



Remboursement partiel dégât des eaux

Par **cedric**, le **27/02/2015** à **11:50**

Bonjour,

je viens vers vous pour avoir des informations sur les obligations de remboursement de mon assureur suite à un dégât des eaux. Pour info j'ai souscrit à l'assurance habitation complète avec toutes les options possibles et imaginables...

Mon cas en quelques lignes: j'ai acheté en mai 2014 une maison neuve (jamais habitée) à un particulier (couple qui a divorcé pendant la construction) qui s'était gardé quelques travaux, notamment la salle de bain. J'ai donc réalisé la douche à l'italienne moi-même.

Courant juin, nous avons détecté de l'humidité un peu partout dans la maison (placo qui moisissent sur 50 cm en partant du bas, odeur d'humidité dans certaines pièces de la maison). Nous avons déclaré le sinistre à l'assureur qui a mandaté un expert, lequel a mandaté un expert en recherche de fuite, avec mise en cause de l'artisan qui a fait les travaux d'évacuation de la maison via la décennale.

Après 6 mois de recherches infructueuses, il a été établi, par élimination, que le problème viendrait probablement de la douche à l'italienne. La responsabilité ne pouvant pas être établie (le problème vient-il de l'étanchéité du bac de douche ou de la bonde? dans quel cas je suis responsable. Ou le problème vient-il de l'évacuation posée par l'artisan, dans quel cas il serait responsable). Il n'y a donc pas de tiers responsable identifié.

L'expert de l'assurance a donc fait réaliser un devis pour la destruction et la reconstruction à l'identique de la douche. Il nous a d'ailleurs informé que légalement, l'assureur avait obligation, dans le cas où il autorise la destruction, de reconstruire à l'identique. Le devis (uniquement pour la douche) s'élève à 5000€.

Aujourd'hui l'assureur nous envoie un remboursement de 2800€ auquel est déduit 800€ de coût des recherches, soit un chèque de 2000€. Ces 2000€ incluant également les frais de remise en état des différents murs (placo et peinture) de la maison. On est donc bien loin du montant du devis.

Je me pose donc les questions suivantes:

- l'assureur a-t-il le droit de proposer une prise en charge inférieure au devis qu'il a lui-même fait réalisé (par l'intermédiaire de l'expert)?
- le coût des recherches peut-il réellement être déduit du montant de la prise en charge?
- comment faire s'il s'avère que le problème ne vient pas de la douche ou qu'il vient de l'évacuation posée par l'artisan?
- quel recours ai-je contre l'assureur pour qu'il prenne en charge la totalité des travaux?

Impossible d'avoir l'expert au téléphone pour obtenir plus d'informations. Quant à l'assureur, il nous a clairement dit qu'il ne proposerait rien d'autre que ce chèque, sans nous donner plus d'informations, avec refus de nous communiquer le rapport de l'expert.

Merci par avance pour toutes les informations que vous pourrez nous communiquer pour nous aider à y voir plus clair et surtout savoir si nous sommes dans notre droit ou pas de demander une prise en charge complète.

Par **chaber**, le **27/02/2015** à **15:53**

bonjour

[citation]Aujourd'hui l'assureur nous envoie un remboursement de 2800€ auquel est déduit 800€ de coût des recherches, soit un chèque de 2000€. Ces 2000€ incluant également les frais de remise en état des différents murs (placo et peinture) de la maison. On est donc bien loin du montant du devis. [/citation]

- recherche de fuites: vérifiez votre contrat. Si couvert pour quel montant?

- La garantie DDE prend en charge les conséquences du sinistre et non les réparations de l'origine.

Le devis fourni comportait-il également le changement de la douche? Si oui travaux à vos frais

[citation]avec refus de nous communiquer le rapport de l'expert.

[/citation]les assureurs s'étaient engagés, pour les risques non-auto et dommages-ouvrage, à en fournir copie sur demande.

-

Par **cedric**, le **27/02/2015** à **18:51**

Bonjour,

d'après mon contrat, la recherche de fuites est couverte à hauteur de 3500€. L'assurance devrait alors m'indemniser à hauteur de 3500-800 pour les recherches déjà effectuées, soit 2700€.

Si j'ai bien compris, à ce montant devrait s'ajouter l'indemnisation pour la réparation des dommages (placo qui s'effritent, peintures cloquées), couverte par garantie générale (sans plafond et sans vétusté d'après mon contrat).

A ce jour l'assurance ne nous a communiqué ni devis, ni le détail du remboursement...

Ont-ils obligation de me fournir ces informations?

Par **chaber**, le **27/02/2015** à **19:13**

L'assureur vous doit au moins un détail de l'indemnisation.

Vous auriez

-le coût de recherches de fuites

-le coût des travaux retenus: prévus et ceux de la démolition

A la lecture, la recherche de fuites s'élèverait à 4300€ dont 800€ à votre charge