



## Dégât des eaux et déclaration sinistre : besoin de factures acquittées ?

Par **sahriar**, le **26/09/2023** à **14:23**

*Propriétaire d'un appartement en copropriété*

Bonjour à tous 🙋

J'ai un dégât des eaux chez moi provenant de l'appartement du dessus.

La fuite provient d'une vanne d'alimentation (rouge) sous évier cuisine, en raison d'un joint défectueux situé juste avant la vanne.

Pas de compteur d'eau dans les appartements, les consommations sont incluses dans les charges trimestrielles.

Le syndic me dit que c'est une partie commune car la fuite est juste avant la vanne, il a dép?ché un plombier sur place qui a changé le joint.

Le syndic a complété le constat amiable que j'avais pré-rempli.

Question : s'agit-il bien d'une partie commune ? la littérature sur le net à ce sujet est confuse, et c'est un euphémisme...aussi, rien de précis dans le règlement de copropriété et la loi de 1965 est brouillonne...

In fine, le fait que ce soit le syndic ou le propriétaire qui remplisse le constat m'importe peu ; je souhaite surtout comprendre les implications en termes de prise en charge et réparation des dégâts...à ce sujet, peut-être faut-il le comprendre ainsi :

<https://www.guichetdusavoir.org/question/voir/56000>

"[...] les travaux concernant les parties communes sont à la charge de tous les copropriétaires" = **le remplacement du joint dans l'appartement du dessus et les frais de déplacement du plombier.**

"[...] alors que les travaux dans les parties privatives sont à la charge du propriétaire du bien" = **la réparation des dégâts dans mon appartement = mon assureur réglera cette partie.**

J'ai bon ?

Par **yapasdequoi**, le **26/09/2023** à **14:41**

Bonjour,

La canalisation où se situe la fuite qu'elle soit commune ou privative doit être réparée pour que vous soyez indemnisé par votre assurance.

La réparation est à répartir sur tous les copropriétaires si la canalisation est commune. Si le syndic affirme qu'elle est commune (réseau commun) c'est qu'il l'a déduit de votre règlement de copropriété. Il n'y a en effet rien de systématique concernant les canalisations.

Le plus souvent ce qui est à *l'intérieur* du logement est privatif, ou ce qui dessert un seul copropriétaire. Mais ce n'est pas une règle absolue.

Et ceci ne change rien à VOTRE indemnisation.

Par **sahriar**, le **26/09/2023** à **14:45**

Bonjour yapasdequoi,

Merci pour votre réponse. Je confirme que la canalisation a bien été réparée par le plombier (changement du joint...). Cela est formalisé sur le constat amiable ("la cause est réparée : oui").

Bonne journée

Par **oyster**, le **27/09/2023** à **14:48**

Bonjour,

Voir le RC .

Par **sahriar**, le **13/10/2023** à **12:22**

Suite de ce dossier.

Suite à déclaration du sinistre (cause de la fuite réparée), l'assureur me demande les factures acquittées (fourniture et main d'oeuvre) correspondant aux matériaux impactés par le DDE.

J'ai ces factures mais elles ne sont pas marquées acquittées...l'assureur insinue que je pourrais avoir produit ces factures... :/

Suis-je obligé de fournir des factures ? N'est-il pas possible que je produise un devis des travaux à réparer et le soumette à l'assureur ? les dégâts sont assez minimes...

Du coup je me pose la question de passer directement avec mon artisan...

Merci

Par **yapasdequoi**, le **13/10/2023** à **13:34**

Si vous voulez être indemnisé il faut respecter les termes du contrat qui imposent de fournir des factures acquittées. Vous devez donc demander à votre artisan de les produire.

Ou sinon vous payez tout et ne demandez rien à l'assureur.

Par **sahriar**, le **13/10/2023** à **13:40**

Meci pour votre réponse. Quelques précisions :

-Les factures ne sont pas celles des réparations, il s'agit de factures de travaux effectués 6 mois avant le DDE

-Il n'est pas fait mention du besoin de factures marquées comme acquittées dans le contrat (conditions particulières), même si je continue à regarder...dans mon cas j'ai les factures de ces précédents travaux et un contat de fin de travaux, signé par moi et l'artisan...

Cordialement

Par **yapasdequoi**, le **13/10/2023** à **13:45**

C'est l'expert de l'assurance qui détermine le montant de l'indemnisation en fonction de ses constatations et des documents que vous pouvez fournir.

Si vous n'avez pas les factures acquittées, il fera une estimation.

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **17:05**

Bonjour,

Suivi de cette affaire. Léger dégat des eaux impactant plafond et arrêtes bac douche de salle de bains. J'ai transmis un devis de 850€ TTC pour les travaux de réparation à mon assureur, devis provenant de l'artisan qui avait réalisé les travaux initiaux de ma salle de bains.

L'assurance (qui traîne en longueur) m'annonce mandater un expert.

Je pensais que pour des dégâts minimes, l'assureur indemnisait sans mandater d'expert ?

J'essaie d'obtenir une explication du chargé clientèle, celui-ci me répète qu'il "préfère mandater un expert" (...)

Par **yapasdequoi**, le **31/10/2023** à **17:08**

C'est l'assureur qui décide d'envoyer un expert ou pas. Ce n'est pas lié au montant. D'ailleurs 850 euros ce n'est pas "minime".

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **17:11**

Ok, il aurait simplement fallu que l'assureur l'explique en des termes compréhensibles.

Merci pour votre réponse.

Par **miyako**, le **31/10/2023** à **19:31**

Bonsoir,

Pour les factures ,il suffit de recontacter l'artisan afin qu'il mentionne facture acquittée et les montrer à l'expert.Notez bien tout ce que dit l'expert et exigez un rapport complet dans un délais raisonnable.Si çà traîne trop,vous pouvez saisir le médiateur après une réclamation au service client de l'assurance.C'est gratuit.

Cordialement

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **19:41**

Merci, j'ai finalement opté pour l'option "devis de réparation" car l'assureur demandait l'intégralité des factures correspondant aux travaux précédemment réalisés dans mon appartement (pas seulement la pièce impactée par le DDE)

Bref...

Par **Pierrepauljean**, le **31/10/2023** à **19:56**

bonjour

votre assureur est "étrange"

en général, la proposition d'indemnisation se fait sur le devis de remise en état des parties endommagées

et pour ce montant il est très rare que la compagnie mandate un expert...à moins qu'il y ait déjà eu d'autres dossiers d'indemnisations

concernant la prise en charge de la réparation de cette canalisation, la règle est que la canalisation qui dessert un seul logement (en général c'est le branchement horizontal depuis la colonne montante,) est à la charge de l'occupant .....à moins qu'il y ait un clause contraire dans le règlement de copropriété

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **19:58**

Je suspecte que l'assureur veut faire baisser le montant d'indemnisation

Bizarrement, le chargé de clientèle était incapable de me le dire clairement, malgré mon insistance...

Par **yapasdequoi**, le **31/10/2023** à **20:04**

L'envoi d'un expert permet à l'assureur non seulement d'estimer au plus juste les réparations si par exemple le devis semble élevé, mais aussi de vérifier la teneur des lieux assurés et de valider qu'il n'y a pas eu de fausses déclarations. Dans ce cas il ne vous indemniserait pas du tout...

Y a-t-il eu d'autres sinistres antérieurs ?

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **20:09**

Non, pas de sinistres...

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **20:16**

Soupçonner une fausse déclaration compte tenu que tout est en règle (constat), que le montant des réparations est contenu, qu'il n'y jamais eu de sinistres

Ce à quoi je rajoute l'absence totale de proactivité du chargé de compte (8 jours pour répondre à un email, c'est trop), ça commence à faire beaucoup...

Par **yapasdequoi**, le **31/10/2023** à **20:28**

Si le litige persiste, vous aurez la possibilité de saisir le médiateur de l'assurance.

Attendez les résultats de l'expertise avant de stresser.

Si vous avez des trucs importants à communiquer, éviter le mail et faites un courrier RAR.

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **20:42**

Je souhaite simplement une résolution opérationnelle rapide du problème, que ce soit via l'expert ou autre. C'est le job de l'assureur. Ces délais dans la prise en charge des besoins des clients est regrettable...quant à la LRAR, nous parlons de l'envoi d'un constat via une interface web dédiée qui constate la bonne réception, puis de l'envoi d'un devis dont la réception est également constatée, puisque les autres chargés de compte m'affirment (suite à mes nombreux appels) que : "ah oui une semaine c'est quand même un peu long, je vais en reparler à ma collègue" suivi de "ma collègue est en formation aujourd'hui, peut-elle vous rappeler dans 48h ?" (soit J+10 (!))

Merci à tous pour votre aide.

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **20:52**

Je prends connaissance des avis Google au sujet de mon assureur et retrouve exactement les mêmes cas de figure avec des notes de 1/5

Bref, j'ai compris...

Par **Pierrepauljean**, le **31/10/2023** à **21:12**

....quand vous aurez réglé ce dossier, vous pourrez envisager de changer de compagnie d'assurance

Par **sahriar**, le **31/10/2023** à **21:13**

Oui ! J'ai hâte !

Par **Chaber**, le **01/11/2023** à **06:55**

Bonjour

Les dommages étant inférieurs à 1600€ c'est la convention IRSI qui s'applique et le gestionnaire est votre assureur.

En général l'expert, qui normalement doit être neutre, fera son rapport, dont l'assureur devra vous donner copie, de la façon suivante par exemple

- Montant des dommages: 1000€
- Vétusté 20% 200€
- Indemnisation immédiate 800€
- franchise (si prévue au contrat) 150€

**Ne jamais lui déclarer que vous effectuez vous-même les remises en état**

Il peut proposer l'intervention d'une entreprise agréée pour réduire les frais et les faire payer directement à celle-ci, mais vous n'avez aucune obligation d'accepter, sachant qu'un expert ou un assureur ne peut vous l'imposer.

L'assureur vous proposera l'indemnisation mais il ne pourra déduire la vétusté si vous êtes garanti en valeur à neuf ni la franchise éventuelle (origine du sinistre incombant au propriétaire du dessus) et vous faites ce que voulez des fonds

Par **sahriar**, le **02/11/2023** à **10:14**

Seul créneau possible pour l'expert : à partir du 15/11

Rappelé l'assureur, aucune autre solution proposée

On sent que les clients sont la priorité pour ces gens là...