



Un litige avec mon assureur pour une indemnisation

Par **yness**, le **18/12/2008** à **11:55**

Le 5 août 2008, j'ai eu un dégât des eaux à cause d'un robinet d'eau chaude qui est resté allumé (il y avait eu une coupure d'eau dans mon immeuble) durant près de trois semaines dans ma cuisine. Au retour des vacances , je constate les dégâts: l'évier et le robinet en inox ont été abimés, de l'eau chaude a été projeté au sol et des carreaux de lino ont été cassés, la peinture du plafond s'est imbibé d'eau ainsi que les murs et est donc au final est tombé après séchage, le lambris de la cuisine s'est déformé à cause de toute cette eau qui coulait et qui a formé de la vapeur allant dans toutes les pièces. Les peintures, les tapis, les lambris, la porte en bois de la salle de bain s'est déformée, il y avait du moisi partout.

J'ai fait ma déclaration dans les temps, expliqué au téléphone à mon assureur la situation. On m'envoie donc un expert, le 17 octobre qui reste 5 minutes dans mon appartement.

Et, je n'ai pas de nouvelles: pas de résultat d'expertise ni même de mon assurance. Je finis par appeler mon assureur au début du mois de décembre qui me dit que mon dossier a été classé car ils ne considèrent pas que c'est un dégât des eaux mais que c'était uniquement de la vapeur d'eau. Soit, mais l'eau qui a provoqué tous ces dégâts , elle provient bien du robinet qui a coulé. Et le robinet, l'évier et le sol , ont bien été en contact direct avec de l'eau chaude. Il m'a dit que dans mon contrat d'assurance cette chose est indiquée comme exclus alors que c'est indiqué dégâts des eaux , frais de fuites garantis.

Que dois-je faire? Suis-je dans mon droit de vouloir être indemnisé coûte que coûte?

Merci de votre réponse.

Par **aie mac**, le **19/12/2008** à **14:34**

bonjour

[citation]Au retour des vacances , je constate les dégâts: l'évier et le robinet en inox ont été abimés, de l'eau chaude a été projeté au sol et des carreaux de lino ont été cassés, [/citation] permettez-moi de douter de vos dires sur ces points particuliers: il est rare de pouvoir constater que de l'eau puisse abimer un évier ou un robinet, dont la fonction est justement de recevoir et transférer de l'eau; dur aussi d'imaginer un choc d'eau sur le sol qui puisse casser un revêtement de sol...

[citation]la peinture du plafond s'est imbibé d'eau ainsi que les murs et est donc au final est tombé après séchage, le lambris de la cuisine s'est déformé à cause de toute cette eau qui coulait et qui a formé de la vapeur allant dans toutes les pièces. Les peintures, les tapis, les lambris, la porte en bois de la salle de bain s'est déformée, il y avait du moisi partout. [/citation] ça, par contre, c'est crédible.

[citation]Je finis par appeler mon assureur au début du mois de décembre qui me dit que mon dossier a été classé car ils ne considèrent pas que c'est un dégât des eaux mais que c'était uniquement de la vapeur d'eau. Soit, mais l'eau qui a provoqué tous ces dégâts , elle provient bien du robinet qui a coulé. Et le robinet, l'évier et le sol , ont bien été en contact direct avec de l'eau chaude. [/citation]

les clauses contractuelles doivent probablement être rédigées ainsi

"nous garantissons les dommages **directs** occasionnés par l'eau en provenance de... une fuite sur canalisation" (par exemple).

vos biens n'ont pas subis l'action directe de l'eau s'écoulant du robinet (il faudrait aussi considérer si ce point est contractuellement assimilable à une fuite, ce qui n'est déjà pas évident) mais l'action de la vapeur, donc indirecte.

il est aussi vraisemblable qu'une clause spécifique exclut les dommages dus à la condensation.

[citation]Que dois-je faire? [/citation]

il vous faut donc relire attentivement le libellé des garanties de votre contrat.

[citation]Suis-je dans mon droit de vouloir être indemnisé coûte que coûte? [/citation] sans avoir de don divinatoire particulier, je suis quasi certain que non.

Par **adama**, le **29/12/2008** à **17:46**

Bonjour,

Le contrat 'Dégâts des eaux' englobe les eaux de pluies, fuites d'eaux, ou rupture de canalisation d'eaux.

Les dégâts occasionnés par la valeur, ou chaleur sont garantis ,moyennant surprime, comme des garanties annexes et non de base de l'assurance 'miltirisque habitation'.

Vous devez lire attentivement vos conditions particulières pour savoir ce qui était prévu à l'avance.

Du fait que le robinet ait été laissé ouvert peut être source de réticence de l'assureur, du fait qu'il ya négligence de votre part, et meme si l'assureur doit prendre en charger vous devrez supporter une grande part.

Par **adama**, le **30/12/2008** à **15:10**

Bonjour,

En principe, l'assureur est tenu de régler les dégâts occasionnés par le robinet que l'on a oublié de fermer, y compris l'eau chaude.

Le problème c'est la période d'absence assez longue qui a contribué à l'aggravation des dégâts, car s'il y avait quelqu'un pendant ce temps, gardien ou voisin, cela serait bénéfique pour vous comme pour l'assureur.

En générale il est prévu une clause d'inhabitation qui fixe le nombre de jours maximum que l'habitation doit rester inhabitée, et là, l'assureur n'indemnise pas au delà.

S'il n'était rien prévu de tel dans le contrat l'assureur est tenu. Si vous l'assignez en justice pour contencieux, il va payer.

Au besoin vous pouvez nommer un expert pour constater et peut être prendre un avocat.

Par **jeannot**, le **10/06/2010** à **11:48**

Bonjour,

Je suis dans le cas initialement décrit

Appartement en copro, 1° étage

Un Robinet d'eau chaude resté ouvert, lors d'une coupure d'eau générale pour travaux dans la rue à mon insu et réouverture après mon départ.

Débordement évier pendant 8 h durant en mon absence et en celle de la voisine du R de C ?

La Saur (service des eaux) avait mis (je ne sais pas quand) un simple avis dans les boîtes aux lettres (je n'avais pas ouvert la mienne) et pas d'affichage extérieur (à ma connaissance)

Merci de me donner vos sources quand vous dites que l'assurance doit indemniser et qu'il n'y aurait pas "négligence"

Avez vous une idée sur la responsabilité de la Saur (service des eaux) ? Peut-elle dégager toute sa responsabilité du seul fait de d'un avis de cette nature?

Par **yannppp**, le **11/05/2014** à **19:41**

bonjour

je suis dans le meme cas que vous. Avez vous avancé sur le sujet ?

merci