



Indemnisation sur photo d'un bijou

Par **jean**, le **28/01/2010** à **19:17**

Bonjour,

je me suis fait cambriolé et entre autre un collier en or a disparu.

Mon assurance (GMF) m'a dit qu'elle me rembourserai sur expertise des photos que j'ai fournies (n'ayant plus de facture).

L'expert a évalué mon collier à 400€.

Je n'étais pas d'accord car je sais que mon collier vaut beaucoup plus cher, j'ai recherché dans mes papiers et j'ai trouvé un certificat d'authentification de mon collier avec son poids exact.

Avec ce document l'expert réévalue son estimation à 1200€.

Seulement mon assurance ne veut que me rembourser 400€ en contradiction avec l'expert qu'elle a elle même mandaté car il n'y a pas de facture.

L'expert me dit que l'assurance fait ce qu'elle veut!

Qu'en est -il?

Ai je un recours quelconque pour obliger l'assurance à suivre l'avis de son expert?

Merci

Par **aie mac**, le **28/01/2010** à **21:58**

bonjour

l'assureur n'a pas d'obligation de suivre au pied de la lettre ce que dit l'expert; il fait en fonction du contrat et des obligations qui en découlent.

(entre nous, 400€ sur photo, l'expert est gentil... rien ne dit qu'il s'agit d'or et pas de plaqué) suivant ce qu'indique votre contrat, les factures sont peut-être un élément exigé pour

prétendre à indemnisation; dans ce cas, l'assureur est dans son droit.
mais si le contrat vous donne toute latitude pour apporter les éléments probants dont vous pouvez disposer, alors le certificat décrivant le bijou est un justificatif tout à fait acceptable. rien ne l'empêche par contre de faire appel à un sapiteur pour vérifier l'évaluation de l'expert (dont ce n'est pas forcément le domaine de compétence).
rien ne vous empêche d'en faire autant de votre côté, en consultant un bijoutier (par exemple). mais vérifiez également sur le contrat le mode de calcul de l'indemnité pour ce bien; elle peut être la valeur d'occasion, et non la valeur à neuf.

transmettez l'évaluation que vous avez obtenue à l'assureur, si elle est établie par un professionnel reconnu.

si elle valide votre position, et que l'assureur maintient la sienne, adressez-vous au service relation sociétaires, qui examinera le bien fondé de votre réclamation.

en dernier recours, vous vous adresserez au médiateur de la compagnie; mais en pratique, une demande justifiée sera préalablement prise en compte.