



## assurance mobilière suite à un incendie

Par **mel8030**, le **16/01/2009** à **20:44**

Bonjour,

la maison de ma mère a totalement brûlé en aout dernier. Aussitôt, elle a téléphoné à son assurance (puisque'elle n'avait plus aucun papier) pour savoir comment ça allait se passer. L'assurance a répondu qu'elle était bien assurée et qu'il n'y aura aucun problème. Décembre 2008, elle se renseigne pour remplacer la cuisine équipée qu'elle possédait. L'assurance lui demande d'envoyer un devis, ce qu'elle fait. Un peu plus tard, l'assurance dit à ma mère que le devis est en cours d'acceptation. Janvier 2009, elle reçoit une lettre avec le bilan récapitulatif des dommages, où il est indiqué qu'elle toucherait environ 20 000 euros de dédommagement pour le mobilier. L'après midi même, l'assurance téléphone en disant que ma mère est mal assurée pour le mobilier et qu'elle n'aurait donc droit à rien.

Est-ce normal et légal de ne pas lui avoir précisé dès le début? Et de lui avoir demandé de faire un devis pour la cuisine alors qu'il ne payeront rien?

Je précise qu'elle y cotise depuis plus de 30 ans et qu'au départ elle avait pris une assurance "pour les étudiants", et qu'ils ne l'ont jamais contacté pour qu'elle change.

Merci beaucoup pour vos futures réponses.

Mélanie.