

Assurance habitation

Respecter le niveau de protection exigé au contrat ne suffit pas toujours à mobiliser la garantie vol. Il est souvent exigé que ces moyens de protection soient fonctionnels et mis en œuvre selon les dispositions contractuelles.

Les contrats multirisques habitation incluent souvent une garantie vol, qui est accompagnée d'exigences relatives aux moyens de protection devant être mis en place par l'assuré. Ce dernier doit donc disposer du niveau de protection convenu lors de la conclusion du contrat, mais aussi **actionner ces moyens de protection** pour que la garantie soit mobilisable.

Dans le cas soumis au Médiateur, un assuré a été victime du vol par effraction de son habitation lors de son absence en journée.

Le contrat prévoyait un système de protection « Niveau 1 », c'est-à-dire une serrure « trois points ». L'utilisation effective de tous les moyens de protection existants constituait une condition de garantie et était nécessaire en cas d'absence entre 6h et 22h.

Suite au vol, l'assureur a envoyé un expert. Ce dernier a indiqué que la porte principale comportait une serrure de cinq points, qui avait bien été verrouillée mais qu'un verrou supplémentaire installé par l'assuré n'était pas activé lors du sinistre.

L'assureur est soumis
à l'obligation d'exécution
loyale du contrat pour protéger
l'assuré d'éventuelles exigences injustifiées.



À la réception de ces conclusions expertales, l'entreprise d'assurance a notifié un refus de prise en charge au motif que les mesures de protection exigées par le contrat n'étaient pas respectées.

Toutefois, le Médiateur a relevé que ce verrou supplémentaire présent sur la porte d'entrée était inefficace en raison d'un défaut d'installation, de sorte qu'il **devait être assimilé à une absence de verrou.**

Le principe de bonne foi qui participe de l'essence même du contrat d'assurance doit amener l'assureur, qui constate la conformité des moyens de protection aux exigences contractuelles, à accorder sa garantie et à ne pas se retrancher derrière l'existence d'un verrou supplémentaire non fonctionnel pour refuser de procéder à l'indemnisation.

Il a ainsi été considéré, compte tenu du fait que l'assuré disposait d'un système de protection supérieur à celui exigé par le contrat et que les moyens de fermeture fonctionnels avaient bien été actionnés, que la garantie vol devait être mobilisée.

L'assuré doit porter une attention particulière aux obligations liées à la mobilisation de la garantie vol. Les moyens de protection indiqués au contrat doivent non seulement être en place, mais également activés.



Arnaud Chneiweiss
Médiateur de l'Assurance