



## Assurance habitation - non indemnisation

Par fanny, 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 où réside ma mère. 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 télévision en vain. Nous avons testé sur d'autres prises électriques sans plus de succès. Ma mère a alors appelé son assurance (je ne sais pas si je peux citer l'assureur - Sinistre 174M62726H) pour déclarer le sinistre. Comme ma mère vit seule et que la télé était imposante nous lui avons demandé de questionner l'assureur à savoir si il fallait garder la télé pour l'expert ou pas. Ils lui ont répondu que seule la facture suffirait. Mon mari et beau frère ont donc (malheureusement) amené la télévision à la déchetterie pour la débarrasser. Le 3 janvier un expert a appelé ma mère et l'a questionné sur le sinistre. Elle lui a indiqué le modèle, 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 à un réparateur. Ma mère a expliqué qu'elle ne l'avait plus. L'assureur a donc clôturé le dossier. J'ai appris cela de ma mère et du coup j'ai moi-même appelé son assureur qui me dit que vu qu'elle est cliente depuis 42 ans (!!!! oui ça existe!!!!) il faut faire une réclamation 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 réclamation. J'ai aussi appelé l'expert, lui me dit que le courrier réclamation lui arrivera mais que sans preuve que la télé n'était pas réparable ce sera difficile d'accéder à la requête. Donc bien sûr je culpabilise parce que j'ai cru bien faire avec mon mari et mon beau frère en la débarrassant de la télé, sauf que maintenant elle se retrouve sans indemnisation. Même si je comprends le point de vue de l'assureur je trouve que leur réaction est excessive au vu de l'historique de ma mère chez eux. Pensez-vous que je doive faire le courrier de réclamation? 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 même impressionnant cette faculté qu'ils ont à rendre l'ouverture d'un contrat si facile - cela prend moins de 10 minutes par téléphone: "à 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 téléphone, et des courriers. J'estime que le service clientèle qui vend les contrats et gère le dossier de ma mère au quotidien (hors sinistre) devrait être celui qui s'occupe des réclamations 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 à préciser que le fournisseur internet a remplacé la box de ma mère dans les 48h et lui a signalé que près de 70 box avaient été remplacées dans le secteur à cause du même orage.

Dans l'attente de vos conseils.

Je vous souhaite a tous une bonne année.