



## Problèmes avec expert et assurance suite sinistre incendie

-----  
Par Eryomis55

Bonjour,

Je viens ici parce que j'ai besoin d'aides.

L'année dernière le 17 nov 22, la cuisine de ma maison a prit feu et l'a detruite entièrement. Les fumées ont endommagées le reste de l'habitation.

Le lendemain du sinistre une agence d'expert assurés est venus me faire signer un contrat pour m'aider dans les démarches d'assurances (ils devaient s'occuper de tout).

Les choses ont traînées dès le début entre les experts et leurs rapports. J'ai enfin eu un 1er versement de l'assurance mi avril 23, pour commencer les démarches avec des entreprises. Celles ci mettaient globalement quelques semaines a répondre et leurs devis ou leur disponibilité ne correspondaient pas forcément à mes attentes directement.

Ceci a donc tout repoussé. Début des travaux le 14 septembre 23.

Mon expert, ne me répond pas sur des points très importants qui restent flous et suspect comme :

- Le relogement était prévu jusque juillet hors je loue encore la maison en novembre avec toutes les charges associées. Je lui ai demander de voir avec l'assurance pour obtenir une "rallonge". Je n'ai aucune nouvelle. Est ce normal? Qu'en pensez vous?

- entre les mois de janvier et février, où ont été statuer les prix correspondant aux différents travaux, aujourd'hui les tarifs des matériaux entre autre ont évolués. Mon architecte et moi avons demandés une augmentation du montant global correspondant à l'inflation annuelle. Je n'ai aucunes nouvelles à ce sujet. Est ce normal? Qu'en pensez vous?

L'architecte à présenté son planning complet, avec ses différentes prises de contactes, ses relances et ses échanges avec les artisans... elle a présenté des courriers d'entreprises faisant foie, qu'il fallait changer certains matériaux qui n'étaient pas prévu (carrelage du couloir, parquet du séjour et des chambres...).

Au fur et a mesure, mon expert demandait ces documents et ne repondait plus après. Si bien que nous ne savons même pas ce qui a été entrepris avec l'assurance ou non. Mon expert disait qu'il fallait lui transmettre a lui directement.

Bref une autre question me taraude l'esprit depuis plusieurs mois et ce qu il m'a répondu ne me convain pas. C'est à dire que j'ai signé un contrat portant mention "garantie à neuf à vie" et je me retrouve avec de la vétusté à 24% sur bâtiment et à 45% sur mobilier.

Voilà pour mes questions. Je vous remercie par avance d'essayer de m'expliquer tout ça.

Bonne journée

-----  
Par chaber

bonjour

l'expert d'assurance et votre expert ont dû se mettre d'accord sur le montant de votre indemnisation et vous devez en avoir copie.

Ils ne peuvent être tenus responsables si les entreprises tardent à procéder aux réparations. Une prolongation du relogement due aux retards n'est généralement pas pris en charge, mais vous pouvez en faire la demande à votre assureur.

concernant la vétusté:

- bâtiment (inférieure à 25%) elle vous sera réglée sur justificatifs de reconstruction dans le délai de 2 ans. Ne tardez plus pour vos travaux

- mobilier (45%) grâce à l'option que vous avez choisie vous pouvez obtenir une majoration de la valeur d'usage pouvant aller jusque 25% de cette valeur

-----

Par Eryomis55

Merci pour votre réponse.

Ils ont statué sur mon dossier et mon expert m'a fait signer leur compte rendu en avril. Ils me donnaient 8 mois de loyers soit jusqu'à juillet compris. Mais depuis mi-avril jusqu'à juillet il était impossible en 3 mois d'avoir les devis, de valider les devis et d'avoir les entrepreneurs et le matériel disponibles...

Mon expert m'a dit qu'il demanderait plus mais aujourd'hui il me dit qu'il a fait tout ce qu'il pouvait et que mon dossier a été clôturé en mars.

Je ne comprends pas cela non plus car il a fait la demande de complément le 31 oct à l'assurance.

Les travaux s'achèvent et le montant des factures est un peu supérieur à ce qui devait être mais je l'avais prévenu, c'est pour cela qu'il nous avait dit qu'il fallait faire une demande de complément.

C'est une bonne nouvelle enfin de savoir que je vais récupérer cette vétusté. Néanmoins, je ne vois pas l'intérêt d'en faire apparaître si au final elle est payée et surtout dans le cas d'un contrat garantie à neuf à vie... mon expert n'a même pas été en mesure de m'expliquer ça.

-----  
Par chaber

bonjour

Je ne comprends pas cela non plus car il a fait la demande de complément le 31 oct à l'assurance

Bien que le dossier soit clos pour les expertises il poursuit son travail