

## Arnaque serrurier et méfiance assurance

Par **voom**, le **13/10/2010** à **11:53**

Bonjour,

Je n'ai pas de question particulière mais une expérience à partager pour éviter que d'autres ne soient victimes comme moi des serruriers malintentionnés (la plupart selon mon expérience: 3/3) et d'un contrat d'assurance trop léger:

- Episode d'il y a quelques mois: je ne suis pas à la maison et mon ami se retrouve avec la clé bloquée dans la serrure, avec la porte ouverte, impossible de la débloquer et donc pour lui de quitter l'appartement. Il contacte le serrurier 1 qui vient, le facture 40euros pour la visite mais ne retire pas la clé, il laisse un devis pour changer la serrure qui est selon lui trop vieille et doit être changée (une serrure Polux A2P 3 points avec clé en étoile). Je rentre un peu plus tard et réussis très simplement à retirer la clé en mettant la mienne de l'autre côté de la serrure et traffiquotant un peu. Montant du devis laissé par le serrurier 1, et donc économie réalisée: 1700euros!!!! J'ajoute que le serrurier en question m'avait garanti sur ses 10 ans d'expérience que l'assurance me rembourserait si je lui prenais le service...

- Episode un peu plus récent: la serrure a été légèrement forcée pendant mon absence, mais personne n'a pu rentrer dans l'appartement car la serrure et la porte sont très robustes. Le serrurier 2 arrive et ouvre la porte facilement car je n'avais pas fermé à clé, me facture 65euros et me dit qu'il faudra changer la serrure (cette fois-ci il a raison car la clé ne rentre plus), il me dit de ne pas m'inquiéter, ce sera pris en charge par mon assurance, c'est le cas dans 100% des cas d'effraction comme le mien (sans même demander à vérifier mon contrat d'assurance, il me disait au contraire de ne pas les appeler, ce qui m'arrangeait car je ne retrouvais pas les coordonnées). Il me dit que demain il ne pourra pas intervenir et m'envoie un "ami", d'une autre société, société 3. Le lendemain, l'"ami" de la société 3 vient, fait un devis, me répète le même discours bien rodé sur l'assurance, fait la réparation, et me facture 950euros. Je vais ensuite déposer plainte au commissariat et envoie tous les papiers à l'assurance A comme indiqués par les deux serruriers. Verdict 2 semaines plus tard: "vous n'êtes pas couvert contre le VOL et nous ne pouvons honorer votre demande de dédommagement".

Conclusion: arnaque des serruriers, abus de faiblesse du consommateur qui ne connaît pas les règles en matière d'assurance. Je peux donner les noms des 3 sociétés et de l'assurance ci-besoin.

Cordialement

Par **Domil**, le **13/10/2010** à **12:20**

Franchement, je ne vois pas où est l'arnaque

1) le serrurier fait un devis, la 1ère fois. L'arnaque c'est de changer de suite, d'office, sans laisser le temps de la réflexion, jouant sur l'urgence, la peur etc.

2) Oui, quand les gens sont NORMALEMENT assurés, ils ont une assurance multi-risques habitation comportant le vol donc il est tout à fait normal que les serruriers parlent de remboursement d'assurance, vu que vous ne leur dites pas que VOUS avez choisi une assurance sans garantie du vol.

Par **voom**, le **13/10/2010** à **12:44**

Domil, le souci est que la notion d'être "normalement assuré" n'a pas de sens pour une personne lambda non initiée au jargon des assureurs. Si certaines personnes sont assurées contre le "vol" (terme utilisé par l'assureur, même si dans mon cas il y a juste tentative d'effraction), d'autres ne le sont pas et ne le savent pas, ce fut mon cas et je n'en avais pas conscience, j'ai donc fait toute confiance aux serruriers et leurs promesses plus qu'insistantes, ils devraient connaître ces règles des contrats d'assurance et ne pas mentir au client, j'estime que c'est un abus de faiblesse mais ne débattrai pas sur les termes "abus", "arnaque" etc, n'étant pas à l'aise avec ces termes non plus :).

Par **Domil**, le **13/10/2010** à **13:42**

Je ne pense vraiment pas qu'il y ait abus de faiblesse : ils n'ont pas insisté pour faire le travail de suite, ils ont laissé des devis, vous laissant le temps de voir avec votre assureur. Au contraire, vous avez eu beaucoup de chances de tomber sur des artisans honnêtes (car il y a beaucoup d'arnaqueurs dans le secteur). Gardez-les bien dans votre carnet d'adresses, il n'en reste plus beaucoup des comme ça.

Tous les assureurs proposent d'office l'assurance habitation avec vol inclus. Il faut vraiment leur dire qu'on n'en veut pas, pour avoir une assurance sans garantie de vol. Il est légitime de penser que, si vous ne dites pas le contraire, vous avez une garantie contre le vol.

Sinon, je vous conseille d'attaquer Carglass pour publicité mensongère car dans leurs pubs ils le disent aussi, pour les bris de glace (or, on peut être assuré sans bris de glace)

Par **audreyc**, le **13/11/2010** à **13:43**

Bonjour,

Il vient de m'arriver ce matin le même problème de serrurier.

Je rentre de soirée, et je me rends compte que j'ai oublié mes clés, mon tel n'a plus de batterie, donc je vais chez des commerçants du quartier pour appeler un serrurier.

Le serrurier arrive, ma porte étant seulement "claquée" il essaie de l'ouvrir avec une radio, en vain. Il me dit alors qu'il doit casser la serrure. Je lui demande le prix que ça va coûter, il me

réponds " de toute façon je suis obligé de le faire"

Ok, moi je suis confiante, sur leur pub ils écrivent " à partir de 20 euros"

Seulement , une fois ma serrure cassée, il m'annonce 230 euros les frais d'ouverture, que je dois payer en chèque .

Je paie en chèque, il me fait signer le devis après !!!!

La, obligé de changer la serrure, il me fait cette fois le devis avant 400 euros !!Et de la même façon, "je suis obligée, et de toute façon ce sont les prix"

Cout de l'intervention, 600 euros, en chèque.

J'ai 21 ans, je suis étudiante et je n'ai même pas cette somme sur mon compte.

Je lui ai dit ça, il m'a répondu que je devais renvoyer les papiers à l'assurance et que je serais remboursée. Or mes parents m'ont dit que je n'tais pas assurée contre le vol.....

Je suis désespérée !!!! Je n'ai pas de quoi payer, j'ai signé les devis, etc...

est ce qu'il y a moyen de leur renvoyer leur serrure ? ou autre ?

Merci d'avance,

Audrey

Par **Domil**, le **13/11/2010** à **14:16**

Que voulez-vous faire alors que vous avez signé le devis après, alors que vous avez accepté qu'il casse la serrure, alors que vous avez payé, alors que vous avez fait un chèque sans provision ????

Dure leçon de la vie, mais au moins maintenant, vous serez moins crédule et vous réfléchirez avant de faire n'importe quoi.

Par **audreyc**, le **13/11/2010** à **14:42**

Sympa Domil !

C'est complètement vrai ce que vous dites, mais j'avoue que j'aurais espéré avoir une solution miracle .

Par **Domil**, le **13/11/2010** à **23:15**

Il faut se faire avoir une fois pour comprendre, tout le monde y passe. Moi j'ai eu de la chance je suis tombée sur un vrai serrurier, la première fois : après ne pas avoir réussi avec le coup de la radio, son apprenti voulait tout casser, il l'en a empêché et a ouvert la porte comme on voit dans les films (ça fait peur d'ailleurs, 2 minutes, la porte était ouverte).

Par **albane**, le **22/12/2014** à **15:11**

Bonjour, j'ai mon fils qui a payé 900 euros pour une intervention, par le biais d'un voisin, qui au départ voulait l'aider à l'ouverture de sa porte. En introduisant sa clé dans la serrure, celle-ci tournait à vide. Le voisin, muni de sa perceuse, se proposait de percer le cylindre pour l'extraire de la porte, mais avant d'accomplir la percée, il téléphone (le hasard fait bien les choses) à un ami qui lui déconseille de continuer, lequel ami entre en contact avec un autre ami serrurier. La confiance que lui inspire son voisin fait que mon fils laisse extraire le verrou par le serrurier, qui se dit professionnel, puis demande à mon fils qui l'accepte, de le payer un acompte de 480 € pour aller chercher le verrou en remplacement. Et à l'issue de sa prestation, le serrurier lui réclame le solde pour aboutir au montant de 900 €.

Constat : le serrurier est parti sans laisser ses coordonnées, ni son nom, ni ses références, ni son numéro de téléphone. J'ai eu le sentiment qu'une mise en scène avait été préparée par les trois compères pour faire payer à mon fils 900 €, profitant de sa panique à l'idée de ne pouvoir rentrer chez lui.

Le pire, c'est que mon fils avait fait appel le 29 juin 2004 à un serrurier pour des raisons analogues (tentative de cambriolage) pour une facturation de 1177 €. Or, n'ayant pu accéder à son domicile à cause de son problème de clé, il n'a pu joindre l'ancien serrurier et faire jouer la garantie dont il pouvait bénéficier avant le 29 décembre 2004, et l'intervention d'un tiers dégage la responsabilité du serrurier précédent, empêchant le dédommagement espéré par mon fils, pour une installation défectueuse liée à une serrure qui n'était pas neuve (datant de plus de 6 mois).

Ma question : J'ai demandé au voisin qui détient le numéro du serrurier intervenant si ce copain pouvait éditer une facture, quitte à payer en plus la TVA, il m'a répondu que c'était impossible car ce Monsieur allait monter sa propre société, et que sa prestation était faite à l'insu de son patron.

Bilan : j'ai l'intime conviction que mon fils s'est fait arnaquer par le voisin qui lui-même veut monter sa société dans le matériel de chauffage avec son deuxième copain qui a pris le contact du menuisier. Je suis écoeurée que cette pseudo solidarité du voisin qui a joué l'intermédiaire pour faire payer plein pot à mon fils.