



Différent avec un déménageur

Par **larsouille**, le **17/01/2014** à **17:35**

Bonjour, j'ai un différent avec mon déménageur.
Voilà l'histoire, j'ai demandé un service "tout compris", option confort qu'ils l'appellent :)
Je ne m'occupe de rien, ils font tout et je suis tranquille... quelle erreur dirait-on...
Ils ont fait une estimation (de volume) et m'ont produit un devis. Leur devis était hyper compétitif. J'ai remarqué que le volume était faible par rapport aux 2 autres devis, nous avons échangé par écrit et le commercial m'a rassuré qu'il n'y avait pas de souci mais qu'il repasserait, ce qu'il n'a pas fait. Finalement, j'ai accepté ce devis, et bien entendu, il était sous évalué (30% trop faible tout de même)!
Le jour J, les déménageurs ont fait la tronche, j'ai dit que moi, j'en savais rien mais que j'avais prévenu le commercial, c'est eux les pros, c'est eux qui ont estimé, mais que de toutes façons, il fallait bien que je parte, bref, ils ont tout pris, au lieu de la journée ont du revenir le lendemain pour le remontage, etc...
bilan, j'ai ralé, fortement, (cela a été un enfer) ils ont fait un geste commercial, sans écrit...
Fin de l'histoire? pas du tout.
Il y a eu de la casse, forcément. Donc j'ai fait la déclaration pour l'assurance.
Maintenant le déménageur me dit qu'il ne transférera pas ma réclamation car ils ont fait 2 gestes commerciaux: 120€ de ristourne au règlement du solde (sans écrit) et les 15m³ sous évalués qu'ils ont "gentiment" accepté de déménager malgré tout...
Donc si je veux qu'ils transmettent mon dossier à l'assurance, je dois effacer l'ensemble des gestes commerciaux et m'acquitter de 700€ ou 800€ environ (je ne le sais pas car le devis ne précise pas le prix du mètre cube).
Cela me paraît pour le moins gonflé, je déménage un appartement, ils ont évalué le volume, je ne suis pas expert, eux si. Ce qui compte pour moi est le service du point A au point B. Leur discours est qu'ils sont en droit de me réclamer la somme sur les cubages supplémentaires d'une part et les 120€ accordés initialement d'autre part.
De mon point de vu, ils ont estimé, ils sont responsables du volume, sauf si j'ai rajouté des choses ou que je leur en ai caché, ce qui n'est pas le cas.
Je suis pris en otage, pour autant, cela ne vaut pas forcément une procédure, si?
Pour finir, je trouve qu'ils sont déloyaux face à leur concurrents puisque le devis est imbattable et potentiellement ils seraient en droit de revoir leur facture.
à vous lire.

Par **alterego**, le **17/01/2014 à 19:26**

Bonjour,
Le déménageur ne peut pas être tenu responsable de la casse ou du vol des biens du client dans les cas suivants :
- le client est fautif (objet mal emballé par lui)
- cas de force majeure
- dommage dû à un vice propre au bien
Dans tout autre cas, le client doit être indemnisé.
Avez-vous été informé disposer d'une période de réclamation de 10 jours à compter de la réception des objets transportés ?
En cas de manquement à ce devoir d'information, un délai de 3 mois se substitue à celui de 10 jours.
Une contestation doit toujours être motivée et formulée par lettre RADAR au professionnel.
Des réserves formulées lors de la livraison, non contestées par les déménageurs, dispensent le client d'effectuer cette démarche.
Les réserves doivent impérativement être formulées de manière significative, nette et précise. En l'absence de toute réserve, la livraison est présumée conforme
Cordialement

Par **moisse**, le **18/01/2014 à 11:34**

Bonjour,
[citation] Dans tout autre cas, le client doit être indemnisé. [/citation]
Non
Une réclamation doit être recevable et fondée pour espérer obtenir une suite utile.
a) Mise en cause de la responsabilité du déménageur
Les conditions ont été citées, délai de réclamation... Mais en l'absence de réserves à la livraison, la réclamation est certes recevable, mais non fondée en l'absence de preuve.
La preuve ne peut être obtenue qu'en provoquant une expertise judiciaire.
Si les réserves sont bien présentes à la livraison, c'est le déménageur qui sera présumé responsable, charge à lui de fournir les preuves permettant de s'en exonérer.
b) Assurance.
Les déménageurs proposent 2 types d'assurance
* assurance de responsabilité, consistant à rehausser les plafonds de garantie au kg, au m3, au véhicule..
Mais cela ne change rien à la mise en cause de la garantie, puisque c'est toujours un problème de responsabilité.
* assurance de chose
Ceux sont les biens objet du déménagement qui sont assurés en cas de sinistre indépendamment de toute recherche de responsabilité.
Enfin comme toute entreprise, le déménageur est tenu de respecter les conditions énumérées au devis, sauf une erreur d'une importance telle qu'elle ne peut échapper à un client normalement attentif.

Par **larsouille**, le **20/01/2014 à 09:29**

Bonjour,
J'ai mis comme réserve ce qui était endommagé et visible au moment de la réception et j'ai ajouté comme réserve que le fragile n'avait pas été déballé (ce qu'ils sont supposé faire par contrat).
J'ai envoyé au déménageur un LRAR avec mes remarques sur la prestation qui fut une horreur ainsi que la liste de ce qui était constaté abîmé.
J'ai joint à cela un lien vers des photos.
Le truc est que le déménageur considère qu'il m'a fait une fleur en ne me demandant pas plus donc il refuse de donner suite et transmettre le dossier à son assureur... Sauf à payer 15m3 de plus que le devis initial et à oublier la ristourne qu'il m'a fait au moment de régler le solde, face à mon mécontentement.

Par **moisse**, le **20/01/2014** à **09:48**

Bonjour,
Le principe est d'énoncer des réserves claires, précises et circonstanciées.
Réserver les droits sur des colis non déballés n'est concevable qu'avec une mention comme "suite refus du transporteur de procéder au déballage".
Sinon c'est du vent.
Ensuite le déménageur n'est pas dans l'obligation de transmettre quoique ce soit à son assureur, et il y a même gros à parier que sa franchise exclut tous les petits et moyens sinistres.
Il désire donc lier sa responsabilité à des gestes commerciaux ce qui n'a pas de sens, sauf à considérer que la remise finale est convenue avec vous pour transiger sur l'objet de votre mécontentement.
Vous devez donc établir sous forme de liste les dommages et la valeur de remise en état ou de remplacement, et en poursuivre le recouvrement par voie judiciaire.

Par **larsouille**, le **20/01/2014** à **10:05**

Merci pour vos réponses.
Je vais donc attendre le courrier qu'il prétend m'avoir envoyé il y a 10 jours dans lequel il expose sa proposition.
Ce qui me travaille, c'est l'histoire du devis et du cubage. Est-il en droit de dire que mon déménagement était plus gros que prévu (alors même que c'est lui qui a visité mon appartement et fait l'estimation) et donc de me demander, après réalisation, un supplément pour les m3 qu'il avait mal vu ?

Par **moisse**, le **20/01/2014** à **10:20**

Bonjour,
Comme je vous l'ai indiqué, l'erreur sur le devis n'est susceptible de correction que si elle est évidente aux yeux d'un client normalement attentif.
Par exemple un cubage juste, un prix au m3 juste, mais une erreur de multiplication.
Personnellement j'ai eu à diriger des entreprises dont certaines avaient une activité de déménagement, et je n'ai jamais été capable d'apprécier véritablement les cubages au plus près.
Il faut en faire beaucoup pour différencier meubles démontables, couts de démontage/remontage comparés au chargement/déchargement direct, influence des ascenseurs, distances d'approche, évolutions possibles des poids lourds, délai d'obtention de permis de stationnement...
15 m3 sur un devis de 20 cela peut avoir une incidence, alors que 15 m3 sur un devis de 50 peu, pas même un changement de véhicule.
Mais quoiqu'il en soit il appartiendra au déménageur d'apporter les éléments confortant sa demande, sachant que de votre côté vous pourrez toujours vous arquebouter sur le fait qu'en possession d'un devis "conforme" vous n'auriez pas retenu ce prestataire.

Par **larsouille**, le **20/01/2014** à **11:37**

Ok, merci. Dans ma correspondance avec eux, je leur avais exprimé par écrit mes craintes et mes attentes (service, cout et délai).
Voici ce que je leur avais écrit alors à la réception de leur devis. Leur réponse fut par téléphone que bien entendu tous les critères seraient

respectés:

Entre les 3 devis dont je dispose, il y a un écart de cubage conséquent (34 pour vous, 50 pour le plus excessif).

Je me fie à vous pour l'estimation n'étant moi même ni professionnel ni spécialiste.

Dans le cas où vous auriez vu trop bas, vont se poser 3 questions:

Cout, service, délai.

Cout: sauf a vous avoir caché des objets ou des pièces, je devrais considérer que le devis est ferme, correct?

Délai: Je suppose que dans une formule confort, venant la veille, vous le verrez et pourrez prendre les dispositions avant le déménagement effectif le lendemain.

Service: tout l'appartement sera bien vidé par vos soins même si vous avez fait une erreur d'estimation.

Et dans un autre courriel, je rappelais que ma limite était 13h30 pour avoir vidé les lieux. Nous avons quitté les lieux vers 17h - 18h si je me souviens bien (une partie de leur matériel ne fonctionnant pas ils ont du réparer perdant ainsi une grande partie de la matinée)

Bon, je suppose qu'il n'y a plus qu'à attendre et selon un retour, ou pas, d'envisager une procédure.

Merci moisse pour tes retours. Je vous tiendrais au courant de la suite, s'il y en a une...