

Les cas pratiques de la médiation de l'assurance

# Ce qui est affirmé sans preuve peut être nié sans preuve

■ Comme chaque mois, *L'Argus* ouvre ses colonnes à la médiation de l'assurance, qui présente le traitement d'une saisine. Cinquième cas : la survenance d'un sinistre, si traumatisant qu'il soit, conduit parfois l'assuré à agir avec précipitation, à ses dépens. Le médiateur attire l'attention des assureurs sur l'information qu'ils doivent délivrer à l'assuré, après le sinistre.

## 1 LA SAISINE

Un assuré subit une grave inondation endommageant meubles et biens électroménagers.

Le réclamant explique au médiateur que dans un souci d'efficacité et pour éviter de plus amples désagréments, il s'est débarrassé, dès le lendemain du sinistre, de tous ses biens endommagés. Dans le même temps, il s'était rapproché de son assureur pour déclarer le sinistre et solliciter son indemnisation en fournissant la preuve des biens rachetés à la suite de son sinistre.

Lors de la visite de l'expert, ce dernier n'a pu que constater l'achat des nouveaux biens, mais n'a pu vérifier l'existence des biens sinistrés et leur valeur par suite de leur disparition. La situation est identique lorsque l'assuré procède aux travaux de réparation et de peinture à la suite d'un dégât des eaux, avant toute visite de l'expert, le mettant ainsi dans l'impossibilité de constater et de vérifier l'étendue du sinistre. Dans ces circonstances, l'expert ne pouvant procéder à aucune constatation, la société d'assurance ne peut délivrer sa garantie.

## 2 L'ANALYSE DU MÉDIATEUR

Le médiateur est contraint, dans les dossiers soumis à son examen, de rappeler l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 1353 du code civil, selon lequel « celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver ». Il résulte de ce principe fondamental que la charge de la preuve pèse sur celui qui invoque l'obligation, en l'espèce l'assuré qui sollicite le bénéfice de la garantie délivrée par son assureur.

En effet, le requérant doit étayer de manière probante sa réclamation en démontrant que les conditions d'application de la garantie sont réunies. En l'espèce, l'assuré avait transmis, d'une part, des

photos du lieu avant le sinistre et d'autre part, les factures permettant de justifier de l'existence et de la propriété de certains biens mobiliers. Pour autant, ces photos, si elles peuvent constituer un début d'indice, ne permettent pas d'établir la preuve que ces biens avaient été effectivement endommagés par l'inondation. Dans ces dossiers, où l'assureur ne peut procéder à aucune vérification, le médiateur est contraint de confirmer la décision de l'assureur.

À la suite d'un sinistre, il est donc nécessaire de conserver toutes les preuves de celui-ci dans un souci de parfaite indemnisation.

## 3

### SES RECOMMANDATIONS

■ **Au lendemain de la survenance d'un sinistre**, les entreprises d'assurance devraient rappeler aux assurés, avec toujours plus de pédagogie, la logique **nécessité de conserver la preuve du sinistre** subi jusqu'au passage de l'expert et, plus généralement, les modalités de sa déclaration. La délivrance de cette information et son appréhension effective sont au cœur de la valeur ajoutée délivrée...

■ **Lisez votre contrat et conservez tout !**

La conduite à tenir après un sinistre est généralement décrite dans les conditions générales du contrat. Leur lecture effective avant toute déclaration de sinistre sera de nature à minorer la tension induite par la survenance de l'événement douloureux, et leur respect évitera toute frustration supplémentaire ou agissements prématurés regrettables.

PHILIPPE BAILLOT,  
médiateur de l'assurance



En cas de saisine, le médiateur de l'assurance s'attache à vérifier le respect par l'assureur de son obligation d'information. En cas de non-respect, l'assureur devra réparer l'éventuel préjudice en résultant pour l'assuré.