

Assurance fuite d'eau

Publié le mercredi 26 janvier 2011 20:36

Affichages : 15808

On joue sur la peur

Car, chez Veolia, on ne fait pas dans la dentelle, le péril est permanent. **«Les urgences de plomberie sont très fréquentes. Ne vous exposez pas à ce risque, souscrivez.»** Avec une variante tout aussi inquiétante: **«2,3 millions d'urgences de plomberie et d'évacuation se produisent chaque année dans les maisons»**, affirme la Générale des eaux services pour placer son assurance canalisations d'eau.

Bigre! Sachant qu'il y a 16 millions de maisons individuelles, c'est impressionnant. On peut être tenté de signer face à un danger si grand. C'est d'ailleurs le but. Sauf que **ces chiffres ne correspondent à aucune statistique vérifiable**, ils sont une pure émanation de la Générale des eaux, destinée à effrayer. Les vrais chiffres, eux, semblent bien différents. Il y a ceux de la FFSA (Fédération française de sociétés d'assurances), qui a dénombré 1,3 million de sinistres en dégâts des eaux en 2009 pour les 30 millions de logements existants, toutes causes confondues, qu'il s'agisse de débordements de machines à laver, d'infiltrations d'eau ou de fuites de canalisations. Du côté des syndicats des eaux que nous avons contactés, les sinistres ne sont pas légion, on tourne à moins de 1 pour 1 000 abonnés chaque année. Ce qui, rapporté aux 16 millions de maisons individuelles, donnerait moins de 16.000 cas liés aux canalisations d'eau, loin des 2,3 millions de sinistres avancés par la Générale des eaux!

Des contrats inutiles

Des témoignages, les élus locaux en reçoivent à foison. À tel point que le député Christian Eckert, président du syndicat des eaux de Fontoy, en Lorraine, a envoyé une mise en garde à tous ses administrés à plusieurs reprises. «La Générale des eaux inonde vos boîtes aux lettres d'une publicité alarmiste pour vous inciter à souscrire un contrat d'assurance destiné à couvrir les frais générés par les réparations d'urgence sur votre branchement d'eau potable. Ce contrat d'assistance fait double emploi avec la redevance de branchement que vous versez au travers de vos factures d'eau. (...) Je vous conseille vivement de ne pas souscrire ce type de contrat auprès de la Générale des eaux.» Récemment, c'est même le Sedif, le Syndicat des eaux d'Île-de-France qui alimente 4 millions d'habitants en eau potable, qui est monté au créneau en alertant ses abonnés à propos des campagnes commerciales de Veolia Habitat Services. Une mise en garde qui ne manque pas de sel puisque ce syndicat a confié la gestion de l'eau à... Veolia! C'est d'ailleurs tout le problème, le distributeur d'eau se sert de ce statut et entretient la confusion pour vendre de l'assurance. Interrogée par Que Choisir sur ces méthodes commerciales, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a refusé de s'exprimer. En attendant un hypothétique rappel à l'ordre des pouvoirs publics, les consommateurs ne peuvent donc compter que sur leur propre vigilance.

Voilà pour les méthodes, très discutables, tout comme d'ailleurs l'utilité de ces contrats. En ce qui concerne les fuites et canalisations d'eau, tout ce qui se passe avant compteur est du ressort de la compagnie ou du service en charge de la distribution de l'eau, jamais du consommateur. Après compteur, c'est l'abonné qui est responsable, mais il est en général couvert par son assurance multirisque habitation. Dès lors qu'il y a un dégât des eaux et des dommages aux biens dans le logement, la recherche de fuites est également prise en charge. Seules des canalisations extérieures sont susceptibles d'être hors garantie, tant du contrat multirisque habitation que du service en charge de la distribution d'eau si le compteur est placé à l'entrée du jardin, en bordure de trottoir. Il faut alors bien vérifier son contrat et si ce risque n'est pas couvert, il est d'ordinaire possible de négocier une extension avec son assureur. Les volumes d'eau perdus demeurent en revanche à la charge du client, mais il est relativement facile d'éviter des surconsommations trop importantes (voir encadré).

Mauvaise foi d'EDF

Chez EDF, on n'en est pas encore aux courriers publicitaires agressifs de Veolia expédiés à grande échelle, mais les propositions fleurissent. Contrat d'assurance pour le dépannage électricité, contrat pour l'installation d'électricité intérieure ou de plomberie sont désormais proposés, avec des exclusions au moins aussi nombreuses que celles des offres de Veolia.

Mais il y a plus grave, des abonnés apprennent qu'ils ont souscrit un contrat de ce type sans l'avoir jamais demandé et sans avoir rien signé. Plus grave encore, c'est parfois au détour d'une facture EDF que les abonnés découvrent le pot aux roses. Pour Marjorie L., étudiante à Caen (14) tout commence par un coup de fil à l'automne 2007. On lui propose un contrat d'assistance électricité et plomberie pour l'appartement qu'elle loue. Elle refuse et oublie. Sa facture EDF arrive en période d'examens avant l'été 2008, elle la règle sans la détailler et c'est seulement à la suivante, en 2009, qu'elle regarde attentivement. La surprise est de taille, 120 € lui sont facturés au titre d'une assistance électricité-plomberie. Marjorie n'ayant jamais rien signé, elle proteste, exige copie de sa souscription. EDF ne peut évidemment pas la présenter puisqu'elle n'existe pas, mais l'entreprise persévère avec une mauvaise foi indicible. Courant 2010, le service consommateurs d'EDF répond que la jeune femme «*a donné son consentement à ce contrat d'assurance en réglant les factures*» et un autre courrier d'EDF, tout aussi authentique, affirme que ce contrat «*ne requiert pas de signature*»! Les juristes de l'UFC-Que Choisir en sont restés sans voix...

L'UFC-Que Choisir attaque

Face à de telles méthodes, qui s'apparentent à de la vente forcée, l'UFC-Que Choisir a décidé d'intenter une action en justice contre EDF pour pratiques commerciales déloyales et trompeuses.

D'après une information parue le 28 décembre 2010 sur le site de QUE CHOISIR : www.quechoisir.org