



## Litige avec L'Olivier Assurance

Par **AMANS78**, le **21/01/2017** à **01:25**

Bonsoir tout le monde,

28/08/16 J'ai eu un accident 100% non responsable alors que ma voiture (Fiat) était stationnée sur la voie publique (je dormais, ca s'est passé à 5h00 du matin). Un Monsieur m'est rentré dedans et ma voiture s'est retrouvée en biais avec le coté avant droit sur un trottoir d'une hauteur d'une quinzaine de centimètres. Dégâts à l'avant du véhicule (face avant défigurée, radiateur percé et phare cassé, capot moteur défoncé) et surtout ma direction assistée (DA) en a pris un coup, le moteur de la DA vibre lorsque je braque et il est devenu anormalement fluide (on ne sent plus la route, à grande vitesse c'est instable), je me suis tout de suite rendu compte du problème en bougeant la voiture. Tous ces dégâts ont été signalés à L'Olivier assurance lors de l'ouverture du sinistre au téléphone.

04/09/16 : prise en charge par le garage pour effectuer les réparations.

16/09/16: les dégâts visuels sont réparés, la DA non touchée. Le garagiste me dit que l'expertise s'est passée à distance, qu'il a regardé le capteur d'angle et que tout va bien, voyez avec le temps si le problème persiste vous revenez. Je repars avec mon véhicule tout en ayant une DA très très très fluide, il s'en suit des vibrations ce qui me laisse deviner que le problème s'aggrave.

mi-novembre 2016 : je parviens après plusieurs appels et beaucoup d'insistance, à ce que l'assurance fasse intervenir un expert "physique" pour examiner le véhicule. En effet, au début on me disait que ce problème n'avait rien à voir avec l'accident. Je vous épargne les détails..et les fois innombrables où j'ai appelé et entendu le même discours. Je précise que j'ai consulté deux professionnels dont Fiat qui m'ont dit tout simplement : "Votre volant aidé du moteur de la DA peut imprimer un mouvement sur les roues, l'inverse est vrai aussi, ce qui veut dire qu'il est possible que votre accident et le fait que la voiture soit montée sur le trottoir "malgré elle" soient à l'origine de votre problème de DA.

02-12-16: RDV avec l'expert au garage. J'arrive avec les photos de l'accident (qu'il n'avait pas vues). Il commence par m'expliquer que le problème de la DA n'a rien à voir avec l'accident genre pour m'impressionner. Là je sors les photos et je lui explique scientifiquement mon point de vue et que les roues sont liées à la colonne de direction et que tout mouvement brutal sur ces roues peut très bien affecter la colonne de DA et son moteur. Ca corrobore aussi le fait et que ma voiture n'avait rien avant l'accident. Alors il me dit après plusieurs échanges : "En fait, ce n'est pas l'accident qui a causé le problème de DA mais peut être le fait que la voiture soit montée sur le trottoir.." je vous laisse commenter....Et puis je lui montre les vibrations au niveau du volant. Il me dit " effectivement, il est possible que l'accident soit à l'origine du problème, dans ce cas le doute vous profite et je vais rendre compte à mon

assurance". Il s'adresse ensuite au garagiste et lui annonce le plan d'action : me prêter un véhicule (sympa), faire la géométrie du véhicule et voir si ça résout le problème (le garagiste lui dit que c'est clair que c'est le moteur de la DA qui est en train de lâcher), voir s'il faut changer la colonne complète, etc" bref, l'expert a annoncé sa couleur et a pris en charge l'affaire.

Je repars ce jour avec un véhicule de remplacement.

20-12-16 : Je m'inquiète, aucune nouvelle du garage, j'appelle, on me dit que l'expert a fait la géométrie et est parti, plus de nouvelles si vous en avez ce serait bien.... il a dit au garage qu'il va m'appeler pour parler de l'accident..

J'attends donc l'appel de l'expert qui tarde à se faire...

02-01-17 je me déplace en personne au garage: ils me disent qu'ils n'ont aucune nouvelle et que l'expert a fait la géométrie et est parti. Ils ont essayé de le joindre devant moi sans succès. Je rentre chez moi.

09-01-17 je suis appelé de la part du garage: venez chercher votre voiture, l'expert a dit que ca n'a rien à voir avec l'accident le problème de DA...il vous a envoyé une lettre (que je n'ai toujours pas reçue). Je me déplace au garage. Je précise que je n'ai rien reçu, le garagiste me dit "gardez le véhicule de remplacement jusqu'à ce que vous receviez la lettre, pour que vous ne soyez pas en défaut". Je rentre donc avec le véhicule de remplacement. J'appelle le cabinet d'expertise, l'expert est comme d'habitude très occupé on lui laisse un message pour me rappeler (j'attends toujours).

16-01-17 J'appelle l'Olivier assurance, on me dit l'expert a envoyé un rapport comme quoi le problème de DA ca n'avait rien à voir et il vous avisé par lettre et le dossier est clos. Hein ? Je lui dit qu'il a lui même reconnu que mon problème de DA est possible suite à l'accident mais qu'est ce qu'il nous raconte là. D'autant plus que je n'ai pas été avisé, rien reçu chez moi, tous mes autres courriers arrivent d'une façon normale. Elle me dit "il faut faire une contre-expertise" en croyant me faire peur je lui dis que je la ferais s'il faut la faire mais votre expert la lui même reconnu ce problème de DA comment étant lié à l'accident...Elle me file un email pour envoyer une réclamation. J'ai envoyé un email réclamant le document de l'expert pour que je puisse agir en justice...J'attends toujours.. Dans la foulée j'appelle cabinet d'expertise, comme d'habitude l'expert est en vacance..je demande son nom prénom et adresse, la secrétaire prend mon numéro de téléphone pour me rappeler (j'attends toujours..)

19-01-17 Relance par email [sinistre@lolivier.fr](mailto:sinistre@lolivier.fr) pour obtenir cet avis qui devrait m'informer de la non prise en charge.

Je sais, j'ai été long, si vous êtes toujours en train de me lire je vous en remercie.

N'ayant rien contre une contre-expertise je souhaite savoir comment agir étant donné que j'ai compris le jeu : l'expert a fait la géométrie, il est parti chiffrer, et ayant vu que la colonne de DA coutait plus de 1000€ il a émis un avis défavorable pour me débouter car il souhaite préserver les intérêts financiers son l'assurance.

Pour information, je dispose d'un enregistrement entre moi-même et le garagiste où tout ce qui s'est passé en date du 02/12/17 (notamment quand l'expert m'a dit " le doute vous profite je vais rendre compte à mon assurance) est évoqué d'une façon claire et sans équivoque.

Dans ce genre de situation peut-on saisir directement le gendarme des assurances ?

J'ai déjà préparé un courrier de réclamation relatant tous les faits.

Il est utile de mentionner que si le problème de DA avait été pris en compte dès le départ

(début du sinistre) la voiture aurait été déclarée économiquement irréparable..  
Un mois pour changer d'avis et dire « ca n'a rien à voir avec l'accident » ? ...  
Merci pour m'avoir entièrement lu, je serai à votre écoute pour voir les possibilités d'action,  
Cordialement,