



## habitation secondaire cambriolée par des inconnus

Par **awatnes**, le **26/04/2009** à **21:02**

medecin j'ai eu un sinistre de mon habitations secondaire,durant mon absence,des inconnus ont pénétré par effréaction (après avoir fait un trou dans le mur et m'ont dérobé mon mobilier évalué à plusieurs milliers d'euros,j'ai déposé une main courante auprès du commissariat de police,la PJ a effectué une enquête,j'ai une copie du dépôt de plainte,j'ai avisé mon assurance dans les délais requis,à mon grand étonnement,ma compagnie d'assurance m'a envoyé un enquêteur Alfa pour compléments d'informations ? après un mois mon assurance refuse de m'indemniser? que dois je entreprendre? merci de me répondre

Par **ardendu56**, le **27/04/2009** à **14:37**

awatnes, bonjour

Votre villa a été cambriolée. Vous avez tardé à déclarer un sinistre. L'assureur refuse de vous indemniser.

Je suppose que vous avez envoyé la déclaration de sinistre à votre assureur en dehors des délais prévus par votre contrat. Vous risquez de perdre votre droit à garantie par déchéance. Cependant, on peut refuser de vous indemniser uniquement si le contrat prévoit cette possibilité et si votre assureur prouve que votre déclaration tardive lui a occasionné un préjudice (article L. 113-2 du Code des assurances).

Si le retard de votre déclaration de sinistre est dû à un cas de force majeure, comme une hospitalisation, l'assureur ne pourra pas vous opposer la perte de votre droit à garantie. La clause prévoyant la déchéance de votre droit à garantie doit être rédigée en caractères très apparents, par exemple en caractères gras ou dans un encadré (article L. 112-4 du Code des assurances).

Par ailleurs, la prescription impose une limite de délai aux déclarations tardives.

En règle générale, les actions découlant d'un contrat d'assurance sont prescrites après deux ans à compter de la date de l'incident.

En cas de sinistre, le délai de prescription ne court qu'à partir du jour où l'assuré a eu connaissance de l'accident, à condition qu'il apporte la preuve qu'il l'a ignoré jusque-là (article L. 114-1 du Code des assurances).

Madame, Monsieur,

Dans votre courrier du (date du courrier de l'assureur), vous m'informez que vous refusez de

garantir le sinistre que je vous ai déclaré le (date) au motif que la déclaration n'a pas été faite dans les délais prévus par le contrat.

Or, je n'ai pas pu faire cette déclaration dans les délais pour les raisons suivantes : (indiquez les raisons qui vous ont retardé[e]), ce qui constitue un cas de force majeure.

En outre, en vertu de l'article L. 113-2 du Code des assurances, il vous appartient de m'apporter la preuve que ce retard vous a causé un préjudice. Je vous prie donc de bien vouloir revenir sur votre position et m'indemniser le plus rapidement possible.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Si cela n'a pas marché :

LITIGES ASSURANCE

Le site l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles ACAM.

Selon l'article L. 310-12 du Code des assurances, l'ACAM est notamment chargée de veiller au respect, par les entreprises d'assurance, des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables, ainsi que des engagements contractuels qui lient ces entreprises aux assurés ou adhérents.

C'est dans ce cadre que l'ACAM traite les litiges qui sont portés à sa connaissance, soit directement par les assurés, soit par l'intermédiaire d'associations de consommateurs, de conciliateurs de justice, voire par des entreprises d'assurance, des agents généraux ou des courtiers. Les litiges qui sont portés à sa connaissance concernent a priori la totalité des entreprises d'assurance.

Le Bureau des Relations avec les Assurés (BRA) exerce donc la mission suivante :

- accueillir tous les litiges liés à un contrat d'assurance et les traiter dans les meilleurs délais possibles;
- s'efforcer d'obtenir d'une société dont le comportement est critiquable qu'elle corrige sa position dans un sens plus favorable au réclamant ;
- fournir aux réclamants dont l'intervention ne lui paraît pas fondée toutes les explications utiles.

Le champ d'intervention de ce bureau est défini comme suit :

Il traite des réclamations des assurés en cas de litige constaté par un échange écrit entre l'entreprise d'assurance et l'assuré, dont il faut lui fournir une copie, accompagnée d'une copie des conditions générales et particulières du contrat en cause.

Toutefois, il ne peut intervenir en cas de désaccord portant sur la matérialité des faits, sur des litiges concernant les imputations de responsabilité ou des contestations de résultats d'expertise. Enfin, en vertu du principe de la séparation entre les autorités administratives et judiciaires il ne peut intervenir lorsque le litige a été porté devant les tribunaux. Sauf cas particuliers, le BRA n'intervient pas dès lors qu'un médiateur a rendu son avis.

Enfin, il ne donne pas de renseignements généraux ni de conseils en matière d'assurance.

L'adresse du BRA est la suivante :

ACAM

Bureau des Relations avec les Assurés

61, rue Taitbout

75436 Paris Cedex 09

Un accueil téléphonique aux particuliers est ouvert au 01 55 50 41 00 Aux horaires suivants :Lundi et jeudi de 9 heures 30 à 12 heures

Médiation assurance

11, rue de La Rochefoucauld  
75009 Paris  
Tél: 01 53 32 24 48

CDIA (Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance)  
26, boulevard Haussmann  
75311 Paris Cedex 09

Les assurances ont leurs médiateurs, ET rien ne vous empêche de les contacter.

Si cela ne bouge pas, il restera le médiateur de la république.  
J'espère que ces renseignements vous seront utiles.  
Bien à vous.