

Vous êtes victime des inondations ? L'Ombudsman des Assurances peut vous aider dans les litiges avec votre assureur !

L'été dernier, des inondations dévastatrices ont frappé la Belgique. Actuellement, le secteur des assurances tente de traiter les très nombreuses demandes d'intervention. Le service Ombudsman a également reçu des demandes de la part de consommateurs qui s'interrogent sur certains aspects pratiques de leur police d'assurance, la gestion de leur sinistre et/ou l'intervention d'autres institutions, comme le fonds des calamités.

Comment introduire une plainte ?

En tant que service de médiation, nous n'intervenons qu'en cas de litige entre le consommateur et l'assureur.

Si vous contestez le point de vue d'un assureur et que vous n'obtenez pas de solution, vous pouvez solliciter notre intervention via notre formulaire plainte sur notre site www.ombudsman.as

ou

via un mail ou une lettre, qui reprend

- Une brève description de votre problème
- Les coordonnées de l'entreprise ou de l'intermédiaire en assurances
- La référence du dossier

que vous pouvez envoyer à

- info@ombudsman.as
- Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs 35
1000 Bruxelles

Questions fréquentes

Ces informations ont une valeur indicative et doivent être appréciées au regard d'éléments concrets. Consultez également notre site www.ombudsman.as pour d'autres questions ou une réactualisation.

Vos interrogations sur la couverture

- ***Le véhicule se trouvant dans mon garage est-il un contenu assuré ?***

En règle générale, le véhicule n'est pas couvert par les garanties de votre contrat d'assurance habitation sauf si vous avez souscrit une garantie optionnelle. Si vous avez souscrit une assurance omnium (ou mini-omnium) pour votre véhicule, vous pouvez déclarer le sinistre à votre assureur auto.

À défaut, vous pouvez déclarer votre dommage au [fonds des calamités](#) qui, sous certaines conditions strictes, peut intervenir. Il convient de réagir rapidement, car les délais sont très courts.

- ***Ma caravane a été emportée par les inondations. Elle était assurée, mais l'assureur n'intervient pas.***

Si vous avez une assurance habitation pour votre caravane, celle-ci comporte une garantie catastrophes naturelles. La loi prévoit cependant une exclusion pour les biens qui peuvent se déplacer facilement. Si tel est le cas de votre caravane et que l'exclusion est reprise dans votre contrat d'assurance, le dommage ne sera pas couvert. Vous pouvez alors faire appel au [fonds des calamités](#) qui examinera s'il peut vous indemniser.

- ***L'assureur applique une franchise. Mais la franchise n'avait-elle pas été supprimée en assurance habitation ?***

Il est en effet possible de supprimer une franchise d'un contrat d'assurance habitation. Cela doit toutefois être explicitement mentionné dans le contrat. Bien souvent, cela entraîne une augmentation de la prime.

Dès lors, de nombreuses assurances habitation prévoient encore une franchise. Bon nombre de contrats reprennent également une franchise plus élevée lorsque l'assuré habite en zone inondable. À ce titre, vérifiez ce qui figure dans votre contrat.

- ***Je me retrouve sans logement à cause des inondations. L'assureur prendra-t-il provisoirement des loyers en charge ?***

En principe, ces frais sont couverts dans votre assurance habitation. L'assureur prendra normalement les frais en charge, jusqu'à ce que votre habitation soit à nouveau habitable.

Vos interrogations sur les délais

- ***Dans quel délai mon dossier doit-il être clôturé ?***

En raison de l'afflux des requêtes et du nombre d'expertises et de demandes de paiement, il se peut que le traitement de votre demande prenne un certain temps.

Il existe une législation relative aux délais de remboursement. Lorsque le montant de l'indemnisation n'est pas contesté, l'assureur doit procéder au paiement dans un délai de 30 jours. En cas de contestation, on procédera à une expertise : tant l'assureur que l'assuré désigneront ainsi un expert. La loi prévoit en principe un délai de 90 jours pour finaliser l'expertise. Le dommage est ensuite indemnisé dans les 30 jours qui suivent la clôture de

l'expertise. Cependant, des exceptions existent. Dans le cas d'une catastrophe naturelle, le ministre compétent pourra prolonger les délais ordinaires.

Vos interrogations sur les expertises

- ***J'ai reçu un PV d'évaluation du dommage inférieur à mon préjudice.***

Avant d'accepter le montant proposé par l'expert de votre assureur, demandez-lui des explications afin qu'il vous précise les raisons de cette différence et ce qui a été refusé ou diminué dans votre réclamation. En cas de désaccord sur l'évaluation, vous pouvez demander une contre-expertise en présence d'un expert de votre choix.

En attendant, vous pouvez déjà demander que la partie qui n'est pas contestée (appelée l'incontestablement dû) soit payée.

- ***L'expert estime que le bien peut être réparé, ce que je conteste.***

A part quelques exceptions précisées dans le contrat, le dommage est généralement indemnisé en valeur à neuf. Toutefois, si le bien peut être réparé, vous ne pouvez pas obliger l'assureur à vous rembourser un bien neuf. Si vous doutez que le bien puisse être réparé, émettez une 3eparat 3eparatio que si la 3eparation n'est pas satisfaisante, il sera possible de revoir l'indemnisation.

- ***L'expert refuse mon devis et souhaite que je contacte une autre société.***

Vous avez la liberté de choisir le prestataire de services qui sera chargé de réparer votre bien. Si l'expert estime que le devis est « exagéré », il pourra demander une comparaison. En cas de litige, vous pouvez faire appel à un contre-expert.

L'assureur habitation prévoit une indemnité pour cette contre-expertise. La plupart du temps, celle-ci est néanmoins limitée à un montant plafonné. Informez-vous auprès de votre assureur et de votre expert afin de savoir quels sont les frais qui peuvent être à charge de l'assureur. Si vous avez souscrit une assurance protection juridique, vous pouvez demander à cet assureur s'il intervient pour la partie restante lorsqu'un expert réclame une indemnité supérieure.

- ***L'expert et le contre-expert n'arrivent pas à s'entendre.***

Si les experts n'arrivent pas à fixer ensemble le montant du 3rejudice, vous pouvez faire appel à un expert arbitre. Il est désigné de commun accord par les parties et aura la mission de trancher le différend.

- ***J'ai signé un document sur une tablette mais je ne sais pas ce que j'ai signé.***

Demandez une copie du document signé. Elle peut aussi vous être envoyée par courrier ou par e-mail.