



Assurance téléphone ATM / refus d'indemnisation

Par **Guillaume Bret**, le **01/04/2017** à **19:40**

Bonjour à tous, j'espère être dans la bonne section pour ce message.

Je viens ici dans le but de vous faire part de mon litige actuel avec mon assurance de téléphone portable (ATM assurance, basé à Angers).

Ils refusent d'indemniser un vol de téléphone (vol avec agression, j'ai en ma possession tous les documents, certificat médical de l'hôpital, dépôt de plainte à la police etc...).

Les faits : le soir du samedi 26 novembre 2016 je me suis fait agresser par deux hommes dans Paris qui m'ont frappés et volé mon téléphone (iPhone 6S). Je suis donc allé à la police, et à l'hôpital. Bénéficiant d'une assurance vol / casse etc... J'écris donc à mon assurance pour avoir un remplacement ou remboursement du téléphone.

J'ai donc envoyé tous les documents, dans les temps (sous 3 jours ouvrés) à savoir :

- pièce d'identité
- dépôt de plainte à la police
- certificat médical de l'hôpital
- confirmation de la mise en opposition SIM
- confirmation du blocage IMEI délivré par l'opérateur
- facture du téléphone portable

15 décembre 2016, première réponse de leur part :

ils refusent de m'indemniser car « nous vous informons que le vol à l'arraché n'est pas couvert au titre de votre contrat ».

Bien entendu le vol avec agression est couvert par mon contrat donc je les appelle dans la foulée et ils me disent qu'ils se sont « **trompés** » et que ce n'est pas la raison du refus d'indemnisation (j'ai bien sûr conservé cette lettre...)

donc déjà 1) ils essayent de m'induire en erreur (y a-t-il un terme juridique pour cela?)

27 décembre 2012, ils refusent de m'indemniser car la facture du téléphone n'est pas à mon nom (mais au nom de mon père car c'est lui qui a payé le téléphone avec sa carte bleue). Le téléphone est bien à mon nom, le numéro est le mien, j'ai payé chaque mois de cette assurance pendant près d'un an, et il n'est stipulé nulle part dans le contrat que la

facture du téléphone doit forcément être à mon nom.

2eme réponse de leur part :

« Après l'instruction de votre dossier sinistre, nous sommes au regret de ne pouvoir émettre un accord favorable à votre demande d'indemnisation. En effet la facture doit être au nom de l'adhérent, son conjoint, son concubin, son partenaire dans le cadre d'un PACS, ses enfants et ceux de son conjoint rattachés au foyer fiscal au sens du Code Général des Impôts ».

Je leur ai donc envoyé une lettre que je vous joint à ce message pour leur répondre.

[s]<http://hpics.li/b20a6d0>[/s]

3eme réponse de leur part à date du 2 mars 2017 :

« Vous n'êtes pas satisfait de notre décision, Je peux tout à fait comprendre votre mécontentement et j'ai donc procédé à une nouvelle étude de votre dossier. Votre contrat prévoit à l'article 2 que l'adhérent est « la personne physique majeure, agissant en qualité de particulier, résidant habituellement en France métropolitaine, propriétaire de l'appareil garanti ayant souscrit au contrat et redevable des cotisations ». Or je constate que la facture de l'iPhone dérobé le 27/11/2016 n'est pas à votre nom. Au regard de ces éléments, vous comprendrez que je ne peux donner une suite favorable à votre demande ».

POUR RÉSUMER :

Je me sens désormais démuni et totalement impuissant face à cette assurance qui refuse de m'indemniser (et continue à me prélever 15,9 euros par mois depuis Décembre...). Je pense être dans mon droit de me faire rembourser, ayant subi un vol avec agression, ayant tous les justificatifs demandés etc...

Il n'est stipulé nulle part que la facture doit forcément être à mon nom (mon père ayant payé mon téléphone le jour de l'achat) et je suis bel et bien l'adhérent à mon assurance, rattachés à mon numéro de mobile.

Si quelqu'un peut m'aider sur les démarches à faire pour la suite, ou bien ce que je pourrais faire à l'avenir ? Porter plainte ? Prendre un avocat et les attaquer en justice en leur demandant indemnisation + remboursement des frais d'avocats engagés ?

Je vous remercie d'avance.

Guillaume