Image not found or type unknown

# Assurance habitation - non indemnisation

Par **fannny**, le **15/01/2018** à **11:02**

Bonjour,

Je vous écris en espérant que vous pourrez m'aider.
Le 26 décembre dernier, un orage a éclaté dans la ville ou reside ma mere. Nous étions tous réunis en famille quand cela s'est produit. La télé et la BOX internet se sont éteintes. Une fois l'orage passé nous avons tenté de rallumer BOX et television en vain. Nous avons testé sur d'autres prises électriques sans plus de succès. Ma mere a alors appelé son assurance (je ne sais pas si je peux citer l'assureur - Sinistre 174M62726H) pour declarer le sinistre. Comme ma mere vit seule et que la tele était imposante nous lui avons demande de questionner l'assureur a savoir si il fallait garder la tele pour l'expert ou pas. Ils lui ont répondu que seule la facture suffirait. Mon mari et beau frère ont donc (malheureusement) amené la television a la dechetterie pour la débarrasser. Le 3 janvier un expert a appelé ma mere et l'a questionné sur le sinistre. Elle lui a indique le modele, l'année d'achat et le prix. Il lui a dit que vu le prix (1800 euros - achat effectué en 2013) il fallait l'amener a un réparateur. Ma mere a expliqué qu'elle ne l'avait plus. L'assureur a donc cloture le dossier. J'ai appris cela de ma mere et du coup j'ai moi meme appelé son assureur qui me dit que vu qu'elle est cliente depuis 42 ans (!!!! oui ca existe!!!!) il faut faire une reclamation et qu'il me conseille d'appeler le service sinistre. Je viens de raccrocher avec eux. Ils me disent qu'il faut que je fasse un courrier de reclamation. J'ai aussi appelé l'expert, lui me dit que le courrier reclamation lui arrivera mais que sans preuve que la tele n'était pas reparable ce sera difficile d'accéder a la requête. Donc bien sur je culpabilise parce que j'ai cru bien faire avec mon mari et mon beau frère en la débarrassant de la tele, sauf que maintenant elle se retrouve sans indemnisation. Meme si je comprends le point de vue de l'assureur je trouve que leur reaction est excessive au vu de l'historique de ma mere chez eux. Pensez vous que je doive faire le courrier de reclamation? Avez vous d'autres conseils?
Personnellement je vais résilier mes contrats chez eux, par principe. La fidélité n'ayant aucun impact sur ce genre de situation, autant aller voir ailleurs et payer moins cher. C'est quand meme impressionnant cette faculté qu'ils ont a rendre l'ouverture d'un contrat si facile - cela prend moins de 10 minutes par telephone: "a combien estimez vous les biens de votre habitation (15000? 25000?), garage? Terrasse? Surface? ok c'est bon"
Par contre, pour obtenir une indemnisation, c'est plusieurs coups de telephone, et des courriers. J'estime que le service clientele qui vend les contrats et gère le dossier de ma mere au quotidien (hors sinistre) devrait être celui qui s'occupe des reclamations en son nom. C'est un peu facile de laisser les clients faire toutes les démarches quand il y a des problèmes, quand tout leur semble si simple quand vous signez chez eux.
De plus, je tiens a preciser que le fournisseur internet a remplace la box de ma mere dans les 48h et lui a signale que près de 70 box avaient été remplaces dans le secteur a cause du meme orage.
Dans l'attente de vos conseils.

Je vous souhaite a tous une bonne année.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés