuns documents ni remboursement, aucun expert. Je souhaiterais savoir si leur pratique est bien légale et comment faire pour récupérer mon bonus. Je tiens également à vous signaler qu'après cette "nouvelle" je leur ai envoyé par recommandé une demande de résiliation de mon assurance ainsi qu'ils me fournissent un relevé d'informations. Je vous remercie par avance de votre réponse et je reste à votre disposition. Veuillez agréer l'expression de mes sincères salutations.

Par **chaber**, le **11/02/2011 à 14:49**

Bonjour, Certaines sociétés, comme cela semble votre cas, enregistrent les déclarations de sinistre par téléphone. Cela revient à dire que votre appel a été considéré comme déclaration de dommages à votre véhicule sans tiers et en circulation --> application du malus. Le passage d'un expert n'est pas systématique. Tout est fonction du montant des

dommages
Le relevé d'information demandé reprendra également ce sinistre dont votre nouvel assureur tiendra compte.
Pour être valable votre demande de résiliation doit être demandée 2 mois au moins avant la date anniversaire du contrat. Il est impossible de résilier sur un coup d'humeur.
La meilleure chose à faire est d'écrire en LR avec AR au Médiateur, service clientèle au siège sociale de la Compagnie d'Assurances en expliquant la situation
Il faudra insister sur le fait que votre appel téléphonique était un simple renseignement et non une déclaration d'accident.