



## contester montant indemnisation sinistre habitation

Par **sourisverte1944**, le **23/05/2024** à **15:56**

Bonjour,

Courant novembre 2023, ma maman a eu un dégât des eaux sur son plafond. Infiltration d'eau qui devaient sans doute venir des combles du toit. Sinistre classé par l'assurance en sinistre condition climatique. Je fais faire devis par l'artisan A pour toit soudure, entourage cheminée, montant 800 euros et il nous fait un deuxième devis pour les combles. L'assurance accepte le premier devis de 800 euros et déduit la franchise de 245 euros. / L'artisan B peintre fait un devis pour le plafond et papier peint qui se décolle dans la montée d'escalier à cause de l'humidité du plafond, devis 1287 euros. Le deuxième devis pour les combles dépasse les 5000 euros, donc expert mandaté pour voir, il vient fin janvier. Il nous indique que les travaux pour les combles ne seront pas pris en charge, la maison a 50 ans et donc pour lui manque d'entretien. L'expert nous indique que le devis du peintre sera pris en compte et il enlèvera juste 120 euros pour un bachelage sol jugé trop cher pour lui. Mars 2024 proposition reçue de notre assureur : 651 euros et 218 euros une fois les travaux terminés. / L'expert nous avait dit que nous recevions les conclusions de son expertise par courrier, conclusions que nous n'avons jamais reçues et l'assurance refuse de nous les transmettre, apparemment nous n'avons pas à les voir, avril 2024. J'ai pris contact avec mon assureur pour contester le montant de l'indemnisation et savoir pourquoi il ne prend pas en charge la totalité du devis peintre pour le dégât des eaux plafond à l'intérieur de la maison (alors que l'expert nous avait juste déduit 120 euros dans le chiffrage de son expertise. Apparemment l'assureur a revu le montant de l'expertise à la baisse. Ma maman âgée de 80 ans est veuve depuis 2 ans, depuis 20 ans assurée chez le même assureur et possède 2 contrats chez eux) et il chipote pour 298 euros, aucune empathie, très mauvais suivi du dossier, le service sinistre incompetent, aucune réactivité et téléconseillers très agressifs quand on les appelle. Mai 2024 quel est mon recours ? merci.

Par **Karpov11**, le **23/05/2024** à **16:11**

Bonjour,

Essayez le médiateur de l'assurance.

Vous copiez ce lien pour connaître la marche à suivre: <https://www.mediation-assurance.org/>

Cordialement

Par **Chaber**, le **23/05/2024** à **16:12**

bonjour

L'assureur de votre mère ne peut lui refuser copie des rapports d'expert. Elle est en droit de les obtenir en envoyant une LRAR à son assurance