



Défaut de conseil - Assurance habitation

Par **pfonty37**, le **17/12/2014 à 21:23**

Bonsoir
Notre garage a brûlé début septembre et nous avons découvert que nous étions mal assuré (valeur mobilière) quand nous avons été faire la déclaration à l'agence .
Nous avons fait une réclamation il y a 8 semaines pour défaut de conseil . au moment de la réclamation , nous avons appris qu'il existait une option qui aurait couvert correctement notre garage . Le devis couvrait 100 m² de dépendances , les conditions particulières couvrent un garage sans dépendances & le conseiller parle d'annexes .
Je ne vous parle pas des définitions précises des CGV qui contredisent (toit commun à la maison pour les annexes , Etc) .
Nous pensons que c'est un défaut de conseil . Je précise quand que notre maison est couverte pour une valeur mobilière de 76000 € .
Existe-t-il des délais légaux de réponses de la part des assurances ?
quels sont les bras de levier à utiliser pour nous puissions avoir une réponse ?
Merci de votre aide

Par **chaber**, le **18/12/2014 à 07:04**

bonjour
Avez-vous souscrit par l'intermédiaire d'un agent général ou d'un courtier ?
Il ne faut pas oublier que c'est vous qui avez signé le contrat qui est établi sur vos déclarations.
Il est très difficile de prouver le défaut de conseil
[citation][Je ne vous parle pas des définitions précises des CGV qui contredisent (toit commun à la maison pour les annexes , Etc) .
Nous pensons que c'est un défaut de conseil . Je précise quand que notre maison est couverte pour une valeur mobilière de 76000 € . /citation]
La garantie mobilier est une chose, la garantie des Bâtiments une autre.
Souvent le contenu mobilier est couvert avec le bâtiment selon le nombre de pièces principales et tolérance de dépendances ou annexes pour une superficie de x M² variable selon les assureurs.
Tout dépassement de x M² sera comptabilisé comme une pièce supplémentaire.
Ceci peut être

appliquer plusieurs fois en fonction de la surface totale es dépendances et annexes
Entrez-vous dans ce cadre?

Par **alterego**, le **18/12/2014 à 09:48**

Bonjour,
Je partage la réponse de **chaber**.
Dire que vous avez été mal conseillé semblerait aventureux, d'autant plus qu'il faudra en apporter la preuve.
C'est à l'assuré d'apporter toutes les informations à l'assureur afin d'être conseillé au mieux de ses intérêts.
C'est à l'assuré qu'il appartient de lire le contrat (et de le comprendre) avant de l'accepter, ce que ne fait jamais la très grande majorité.
C'est une lecture rébarbative, mais elle vous aurait permis de prendre connaissance de l'option. L'auriez-vous pour autant souscrite ?
Cordialement

Par **moisse**, le **18/12/2014 à 11:56**

Bonjour,
[citation]Nous avons fait une réclamation il y a 8 semaines pour défaut de conseil . au moment de la réclamation , nous avons appris qu'il existait une option qui aurait couvert correctement notre garage . Le devis couvrait 100 m2 de dépendances , les conditions particulières couvrent un garage sans dépendances & le conseiller parle d'annexes .
Je ne vous parle pas des définitions précises des CGV qui contredisent (toit commun à la maison pour les annexes , Etc) .
[citation]Je ne sais pas comment vous pouvez espérer des réponses précises et argumentées, autres que générales, avec si peu de clarté dans votre exposé, et dans le but recherché.
Alors qu'est-ce qui a brûlé et pourquoi ?
Qu'est-ce que vous espériez et ce que vous avez effectivement reçu.
Vous évoquez un devis de 100 m2.
Que viens faire un devis exprimé en m2 et qu'elle est l'incidence sur votre controverse ?

Par **pfonty37**, le **18/12/2014 à 22:35**

Bonsoir , merci à chacun pour vos réponses
[s]Complément d'information[/s]
Nous avons souscrit par l'intermédiaire d'un agent général .
Notre double garage (surface au sol de 53m3 avec une pièce de rangement non habitée sous comble) a entièrement brûlé début septembre suite à un défaut électrique . Notre assurance nous a remboursé 2300 € pour les biens qui étaient dans les dépendances ou annexes . Bien sûr le bâtiment va être reconstruit à valeur de remplacement (moins la vétusté bien sûr) .
Notre réclamation porte sur la valeur de remboursement de la valeur mobilière (Nous avons dans notre garage (vélos, matériel de bricolage , Etc ... pour une valeur estimative de 15000 €)
Je suis bien conscient de notre responsabilité sur la lecture rapide des CGV mais l'option chiffrée au moment de la réclamation ne nous a pas été présentée lors de la souscription du contrat.
Il me semble (c'est pas moi qui le dit) que l'assureur a envers l'assuré deux types d'obligations distincts identifiés par le Code des Assurances :
1) Une obligation d'information - 2) Un devoir de conseil.
D'autre part , les documents en notre possession ont des éléments contradictoires.
La fiche conseil qui fait office de précontrat fait apparaître que nous déclarons des dépendances n'excédant pas les 100m2
Les conditions particulières recues après stipulent que l'on dispose d'un garage séparé de la résidence sans déclarer de

dependance (pas de surface de garage de déclaré)
Les CGV en notre possession avec un extrait ci-dessous ou il est défini les annexes & dépendances.
Les annexes sont sous toiture commune avec le corps principal de la construction . ce n'est pas le cas de notre garage puisque séparé de la résidence .
Les dépendances peuvent être séparé de la résidence . Ce pourrait être le cas de notre garage sauf qu'il n'y a pas de dépendance de déclarée sur notre contrat .
Je crois que j'ai tout dit
Cordialement

Par **moisse**, le **19/12/2014 à 10:30**

Bonjour,
Effectivement votre exposé est devenu parfaitement clair.
[citation] Bien sur le bâtiment va être reconstruit à valeur de remplacement (moins la vétusté bien sur).
[/citation]
Non pas bien sur.
Si le mien brûle il sera reconstruit à l'identique en dépit de son âge.
C'est un choix contractuel, entre valeur à neuf et valeur de reconstruction qui prend effectivement la vétusté en compte.
[citation] La fiche conseil qui fait office de précontrat fait apparaître que nous déclarons des dépendances n'excédant pas les 100m² [/citation]
Le genre de fiche que je connais comporte une question sur la valeur mobilière à garantir.
J'ai du mal à percevoir où se situe le reproche que vous adressez à votre assureur.

Par **pfonty37**, le **19/12/2014 à 18:43**

Bonjour Moisse
Attention , si ton garage brûle , ce que je ne souhaite pas ,tu risques quand même de perdre des plumes . voir ci-dessous .
<http://assurance-habitation.comprendrechoisir.com/astuce/voir/101063/mefiez-vous-de-la-garantie-valeur-a-neuf-de-l-assurance-habitation>
Je reproche à mon assureur de ne pas m'avoir présenté toutes les options.J'ai signé un contrat INTEGRAL (complet , total)
Merci à tous pour vos réponses complètes
Cdt

Par **chaber**, le **19/12/2014 à 19:16**

[citation] Bien sur le bâtiment va être reconstruit à valeur de remplacement (moins la vétusté bien sur). [/citation]
la valeur à neuf vous sera réglée sur justificatifs (relisez vos CG)
si j'ai bien compris l'assureur aurait limité l'indemnisation du mobilier dans votre garage

Par **pfonty37**, le **19/12/2014 à 20:14**

Bonsoir
Ces échanges sont très constructifs . En fonction de la position où on se trouve (assuré sinistré ou assureur) , c'est toujours la partie adverse qui a tort . Pourquoi ne serai-je pas à l'assureur de prouver qu'il a posé les bonnes questions . Les questionnaires des assurances sont-ils suffisamment complets pour montrer toutes les options & valeurs de remboursements associées et prendre plus d'éléments en compte .
Comme j'ai pu le lire sur d'autre site , il existe un déséquilibre et une double inégalité dans les relations contractuelles entre les parties au contrat d'assurance, dans la mesure où en fait, l'assuré

profane est désarmé face au professionnel de l'assurance, tandis qu'en droit, des sanctions légales s'attachent au défaut d'information exacte de l'assuré (ce qui n'est pas le cas pour le professionnel de l'assurance).
Effectivement, le profane que je suis c'est fait rouler dans la farine par une formule INTEGRALE (pour moi tout compris) en pensant que la valeur mobilière couvrirait l'ensemble des bâtiments. Je suis responsable. Le professionnel de l'assurance ne l'est jamais et il fait surtout tout dans ses contrats pour ne pas l'être.
Aujourd'hui, avec internet ou en agence, vous pouvez souscrire un contrat en moins de 15 MN. L'assuré est comptant car c'est le prix qu'il cherche & le conseiller est comptant car c'est le chiffre qu'il cherche. Qui est fautif ? les 2 mon capitaine. Pas que le sinistré.
Le meilleur des assurés sera un ancien sinistré qui sera capable de déchiffrer les contrats & CGV volontairement compliquées pour qu'il ne les lisent pas et le meilleur des conseillers sera aussi un assureur ancien sinistré qui aura cette expérience et connaissance des contrats & CGV pour guider ses futurs clients sur les différentes options à prendre.
Je sais que je vais y perdre des plumes mais dois-je baisser les bras & accepter sans me battre ? Pourrais-je encore me regarder dans la glace tous les matins si je n'ai rien fait ?
Bonne soirée et merci pour vos réponses

Par **pfonty37**, le **19/12/2014 à 21:10**

Bonsoir CHABER
L'assureur a effectivement limité l'indemnisation du mobilier dans notre garage car il considère que c'est une dépendance un jour ou une annexe un autre jour.
L'assureur a raison si il s'appuie simplement sur les définitions de ses CGV.
Contractuellement et je dit bien contractuellement, il y a contradiction sur les documents en ma possession.
La fiche conseil qui fait office de précontrat fait apparaître que nous déclarons des dépendances n'excédant pas les 100m². [fluo]ok [/fluo]
Les conditions particulières recues après stipulent que l'on dispose d'un garage séparé de la résidence sans déclarer de dépendance (La surface a disparue). [fluo]HA C'est pas la même chose que sur le précontrat [/fluo]
Les CGV en notre possession avec un extrait ci-dessous où il est défini les annexes & dépendances.
Les annexes sont sous toiture commune avec le corps principal de la construction. [fluo]ce n'est pas le cas de notre garage puisque séparé de la résidence. [/fluo]
Les dépendances peuvent être séparées de la résidence. C'est le cas de notre garage sauf [fluo]qu'il n'y a pas de dépendance déclarée sur les conditions particulières [/fluo].
Qu'il y a-t-il d'assuré dans ce cas là ? Quel document prime ?
Effectivement, je joue sur les mots. Mais que fait l'assureur quand il y a un sinistre, il s'appuie sur ses contrats & ses CGV !!!
Vu du sinistré ou vu de spécialiste de l'assurance, on ne lira certainement pas la même chose. Qui a raison ?
Cordialement
Merci

Par **chaber**, le **20/12/2014 à 01:53**

au fil de la discussion vous apportez les éléments que je pressentais
[citation]Les annexes sont sous toiture commune avec le corps principal de la construction. [/citation]
ce n'est pas le cas de notre garage puisque séparé de la résidence. [/citation].
[citation]La fiche conseil qui fait office de précontrat fait apparaître que nous déclarons des dépendances n'excédant pas les 100m². [/citation]
ok
Les conditions particulières recues après stipulent que l'on dispose d'un garage séparé de la résidence sans déclarer de dépendance (La surface a disparue). HA C'est pas la même chose que sur le précontrat
[citation]le précontrat ou devis n'a malheureusement

aucune valeur juridique dans votre cas
Ce ne serait pas le cas lorsqu'une entreprise quelconque vous soumet un devis dont vous signez l'acceptation. La facture doit être alors le reflet du devis accepté.
Le seul élément retenu en assurances est le contrat définitif que vous avez dû relire (conditions particulières) avant de signer.
Vous auriez vu la différence entre les deux documents
[citation]Effectivement, je joue sur les mots. Mais que fait l'assureur quand il y a un sinistre, il s'appuie sur son contrat & ses CGV ![/citation]
un assuré aussi et les tribunaux ne donnent pas toujours raison à l'assureur, dans sa gestion des sinistres.
Je pourrais vous en fournir des exemples

Par **pfonty37**, le **20/12/2014 à 09:36**

bonjour CHABER
Merci pour ces réponses techniques, explicites & sans jugement de valeur.
Le profane que je suis a bien compris que je ne pouvais malheureusement suivre la piste du défaut de conseil.
Je me permet de reformuler vos dernières phrases afin que cela soit clair.
Le seul élément retenu en assurances est le contrat définitif (conditions particulières)
Les conditions particulières recues stipulent que l'on dispose d'un garage séparé de la résidence sans déclarer de dépendance.
Donc notre garage n'est pas considéré comme des dépendances (sur les conditions particulières)
Les annexes sont sous toiture commune avec le corps principal de la construction. Ce n'est pas le cas de notre garage puisque séparé de la résidence (sur les CGV)
Notre garage n'est donc ni une annexe ni une dépendance donc l'assureur ne peut prendre en compte ces éléments pour déterminer sa valeur mobilière de remboursement.
Cordialement

Par **chaber**, le **22/12/2014 à 07:40**

si vous estimez qu'il existe une contradiction ou que les clauses ne sont pas assez nettes vous pouvez consulter une association de consommateurs.
Elle pourrait tenter une action, sachant que les clauses doivent être claires et non ambiguës, compréhensibles par un assuré lambda

Par **moisse**, le **22/12/2014 à 09:23**

Je me demande si on n'est pas en train de tourner en rond inutilement.
Tous les contrats MRH que j'ai pu signer comportent une limite à l'indemnisation des éléments corporels, mobiliers et valeur, à un montant préfixé.
A charge de justifier les pertes réelles, mais toujours avec un plafond d'indemnisation.

Par **pfonty37**, le **22/12/2014 à 16:58**

Bonjour
Merci à chacun pour vos réponses
En attendant, c'est moi qui tourne en rond.
@+
PFONTY

Par **chaber**, le **22/12/2014** à **19:16**

les dernières pistes à suivre vous ont été fournies. A vous de voir pour ne plus tourner en rond

Par **pfonty37**, le **24/12/2014** à **17:56**

Merci a tous les intervenants & bonnes fetes de fin d'année.rnrnCordialementrnrnPFONTY37