



Indemnisation sur photo d'un bijou

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

Bonjour, rnje me suis fait cambriolé et entre autre un collier en or a disparu. rnMon assurance (GMF) m'a dit qu'elle me remboursera sur expertise des photos que j'ai fournies (n'ayant plus de facture). rnL'expert a évalué mon collier à 400€. rnJe 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. rnAvec ce document l'expert réévalue son estimation à 1200€. rnSeulement 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. rnL'expert me dit que l'assurance fait ce qu'elle veut! rnQu'en est-il? rnAi je un recours quelconque pour obliger l'assurance à suivre l'avis de son expert? rnMerci

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

bonjour rnL'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. rn(entre nous, 400€ sur photo, l'expert est gentil... rien ne dit qu'il s'agit d'or et pas de plaqué) rnSuivant 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. rnmais 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. rnrien 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). rnrien ne vous empêche d'en faire autant de votre côté, en consultant un bijoutier (par exemple). rnmais 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. rntransmettez l'évaluation que vous avez obtenue à l'assureur, si elle est établie par un professionnel reconnu. rnsi 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.