



## Degat des eaux probleme d'expert

Par **nathalie80190**, le **22/11/2012** à **16:40**

Je suis propriétaire de ma maison depuis 2000 je paye un contrat d'assurance chez axa depuis ce jour. Il y a peu la dalle de mon salon c'est fissuré j'ai mis ça sous de dos que ma maison est vieille. Au mois de septembre c'est ma dalle de cuisine qui c'est fissurée et j'ai vu mes meubles pencher dangeureusement. En demontant mon meuble d'evier je me suis apperçue que de ma dalle au sol il y a un vide d'au moins 10cm et je me suis apperçu que le tuyau d'evacuation des eaux usées partais dans mon sol. J'ai prevenue mon assureur qui m'a envoyé un expert. Qui est resté 10mn chez moi et est reparti. Un maçon a evalue les degats et m'as fait un devis que l'expert conteste il veut que l'on repare la moitié d'un mur sur trois qui ont pris l'eau. Mon meuble d'evier il me donne que 100€ parce qu'il dis que ça vau pas plus et ma chaudiere qui est au sol dans ma cuisine a percée mais il m'as dit oui c'est la cause mais elle est vieille vous l'auriez changé un jour ou l'autre. Je tourne en rond entre le maçon et l'expert. Quand a ma dalle de salon il ne veut pas non plus en entendre parler pour refaire un mur de la cuisine il faudra demonter mon faux plafond l'expert a dit au maçon demonté mais je veux pas en entendre parler. Pour ma chaudiere il donne 240€ pour demontage remontage. Ou trouver un chauffagiste qui demonte pour ce prix là et pourquoi remontage puisque ma chaudiere est morte.  
Que faire aidez moi j'ai n'ai ni eau dans ma cuisine ni chauffage dans ma maison et mon contrat d'assurance est "remise a neuf" en cas de souci.  
Merci de votre aide

Par **Dominique Quali axa**, le **26/11/2012** à **10:59**

Bonjour Nathalie80190,  
Je suis Dominique et travaille au sein du service Qualité d'AXA France.  
Je regrette les difficultés rencontrées et le manque de clarté dans la gestion de votre dossier, qui ont entraîné une confusion.  
Vous vous interrogez sur les principes

d'indemnisation d'un sinistre, évoquant la notion de "remise à neuf".

Lors de sa visite, l'expert détermine la somme nécessaire ( via un devis) pour reconstruire le bien à l'identique (valeur de reconstruction) .

Il va ensuite évaluer et appliquer un abattement ( coefficient de vétusté) correspondant à l'usure du bien et à son état d'entretien, impactant de ce fait la valeur de reconstruction.

L'option "valeur à neuf" est une garantie qui permet de limiter la perte liée à l'application d'un coefficient de vétusté.

L'indemnisation est calculée sur la base du coût d'un bien à neuf au jour du sinistre, de qualités et performances comparables.

Par exemple, rnVous avez acheté un meuble 500 euros en 2000.rnEn 2012, ce même meuble, neuf, vaut 200 euros.

Vous avez un sinistre garanti, votre assureur prendra comme base de calcul la valeur du bien au jour du sinistre, soit 200 euros.

Le code des assurances (Article L 121.1) stipule que « l'indemnité due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. ».

Toutefois, je voulais vous venir en aide sur l'ensemble des éléments mentionnés sur votre post.

Si vous êtes d'accord, je vous propose de me communiquer vos coordonnées ainsi que votre numéro de contrat via la messagerie privée du forum.

Dès réception, je ne manquerai pas de revenir vers vous dans les plus brefs délais.