



Non traitement du sinistre automobile

Par **Younch77**, le **11/02/2019** à **23:38**

BONJOUR marque de politesse[smile4] Suite a un sinistre automobile survenu le 10 novembre 2018, notre véhicule a été pris en charge par notre assurance et transféré dans un garage pour expertise. L'expertise a révélé uniquement des dégâts de carrosserie car le garage conseillé par l'assurance n'était pas équipé pour un diagnostic moteur. Des voyants moteurs qui n'étaient pas présents avant le sinistre étant allumés aujourd'hui sur le tableau de bord, le cabinet d'expert nous a conseillé de faire transférer le véhicule dans un garage compétent pour une expertise complète, le 15 décembre 2018. Depuis 2 mois, nous ne parvenons pas à savoir si le véhicule a été transféré puis diagnostiqué, et ne parvenons pas à savoir où il se trouve aujourd'hui. Nous relançons l'assurance, une fois par semaine par écrit et une fois par semaine par téléphone, nous avons des discours différents, des promesses de rappel et de traitement du dossier mais rien ne se passe depuis 2 mois. Le sinistre est arrivé il y a 3 mois, nous avons contacté les services réclamation sans réponse, nous subissons des coûts de véhicule de prêt énormes et perdons de l'énergie à faire le lien entre le garage et le cabinet d'expert, à faire des courriers sans réponses, à passer des heures au téléphone avec un interlocuteur différent à qui il faut tout reexpliquer à chaque fois et qui promet des avancées sur le dossier ou des rappels sans suite, nous ne savons plus quelles démarches entreprendre. Y a-t-il légalement un délai pour qu'une assurance fasse son travail ? Ont-ils des obligations vis-à-vis de leurs sociétaires ? Peut-on leur reprocher le fait de ne pas nous conseiller, nous informer, eux étant les "sachants", c'est nous qui avons dû batailler sur conseil de l'expert pour demander un diagnostic moteur ? Sans notre vigilance, la réparation aurait été faite sans prendre en compte les dégâts moteur et nous aurions été lésés. Leur absence de réponse, de traitement et de suivi du dossier peut-elle durer indéfiniment ? À quel moment est-ce une faute qui nous permettrait d'entamer des démarches sérieuses ? Nous subissons des préjudices moraux et financiers et souhaitons faire valoir nos droits, merci pour vos conseils.

Par **chaber**, le **12/02/2019** à **06:54**

bonjour
Quelle est la cause du sinistre?
Y a-t-il un tiers responsable?
Vos garanties?

Par **morobar**, le **12/02/2019** à **18:07**

Bonjour,
[citation]et transféré dans un garage pour expertise[/citation]
C'est vous qui désignez le garage en charge des remises en état. Certes si votre assureur vous conseille un garage agréé, vous n'aurez pas d'avance éventuelle des frais de remise en état.
[citation]le garage conseillé par l'assurance n'était pas équipé pour un diagnostic moteur[/citation]
Ce n'est pas un garage mais un atelier de carrosserie, un débosseleur comme disent les canadiens.
Là encore c'est à vous de désigner le garage en charge des réparations.
[citation]Depuis 2 mois, nous ne parvenons pas à savoir si le véhicule a été transféré[/citation]
Vous allez voir le carrossier d'origine, et il vous dira la date de reprise, le remorqueur et certainement le lieu de destination.