

Les contrats d'assurance « fuite d'eau » sur la sellette

La CLCV a analysé les contrats proposés et assigné en justice les sociétés qui les proposent et leurs partenaires distributeurs.

Téléphone, voyages, neige ou soleil pendant les vacances, réputation sur Internet... aujourd'hui, il est possible de s'assurer pour à peu près tout. Et nous sommes constamment sollicités pour souscrire des assurances au-delà des secteurs classiques que sont l'habitation, la voiture ou la santé.

Or, on l'ignore souvent, les contrats proposés regorgent d'exclusions en tous genres qui sont, la plupart du temps, passées sous silence au moment de la vente par manque de formation ou de professionnalisme. Le vendeur se contente d'effrayer le client qui souscrit un contrat dont il ignore les détails.

Assurance de niche

Les assurances « fuite d'eau » sont une bonne illustration de la prolifération de ces assurances de niche, curieusement appelées « assurances affinitaires » par les professionnels.

Une fuite d'eau qu'on n'aura pas été en mesure de détecter rapidement, sur une canalisation enterrée ou inaccessible, pourra donc être la cause d'une surconsommation importante.

Dans ce contexte, des compagnies d'assurance proposent depuis quelques années des contrats d'assurance « fuite d'eau » destinés à garantir le consommateur face à ces situations.

Précision: les contrats d'assurance « fuite d'eau » concernent uniquement les fuites d'eau après compteur, celles avant compteur étant de la responsabilité du fournisseur d'eau. Ces assurances ne concernent pas non plus les dommages causés à vos biens par une fuite, le dégât des eaux étant couvert par l'assurance multirisque habitation.

Un intérêt limité

Alertés par des consommateurs qui se voient proposer ces assurances avec insistance, nous avons examiné les principaux contrats. Nous avons voulu vérifier l'utilité des garanties proposées au regard des dispositions légales existantes et des autres assurances déjà détenues.

Les 3 garanties qui sont en majorité prévues par une assurance « fuite d'eau » sont les suivantes:

Le remboursement de la surconsommation d'eau suite à une fuite sur canalisation: depuis juillet 2013, la loi Warsmann protège l'utilisateur sur présentation d'une attestation du plombier intervenu.



Sa facturation est alors limitée au double de sa consommation de référence. Lorsque la loi s'applique, le remboursement de l'assurance « fuite d'eau » est donc très limité.

- Les frais de recherche de fuite: si les contrats étudiés prennent en charge le démontage nécessaire à cette recherche de fuite, ils ne couvrent pas les frais de remise en état. Par ailleurs, de plus en plus de contrats multirisques habitation prévoient déjà les frais de recherche de fuite et indemnisent à la fois le démontage et le remontage.

- L'intervention d'un plombier: si la garantie semble séduisante, les conditions d'intervention du plombier sont très restrictives et des fuites très courantes sont exclues, comme celles des joints des robinets et des appareils sanitaires.

En dehors de quelques cas particuliers (des gros consommateurs avec une canalisation enterrée, une résidence secondaire,) l'intérêt de souscrire aux contrats assurance « fuite d'eau » semble donc tout à fait limité.

Des clauses abusives voire illicites

En outre, à la lecture des offres de Doméo (assurances proposées par Veolia) et des offres d'Aquazen et SPB (assurances proposées par la Lyonnaise des eaux), nous avons relevé des clauses potentiellement abusives voire illicites.

Parmi les plus emblématiques, nous avons repéré des exclusions en contradiction avec le dispositif légal: une facture d'eau anormalement élevée ne permet pas de déclencher l'intervention du plombier dans le cadre de l'assurance. Or, c'est précisément dans le cadre d'une augmentation anormale de sa consommation que le consommateur doit faire réparer la fuite par un plombier afin de bénéficier de la limitation légale de sa facture d'eau.

Autre constat: les réparations effectuées par un plombier dans le cadre de l'assurance « fuite d'eau » sont garanties 1 an alors que le délai de prescription en matière d'assurance est de 2 ans.

Enfin, nous avons relevé des conditions de mises en œuvre des garanties restrictives et peu vérifiables comme, par exemple, l'exigence d'une habitation et d'une installation correctement entretenues ou l'exclusion d'un dommage causé par la négligence et le mauvais entretien.

Pour ces raisons, la CLCV a assigné en justice le 16 juin 2014 Lyonnaise des eaux et les courtiers Aquazen et SPB, ainsi que Doméo et Veolia eau - Compagnie générale des eaux au titre des clauses abusives et illicites.

Des contrats parfois imposés

La commercialisation de ces contrats assurance fuite d'eau peut parfois s'avérer litigieuse. Il nous a, par exemple, été signalé le cas de Nicolas C., qui réclamait la résiliation d'une assurance « fuite d'eau » à laquelle il n'avait jamais souscrit.

Des forums Internet confirment que la pratique semble répandue: des consommateurs s'aperçoivent ainsi d'un prélèvement mensuel de quelques euros correspondant à une assurance « fuite d'eau » qu'ils contestent avoir souscrite.

Il n'est pas inutile de rappeler que la souscription d'un contrat nécessite le consentement des deux parties ...