

Séisme Cram-Chaban : mauvaise expertise d'assurance / enjeu 15 400 €

Notre adhérente, Mme Z. est l'une des nombreuses victimes du séisme du 16 juin 2023.

Son assureur et banquier, le CREDIT MUTUEL lui a envoyé un expert le 19 juillet 2023 qui a fait une expertise à charge : minoration des dégâts et accusation de déclaration mensongère sur le nombre de pièces de sa maison (les experts recherchent systématiquement cet éventuel défaut pour rendre plus « réceptif » l'assuré à leurs propositions doublée d'une baisse pour l'écart sur le nombre de pièces). Ainsi, ce préjudice estimé à 10 300 € est ramené à 8 480 € (au prorata de l'augmentation de cotisation de 294 € à 358 €), Ce rapport a été envoyé le 31 juillet 2023.

Mme Z. nous a contactés en octobre 2023. Le 10 octobre nous avons saisi le service réclamation d'Assurance Crédit Mutuel (ACM) pour dénoncer les anomalies de la part du CREDIT MUTUEL tant au niveau du contrat habitation que de l'expertise :

1°) le CREDIT MUTUEL, qui a placé l'assurance n'a pas fourni à sa cliente les CONDITIONS GENERALES comme il en a l'obligation. Par ailleurs ayant effectué le prêt pour l'acquisition de la maison, il connaissait parfaitement le nombre de pièces.

2°) L'Expert a été envoyé par l'UNION D'EXPERT dont l'un des slogans est « Dans le respect des orientations stratégiques de l'assureur » (en toute indépendance). Non seulement l'expertise est bâclée et les coûts des travaux très largement sous estimés par rapport aux devis des artisans (5 à 10 fois moins pour certains) et il a inventé un soi-disant agrandissement à partir d'un débarras déclaré dans les conditions générales mais pas encore aménagé.

3°) Nous avons saisi le service réclamation d'ACM : nous avons reçu un courrier d'attente (la loi leur donne 2 mois pour répondre). Nous attendons toujours ce courrier !

4°) Notre adhérente nous a appris qu'un nouvel expert avait été envoyé. ACM, dans son dernier courrier du 11 décembre 2023, précisait qu'elle levait les sanctions pour fausses déclarations et qu'une nouvelle estimation du sinistre conduisait à un remboursement de 15 400 €, sur lesquels la retenue pour vétusté de 3 507 € serait remboursée une fois les travaux réalisés.

Nous pensons qu'ACM a encore minoré les dégâts (cela explique son absence de réponse à l'UFC 17), mais cela semble convenir à notre adhérente.