



## Mes fiches pratiques Assurance habitation

# Comment contester l'indemnisation proposée?



Dégât des eaux, toit endommagé par un gros orage, vol... Si l'assureur refuse d'indemniser ou propose une somme trop faible, vous avez des recours. **Par Anne David**

**V**otre assureur propose une somme dérisoire pour votre ordinateur parti avec le cambrioleur? Il refuse de rembourser les bijoux volés, car vous n'avez pas de facture? Le budget qu'il chiffre pour vos peintures abîmées par la fuite chez le voisin ne correspond pas au devis de votre artisan? Il arrive couramment que les sommes allouées par un assureur soient insuffisantes. On vous explique comment obtenir plus.

### 1 Argumentez face à votre conseiller

«Votre interlocuteur (courtier, agent général ou salarié de la compagnie d'assurances) a souvent une certaine latitude pour gérer votre sinistre s'il n'est pas d'un montant très important. Plaidez votre cause, en fournissant si possible des informations complémentaires», conseille Xavier Leducq, avocat associé au sein du cabinet CRTD et membre d'Eurojuris. Exemples: une

facture attestant que les peintures avaient été refaites depuis peu, avec plusieurs devis chiffrant la remise en état, des photos des bijoux volés, les prix de vente aux enchères de modèles similaires... Votre conseiller pourra ainsi mieux évaluer l'indemnisation ou accepter de faire un geste commercial, voire de faire appel à un expert, s'il n'en a pas déjà mandaté un, qui aura un avis plus éclairé.

### 2 Contactez le service «réclamations»

Adressez-vous à lui par écrit (lettre, mail), afin d'obtenir un nouvel examen du dossier si vous n'avez pas réussi à vous faire entendre. Ce nouvel interlocuteur sera peut-être plus conciliant. À défaut, ou sans réponse dans les deux mois qui suivent votre courrier, vous pouvez saisir le médiateur.

### Relisez votre contrat

*Votre indemnisation peut être moindre qu'espéré, car une franchise prévue au contrat (somme à votre charge quoiqu'il arrive) s'applique ou que certains préjudices ne sont pas couverts, comme les infiltrations dans les murs, les objets volés sans effraction constatée, etc. Parfois, ce sont les plafonds que vous avez choisis qui entrent en jeu, par exemple, si vous avez assuré vos objets précieux pour un capital inférieur à leur valeur. «L'assuré ne peut bénéficier d'une garantie qu'il n'a pas souscrite ou dont il n'a pas respecté les conditions. Toutefois, si les explications fournies par l'assureur ou la rédaction de la clause sont ambiguës, il aura le bénéfice du doute, car en droit, celui-ci doit toujours profiter à l'assuré», rappelle Arnaud Chneiweiss, le Médiateur des assurances.*



ISTOCK/GETTY IMAGES

### 3 Saisissez le Médiateur

Pour cela, détaillez votre litige et fournissez les justificatifs sur le site [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org). L'avis du Médiateur ne s'impose ni à vous ni à l'assureur, même si ce dernier le respecte en général. Il peut trancher un différend lié à l'interprétation du contrat, en revanche, il est souvent démuné sur l'indemnisation elle-même. «Si un expert a rendu un avis sur les causes du sinistre ou une estimation sur le montant des dommages, je n'ai pas la compétence technique pour remettre son travail en question», commente Arnaud Chneiweiss. Mais, parfois, contacté par le Médiateur, l'assureur consent un geste commercial ou finit par mieux comprendre vos objections.



TETRA IMAGES DE DIGITALVISION VECTORS, EVGETTY IMAGES.

### 4 Faites réaliser une contre-expertise

Le rapport de l'expert mandaté par l'assureur est à l'origine du démêlé? Demandez à un autre expert, que vous choisirez vous-même avec soin pour son sérieux (les arnaques existent) et sa compétence, d'évaluer votre sinistre (infiltrations, fissures suspectes...). Cette nouvelle expertise, dite contradictoire, doit avoir lieu en présence du premier expert. «Mais ils ne trouvent pas forcément un accord», constate Arnaud Chneiweiss.

### 6 Allez au tribunal

Rien n'a abouti? Saisissez le tribunal de votre lieu de résidence. Une tentative de conciliation préalable est exigée par le juge pour les petits litiges. Pour ceux plus importants, la procédure coûte entre 8000 et 10000 € (honoraires avocat, frais d'expertise, etc.). «Mais, le simple fait d'assigner l'assureur en justice l'incite parfois à se montrer ouvert à une négociation», remarque Xavier Leducq.

### 5 Demandez un tiers expert pour trancher

Si votre contrat prévoit une clause de tierce expertise (c'est fréquent), votre expert et celui de l'assureur peuvent en désigner un troisième pour les départager, qui sera financé conjointement. «Mais si vous en arrivez là, c'est parce que les deux premiers butent sur un problème technique pointu nécessitant l'analyse d'un spécialiste... et une dépense supplémentaire de quelques milliers d'euros», observe Maître Leducq.

### Qu'en est-il en cas de sinistre automobile ?

La marge de négociation face à l'indemnisation proposée est assez faible, du fait de procédures très standardisées. Mais vigilance en cas de préjudices corporels: certains assureurs sont peu généreux, surtout si les blessures sont mineures. «Vérifiez auprès d'un avocat spécialisé que l'offre de l'assureur est cohérente avec le référentiel Mornet, utilisé par les juges pour chiffrer ces indemnisations», conseille M<sup>e</sup> Leducq.

