



## 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 assurés ( 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 m<sup>2</sup> 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 faire 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 parlent pas des définitions précises des CGV qui contredisent ( toit commun a la maison pour les annexes , Etc ) .

Nous pensons que c'est un défaut de conseil . Je précise quand que notre maison est couverte pour un valeur mobiliere 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 m<sup>2</sup> 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 a 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 m<sup>2</sup>.

Que viens faire un devis exprimé en m<sup>2</sup> et qu'elle est l'incidence sur votre controverse ?

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

Bonsoir , merci a 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 53m<sup>3</sup> avec une pièce de rangement non habitée sous comble ) a entièrement brûlé début septembre suite a un défaut électrique . Notre assurance nous a remboursé 2300 € pour les biens qui étaient dans les dépendances ou annexes . Bien sur le bâtiment va être reconstruit a valeur de remplacement ( moins la vétusté bien sur ) .

Notre réclamation sur 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'autres 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 100m<sup>2</sup>

Les conditions particulieres recues apres 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 etre séparé de la résidence . Ce pouvait etre 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 batiment va etre reconstruit a valeur de remplacement ( moins la vetusté bien sur ).

[/citation]

Non pas bien sur.

Si le mien brule 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 qu fait office de précontrat fait apparaitre que nous déclarons des dépendances n'excedant 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 brule , ce que je ne souhaite pas ,tu risques quand meme 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 a mon assureur de ne pas m'avoir présenté toutes les options.J'ai signé un contrat INTEGRAL ( complet , total )

Merci a tous pour vos réponses completes

Cdt

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

[citation] Bien sur le batiment ve etre reconstruit a valeur de remplacement ( moins la vetusté 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 ou on se trouve ( assuré sinistré ou assureur ) , c'est toujours la partie adverse qui a tord . Pourquoi ne serai ce pas a l'assureur de prouver qu'il a posé les bonnes questions . Les questionnaires des assurances sont il 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 mobiliere couvrirait l'ensemble des batiments. Je suis responsable . Le professionnel de l'assurance ne l'est jamais et il fait surtout tout dans ses contrats pour ne pas l'etre .

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 conseillé 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 meilleurs des conseillés sera aussi un assureur ancien sinistré qui aura cette expérience et connaissance des contrats & CGV pour guider ses futurs clients sur les différents options a prendre .

Je sais que je vais y perdre des plumes mais dois je baisser les bras & accepter sans me battre ? Pourrais 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 qu fait office de précontrat fait apparaître que nous déclarons des dépendances n'excédant pas les 100m<sup>2</sup> . [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 ou 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 séparé de la résidence .  
C'est le cas de notre garage sauf [fluo]qu'il n'y a pas de dépendance de 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 contrat & 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 présentais

[citation]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 .[/citation].

[citation]La fiche conseil qu fait office de précontrat fait apparaitre que nous déclarons des dépendances n'exédant pas les 100m2 . ok

Les conditions particulieres recues apres 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 meme 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 du 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 ses 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 dernieres phrases afin que cela soit clair .

Le seul élément retenu en assurances est le contrat définitif ( conditions particulières )

Les conditions particulieres 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 particulieres )

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 un dépendance donc l'assureur ne peut prendre en compte ces elements pour determiner sa valeur mobiliere 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 préfix.

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 a 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.

Cordialement

