Allianz

Service Médiation Clientèle

Case courrier 1511
Tour Neptune – 20 place de Seine
92086 PARIS LA DEFENSE CEDEX
Site internet : http//www.allianz.fr

Votre interlocutrice : C[redacted] M[redacted]
Tél. : 01 58 85 18 52 / Fax : 01 58 85 18 69
mediation@allianz.fr

Mme et M. Gilles [redacted]
[redacted]

Paris, le 15 mai 2012

Madame, Monsieur,

Vous m'avez adressé un courrier le 30 avril 2012 concernant votre sinistre du 25 mai 2010.

Je tiens tout d'abord à vous apporter quelques précisions.
Il n'existe pas de médiateur au sein du groupe Allianz. Par contre, Allianz a adhéré à la charte de la Médiation de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances et les clients Allianz ont donc la possibilité de faire appel au Médiateur de la Profession dont les coordonnées vous ont été transmises, selon votre demande.
Avant de se saisir du dossier, le Médiateur demande la position définitive de la compagnie. En tant que correspondante du Médiateur, je suis chargée d'étudier votre dossier et d'y apporter ladite position.
C'est seulement après cette réponse définitive que le Médiateur pourra se saisir de votre dossier et l'étudier à son tour avant de donner son avis, tant à vous qu'à moi-même.
Pour compléter votre information, je vous précise qu'Allianz applique, sauf cas particulier, les avis du Médiateur.

Etude de votre dossier :

Vous avez souscrit un contrat MRH Allianz à effet du 01 décembre 2009 pour un risque situé [redacted] Le pavillon construit en 1982 a été acheté en 2003.

Vous avez déclaré un sinistre dégâts des eaux le 25 mai 2010, suite à un orage. Les désordres évoqués étaient les suivants :
Dégradation du grillage de clôture séparatif vous appartenant
Dégradation du sol cimenté en bas de rampe de votre garage.
Remplissage d'eau des différents puisards qu'il faut vider.

Vous nous avez précisé que la construction d'un parking avec aire cimentée sur la propriété de votre voisin, Monsieur [redacted] habitant [redacted], sur la même commune de [redacted] serait, lors de fortes pluies, à l'origine d'une pénétration importante d'eau sur votre terrain.

Le 19/07/2010, nous avons missionné le Cabinet Eurexo.

ADM00239 - V02/09 - Imp09/09

Allianz Vie
S.A. au capital de 643 054 425 euros
340 234 962 RCS Paris
N° TVA : FR88 340 234 962

Allianz I.A.R.D.
S.A. au capital de 938 787 416 euros
542 110 291 RCS Paris
N° TVA : FR76 542 110 291

Entreprises régies par le Code des Assurances
Siège social :
87 rue de Richelieu, 75002 Paris

Une première expertise a été réalisée le 24 août 2010 par le Cabinet Eurexo, en votre présence, celle de votre voisin et de Polyexpert (Cabinet d'expertise représentant votre voisin).
Dans son rapport du 15 septembre 2010, le Cabinet Eurexo concluait ainsi : « responsabilités à définir. Pour tout ou partie Mr [redacted] Mr [redacted], la commune ou autre.» «Le processus de dégradation est en tout état de cause antérieur à la date d'effet du contrat».

Cette information vous a été donnée par notre Direction Indemnisation, lors d'entretiens téléphoniques. La copie du rapport d'Eurexo vous a été adressée par mail le 23 septembre 2010.

Une seconde réunion d'expertise, initiée cette fois par votre voisin, s'est tenue le 26 octobre 2010.

S'agissant des garanties susceptibles d'être mises en jeu au titre de votre contrat, nous avons missionné également un expert, le Cabinet Cunningham.

Le rapport d'expertise du 03 novembre 2010 indique : « Ce dossier ne relève absolument pas d'un dégât des eaux mais plus d'un conflit de voisinage et de reconnaissance de responsabilité intéressant plus la protection juridique» « Nous n'avons aucun élément probant pour reconnaître une quelconque responsabilité du voisin dans les apports d'eau intempestifs.
Nous vous déposons ce rapport pour classement sans suite ».

En janvier 2011, nous avons missionné l'un de nos inspecteurs pour se rendre sur les lieux afin de faire le point directement avec vous. C[redacted] B[redacted] accompagnée d'un expert du Cabinet Cunningham, s'est rendue sur les lieux le 25 janvier 2011.

Les conclusions expertales indiquent notamment : «On remarquera que l'ensemble des causes possibles est antérieur à la date d'effet du contrat et intéresse donc le précédent assureur».

Par courrier du 30 mars 2011, il vous a été confirmé que notre contrat n'a pas vocation à s'appliquer.
Vous avez contesté cette décision par courrier du 20 avril 2011.

Vous avez également fait plusieurs déclarations de sinistres Dégâts des eaux, à chaque épisode pluvieux amenant un écoulement d'eau vers votre sous-sol, dont j'ai également pris connaissance.

Le 27 avril 2011, Monsieur F[redacted] L[redacted], Directeur de l'Indemnisation et Monsieur M[redacted] H[redacted], Directeur technique national, ont reçu Monsieur [redacted].
Au cours de l'entretien, Monsieur [redacted] indique avoir engagé une procédure de référé expertise à l'encontre de son voisin avec le concours d'un avocat personnel. Il lui a été indiqué que nous l'assisterons sur le plan technique et il a été invité à nous tenir informés de l'évolution de la procédure.
Protexia intervient dès lors à vos côtés.

Par courrier du 31 mai 2011, vous faites état de l'évolution des fissurations touchant désormais la structure même de la maison.

Malgré les conclusions concordantes des experts et pour vous être agréables, nous avons accepté de solliciter l'analyse complémentaire d'un autre expert.

Le 11 octobre 2011, nous avons missionné à nouveau un inspecteur accompagné du Cabinet Elex.
L'expertise a eu lieu le 9 novembre 2011.

Allianz

Notre inspecteur nous indique « qu'aucun élément nouveau ne permet de modifier notre position et qu'il faut attendre l'issue de l'étude de sol que vous avez commandée, pour confirmer ou infirmer une présence anormale d'eau».
A cette occasion, le dysfonctionnement du système de chauffage sera constaté par notre inspecteur et le cabinet ELEX. Cependant aucun lien ne peut être établi entre les désagréments occasionnés (émanations de monoxyde de carbone) et le sinistre en objet. Le rapport d'expertise évoque davantage un problème de configuration du conduit de fumée.

Vous nous avez informé de la date de la 1ère réunion d'expertise judiciaire, soit le 5 janvier 2012. Nous avons missionné le Cabinet Elex et notre inspecteur Monsieur A[redacted] B[redacted] qui se sont rendus sur les lieux à cette date. Lorsque l'expert Monsieur P[redacted] S[redacted] et Monsieur B[redacted] se sont présentés, vous avez refusé qu'ils assistent aux opérations d'expertise.
Votre avocat, Maître D[redacted] est intervenu. Il lui a été rappelé que pour que les opérations d'expertises soient opposables à la Compagnie, il fallait qu'elle soit représentée. Monsieur S[redacted] et Monsieur B[redacted] ont été autorisés à assister à l'expertise.

Nous savons qu'à ce jour, le rapport de l'expert judiciaire n'a pas été rendu et que cette instruction se poursuit par l'échange des dires par les avocats respectifs.

J'ai pu constater qu'au-delà de toutes ces interventions terrains (3 expertises et 2 inspecteurs), la Direction Indemnisation s'est montrée très présente, tant par téléphone qu'au travers des multiples échanges de mails.
Vous avez été conseillés dans le cadre de la procédure de référé initiée contre votre voisin.

Après analyse approfondie sur le fonds de votre dossier, et contrairement à ce vous indiquez, aucune expertise n'a pu faire le lien entre les dommages évoqués et une cause contractuellement garantie, tant pour votre dégât des eaux, pour les fissures que pour le dysfonctionnement du système de chauffage. Les conclusions de l'étude de sol, que vous avez demandée à Lamy Expertise, n'ont pas permis de reconsidérer la non garantie. Aussi je regrette de devoir vous informer que mes conclusions sont identiques à celles de notre Direction Indemnisation. Je ne peux donc répondre favorablement à votre demande.

A ce stade de votre dossier, et comme il vous l'a déjà été indiqué, seules les conclusions de l'expertise judiciaire pourraient nous amener à revoir notre position.

S'agissant de votre déclaration du sinistre Dégâts des Eaux du 29/12/2011, je vous invite à adresser à Monsieur S[redacted] les documents sollicités par sa lettre du 07/02/2012. Ils lui permettront de nous faire part de ses conclusions.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

P/O L[redacted] H[redacted]-D[redacted]
Directrice Relation Clients

ADM00239 - V02/09 - Imp09/09

Allianz Vie
S.A. au capital de 643 054 425 euros
340 234 962 RCS Paris
N° TVA : FR88 340 234 962

Allianz I.A.R.D.
S.A. au capital de 938 787 416 euros
542 110 291 RCS Paris
N° TVA : FR76 542 110 291

Entreprises régies par le Code des Assurances
Siège social :
87 rue de Richelieu, 75002 Paris