



Refus par la Cie d'appliquer le contrat Tous risques souscrit

Par **MEREFANFAN**, le **25/02/2014** à **19:31**

Bonjour à tous,

Je pose la question qui me trouble pour le compte de mes amis, atterrés par la réponse de leur compagnie d'assurance: voici les faits :

A Noël, mes amis retrouvent leur véhicule garé sur la voie publique dans un bourg campagnard où demeurent des amis chez lesquels ils sont allés passer le Réveillon, avec une porte détériorée. Par téléphone, le mari fait la déclaration de sinistre à sa compagnie, sachant que le véhicule est assuré "tous risques - sans franchise".

Après divers délais dus au garagiste, chez lequel la compagnie avait demandé que le véhicule soit déposé afin que l'expert puisse expertiser celui-ci, lequel garagiste ne pouvait mettre à la disposition du client le véhicule de courtoisie prévu et annoncé par la compagnie (première déconvenue de mes amis...), ceux-ci rencontrent l'expert, qui leur annonce que le véhicule ne peut être pris dans le cadre du contrat "tous risques" souscrit parce que la déclaration de sinistre est FAUSSE!!! estimant que les dégâts qu'il présente ne peuvent avoir été le fait d'une collision avec un autre véhicule, ce que supposait être le cas par mon ami lors de sa déclaration. Ceci leur est confirmé par une lettre où les termes de FAUSSE DECLARATION sont repris.

Comment peut-on faire une fausse déclaration s'agissant d'un véhicule "tous risques"? Par téléphone, qui plus est? Comment faire valoir son bon droit? Il lui a été rétorqué que s'il avait dit que le sinistre avait eu lieu chez lui, de son propre chef ou par l'intervention de ses propres petits-enfants par exemple, il aurait été indemnisé!!! Cela aurait été pour le coup une FAUSSE DECLARATION. Que peut-on y comprendre? L'assureur l'invite à faire procéder à une contre-expertise, à ses frais bien sûr!

Pouvez-vous me donner des pistes afin que je puisse les aider à démêler cet écheveau juridique? Est-il possible de refuser l'application d'un contrat d'assurance TOUS RISQUES fait pour couvrir TOUS LES RISQUES, qu'ils soient du fait du possesseur de la voiture ou non, avec un tiers identifié ou non??? Je n'ai pas en mains les conditions générales du contrat et donc je ne sais pas ce qu'il en est mais peut-on imaginer qu'il s'y trouve des clauses excluant des cas où il est impossible de savoir qu'elle est l'origine exacte du sinistre ou excluant des rencontres malencontreuses avec tout objet quel qu'il soit (autre véhicule non motorisé, ballon, patinette ou skate-board, caddy ou poussette d'enfant, etc...). Ne pourrait-il s'agir alors de "clauses abusives"??

MERCI DE VOTRE REPONSE.

Par **aliren27**, le **26/02/2014** à **06:40**

Bonjour,

[citation]Je n'ai pas en mains les conditions générales du contrat et donc je ne sais pas ce qu'il en est mais peut-on imaginer qu'il s'y trouve des clauses excluant des cas où il est impossible de savoir qu'elle est l'origine exacte du sinistre ou excluant des rencontres malencontreuses avec tout objet quel qu'il soit (autre véhicule non motorisé, ballon, patinette ou skate-board, caddy ou poussette d'enfant, etc...). Ne pourrait-il s'agir alors de "clauses abusives"??
[/citation]

Effectivement, même avec une garantie tous risques, il y a certains sinistres qui peuvent être exclus et mentionnés au contrat.....Donc le lire avant de signer...!!!

Exemple de d'exclusion:

Le défaut d'entretien : l'ouverture intempestive du capot par exemple, qui ne résulte pas d'un choc.

- Les effractions sans preuves sont exclues de la garantie vol*
- Les dommages causés par des catastrophes naturelles non parues au journal officiel sont exclues de la garantie attentat, catastrophe naturelle et tempête*
- Les dommages causés par brûlure de cigarette sont exclus de la garantie incendie et explosion.*

[citation]ceux-ci rencontrent l'expert, qui leur annonce que le véhicule ne peut être pris dans le cadre du contrat "tous risques" souscrit parce que la déclaration de sinistre est FAUSSE!!! estimant que les dégâts qu'il présente ne peuvent avoir été le fait d'une collision avec un autre véhicule, ce que supposait être le cas par mon ami lors de sa déclaration[/citation]

En matière de déclaration si il a déclaré que les dégâts étaient le fait d'une collision cela suppose qu'il en a été témoin..... Donc, si l'expert certifie que cela ne peut être le cas, votre ami a bien fait une fausse déclaration Non ????. Il fallait qu'il déclare les dégradations sans pour cela affirmer qu'il y avait eu collision,.....

Donc, il est logique que l'assurance refuse.

Cordialement

Par **moisse**, le **26/02/2014** à **11:22**

Dans ce genre d'affaire on peut tout supposer.

Par exemple que les dégâts correspondent à des coups portés volontairement (par exemple par l'assuré lui-même).

Mais il appartient à la compagnie de démontrer que le risque n'est pas garanti.

Par **alterego**, le **26/02/2014** à **12:17**

Bonjour,

Sans mettre la bonne foi l'ami en doute, sachez qu'il est relativement facile à un expert de constater si la cause d'un dommage correspond à celle déclarée par l'assuré.

"Déclarer ce que l'on suppose" peut conduire à la situation que vous exposez et, à raison ou à tort, être assimilé à une fausse déclaration. Votre ami aurait dû ne déclarer que le dommage sans en interpréter la cause.

Que votre ami veuille bien lire et relire les clauses de son contrat, il apprendra, alors, que tous risques comporte aussi des conditions et des exclusions.

Cordialement

Par **MEREFANFAN**, le **26/02/2014** à **13:19**

Bonjour à tous,

Et merci de vos réponses. En effet, je "suppose" que mon ami à dû déclarer au téléphone lorsqu'il a fait sa déclaration de sinistre qu'il supposait que les dégâts étaient le fait d'une collision avec un autre véhicule. Bon, maintenant, pour aller de l'avant, comment se retourner contre l'assureur? Mon ami peut-il demander par exemple, car il ne se souvient plus exactement de ses paroles, l'enregistrement de sa déclaration? Et quand bien même il aurait dit au cours de la conversation qu'il supposait avoir affaire à un sinistre dû par un autre véhicule, le propre de l'assurance "tous risques" n'est-il pas de couvrir tous les genres de risques, même ceux que l'on ne peut expliquer à son assureur quand on retrouve son véhicule neuf avec une portière enfoncée. Sous le coup, on peut être plus véhément que souhaité, et il a dû, j'imagine, parler trop. En effet, il aurait dû ne faire que déclarer le problème sans essayer de comprendre à la place de l'expert. C'est certainement ce qui a dû déplaire à celui-là... Cette mésaventure aura eu le mérite, en ce qui me concerne, de me faire comprendre que moins on en dit, mieux c'est...

Salut à tous.

Cordialement,

PS pour Moisse: Vous dites qu'il appartient à la cie de prouver que le risque n'est pas garanti. Comment peut-on exiger cela d'elle? Merci de votre réponse

Par **moisse**, le **26/02/2014** à **16:04**

Bonjour,

[citation] Mon ami peut-il demander par exemple, car il ne se souvient plus exactement de ses paroles, l'enregistrement de sa déclaration? [/citation]

Non il ne peut pas demander un tel enregistrement, et encore faut-il que celui-ci existe.

[citation]Vous dites qu'il appartient à la cie de prouver que le risque n'est pas garanti.[/citation]

A part lui tanner le cuir, on peut s'adresser au médiateur de la compagnie et en dernière extrémité au tribunal, ici la juridiction de proximité.

Par **MEREFANFAN**, le **26/02/2014** à **16:34**

Merci de votre réponse, Moisse, et du temps que vous passez à répondre aux uns et aux autres...

Je crois que je vais dire à mon ami que si j'étais à sa place, je commencerai pas demander les preuves de ma déclaration téléphonique sur laquelle est basée l'avis de l'expert afin de contester celui-ci, avant de faire intervenir un médiateur ou le tribunal d'instance... Même si ce n'est pas dans ses habitudes, (!...!), je lui conseillerai d'être humble et ouvert à la discussion.

Cordialement,
mf

Par **moisse**, le **26/02/2014** à **17:26**

Bonsoir,

[citation] je commencerai pas demander les preuves de ma déclaration téléphonique sur laquelle est basée l'avis de l'expert afin de contester celui-ci, [/citation]

A quoi bon ?

Votre ami a déclaré un sinistre du genre: j'ai retrouvé ma voiture emboutie par un véhicule lequel n'a pas laissé d'adresse.

L'expert a décelé qu'il ne pouvait en aucun cas s'agir d'une collision, même véhicule à l'arrêt, mais plutôt une dégradation volontaire, que la compagnie impute allègrement à l'assuré.

Tout ceci est sans preuve et si l'agent persiste dans cette appréciation, il faut s'adresser au médiateur.

Par **MEREFANFAN**, le **26/02/2014** à **18:28**

OK! mais avouez que c'est quand même dur à avaler! en fait on est entre les mains de ces experts... et si l'entrevue s'est mal passée, ce que je "suppose", on n'a pas d'autre ressource que se tourner vers le médiateur! J'aurai eu tendance à penser qu'avec un contrat "tous

risques", on pouvait se sentir à l'abri de ce genre de déconvenue! Car ça se passe tous les jours et partout, ces "accrochages"! Jouer sur les mots dits à chaud par les assurés est un moyen pour les cibles d'assurances de se dédouaner de ce genre de sinistres! C'est facile!! M'enfin... Heureusement qu'il ne s'agit pas de ma voiture... laquelle était "tous risques" jusqu'en Novembre dernier, et j'ai rencontré un chevreuil en Janvier... C'est la faute à "pas de chance"!! Ah! ces voitures!! Allez, bonne soirée, et encore merci de votre conseil! Je vais essayer de devenir, comme vous, ATARAXIQUE.
Salut!

Par **aliren27**, le **26/02/2014** à **19:28**

Bonjour,
[citation]J'aurai eu tendance à penser qu'avec un contrat "tous risques", on pouvait se sentir à l'abri de ce genre de déconvenue! Car ça se passe tous les jours et partout, ces "accrochages"! Jouer sur les mots dits à chaud par les assurés est un moyen pour les cibles d'assurances de se dédouaner de ce genre de sinistres! [/citation]
accrochage ???? Il a supposé et non constaté... Donc
Il aurait très bien pu faire sa déclaration à froid !!! Cela lui aurait évité la situation actuelle .

Cordialement

Par **moisse**, le **27/02/2014** à **07:36**

Bonjour,
[citation]J'aurai eu tendance à penser qu'avec un contrat "tous risques", on pouvait se sentir à l'abri de ce genre de déconvenue[/citation]
C'est le cas, sauf pour les dégradations volontaires qu'on inflige à son véhicule, que l'on conduit en état d'imprégnation alcoolique...
[citation] Jouer sur les mots dits à chaud par les assurés est un moyen pour les cibles d'assurances de se dédouaner de ce genre de sinistres! C'est facile[/citation]
Je ne suis pas là pour défendre les assureurs, mais les escroqueries à l'assurance sont tellement courantes que ceux-ci se méfient.
Ne pas oublier que plus ces escroqueries se multiplient, et plus votre prime augmente.

Par **MEREFANFAN**, le **02/03/2014** à **18:01**

Il est vrai... Vous avez raison tous les deux!! Je dois dire que je pense et j'agis comme une personne honnête. Et je suis sûre que mon ami l'est aussi! Toutefois, il a un caractère assez entier et ne supporte pas que l'on mette sa parole en doute... ce que l'on peut comprendre, de la part d'une personne honnête justement. D'autre part, il est assuré chez cette cible depuis plus de 40 ans, a le maximum de bonus pour ses 4 ou 5 véhicules, et son exploitation est également assurée chez eux : 5000 euros annuels au bas mot avec les biens immobiliers et les terres! Il a vraiment du mal à accepter le verdict du jeune "expert" qu'il a eu en face de lui!! Certainement conflit de générations... Merci à vous de vos conseils et remarques. Terminé!

Cordialement,