



## Réponse de la DO hors délai

Par **pample**, le **04/05/2015** à **16:06**

Bonjour,

Nous avons déclaré un sinistre immobilier à notre assurance dommage ouvrages (contrat toujours en cours bien entendu).

Un expert est venu, et une lettre de non prise en charge nous a été adressée.

Suite à quoi, nous avons renvoyé un courrier (LRAR) contestant une des décisions de l'expert. Nous avons aussi eu une discussion avec la gestionnaire de notre dossier.

Nous avons alors reçu un courrier de la DO daté du 24.02.2015, nous disant qu'un expert allait procéder aux investigations nécessaires et qu'ils reviendraient vers nous suite à son rapport afin de nous faire part de leur position.

A ce jour, le 04.05.2015, aucune réponse de la DO ni aucun expert n'est passé (ni ne nous a contactés).

Est-ce que de délai de 60 jours imposé par la loi est applicable pour cette situation (à savoir depuis la contestation de leur première décision) ?

Merci par avance pour votre aide.

Cordialement,  
Sébastien.

Par **talcoat**, le **05/05/2015** à **18:56**

Bonjour,

Si l'assureur dommages ouvrage s'est déjà prononcé sur un refus de prise en compte, il n'y a

plus d'autres délais contractuels de réponse.

La notification de non-garantie doit cependant être motivée, à défaut elle est dénuée de toute portée.

Cordialement

Par **pample**, le **08/05/2015** à **09:51**

Bonjour,

Merci pour votre réponse. Oui la refus était motivé. Mon deuxième courrier fait référence au rapport de l'expert justement et apporte des précisions et demande la prise en charge d'un des sinistres. Mon deuxième courrier peut-il être considéré comme une nouvelle déclaration de sinistre ? si oui, le délai légal de 60 jours ne court-il pas à nouveau ? Merci.

Par **talcoat**, le **08/05/2015** à **11:34**

Bonjour,

Non, l'assureur ayant notifié sa décision motivée dans les délais, la contestation sur les motifs de refus n'ouvre pas droit à un nouveau dossier.

Cordialement

Par **pample**, le **08/05/2015** à **11:44**

Merci encore pour votre réponse. Cela dit, le dossier me semble plus complexe que ça. C'est difficile à expliquer en qq mots. Je tente.

1ere déclaration de sinistre : "Moisissures".

Expert + réponse dans les délais : pas de prise en charge.

Notre 2eme courrier ouvre un dossier évoqué lors des discussions précédentes (systèmes évacuation des eaux de pluie me fonctionne pas correctement, ayant pu engendrer le sinistre ci-dessus): nous demandons réparation de ce système au titre de la DO, mais ne faisant pas l'objet de la déclaration de sinistre initiale.

Réponse de la DO du 24.02 : ils mandatent un expert pour le dommage "système évacuation des eaux pluviales".

Pour moi c'est un second sinistre. Eux-mêmes le déclarent dommage et l'intitulent de cette manière.

Suite à ce dernier courrier, silence radio.

Êtes-vous certain que l'on ne peut pas considérer ceci comme un second sinistre et donc un cas de figure hors-délai valant acceptation ?

Merci encore.

Bon weekend à vous.

Cordialement.

Par **alterego**, le **08/05/2015** à **16:17**

Bonjour,

**"Oui la refus était motivé"** ne veut rien dire si vous nous le cachez. Quel(s) motif(s) ???

Profane vous vous faites "balader".

Savez-vous que lors d'une expertise vous pouvez vous faire assister par un expert de votre choix ou toute autre personne compétente, à vos frais ou en vous faisant jouer une garantie protection juridique ?

Votre seul interlocuteur est l'assureur et non pas l'expert qu'il mandate.

Oubliez le téléphone ! Relancez-le par courrier RAR jusqu'à ce que l'expert qu'il est sensé désigner vienne exercer sa mission. Anticipez toujours le délai. Au besoin consultez un expert d'assurés. Le jour de l'expertise demandez-lui de vous assister voire être votre mandataire.

Pourquoi un second sinistre si les malfaçons qui affectent le **"système évacuation des eaux pluviales"** sont la cause des **moisissures** ?

"Silence radio" et "le monde du silence" sont les longueurs d'ondes préférées des assureurs ! Ils savent en jouer à merveille.

Cordialement

Par **pample**, le **08/05/2015** à **16:30**

Le motif est que notre degat des eaux interieur ("moisissures") est du aux terres qui sont mal agencees autour de la maison.

L'expert a raison. Je ne peux pas aller contre.

Donc je m'assoie sur la garantie DO pour faire réparer mon intérieur.

Seulement, le système d'evac des eaux de pluies ne fait pas son job (de ce fait et du a mes terres autour de la maison mal agencées, l'eau s'infiltré à l'intérieur). Je voudrais qu'au moins la réparation de ce système soit pris en charge.

Donc deuxième sinistre : le système d'evac endommagé.

Le courrier de l'assureur semble l'interpréter de cette façon. S'il prend bien cela comme une déclaration de sinistre, alors il a dépassé les 60 jours pour m'apporter une réponse.... non ?

Par **moisse**, le **08/05/2015** à **19:08**

Bonjour,

Il ne s'agit en aucun d'un sinistre relevant de la D.O.

En effet la terre a été rabattue sur les murs de la maison sans se préoccuper de l'étanchéité des murs à parfaire et sans drainage.

Vous pouvez à la limite ouvrir un dossier sinistre auprès de votre assureur MRH comme n'importe quel dégât des eaux.

Qu'Est-ce que vous appelez un système d'évacuation des eaux pluviales ?