

Juin 2014

DOSSIER DE PRESSE

Assignation des contrats d'assurances fuite d'eau

« De l'inutilité aux clauses abusives »



Le consommateur est constamment sollicité pour souscrire des assurances dans tous les domaines de son quotidien (téléphonie, voyages, électroménager, réputation sur le Net, soleil pendant ses vacances etc...).

Le contenu de ces assurances « de niche » est bien souvent survolé par un vendeur qui en taira les nombreuses exclusions, par manque de formation ou de professionnalisme. La technique de vente se limite alors à effrayer un consommateur qui souscrira un contrat dont il ignore le détail.

Si l'accumulation de ces assurances pèse sur le budget des consommateurs, elle constitue une véritable manne financière pour les assureurs concernés avec un potentiel de 2.5 milliards d'euros en 2015 (*source Xerfi*).

Les assurances fuite d'eau sont une bonne illustration de la prolifération des assurances « de niche ». Alertée par des consommateurs qui se voient proposer ces assurances avec insistance, la CLCV a examiné les principaux contrats afin de vérifier leur utilité et si l'équilibre de la relation consommateur/professionnel était respecté. Les manquements relevés nous amènent à assigner en justice les principaux distributeurs.

L'assurance fuite d'eau doit prémunir contre la fuite d'eau par une prestation de plomberie très restrictive et propose aussi une recherche de fuites mais qui est de fait incluse par la plupart des assurances habitation.

Enfin, elle propose la couverture de la dépense en surconsommation d'eau qui résulte de la fuite. La loi Warsmann de 2011 prévoit déjà que le consommateur soit alerté en cas de surconsommation et que, sous certaines conditions, le montant qu'il doit payer ne puisse dépasser le double de sa consommation moyenne : ces dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2013. Dès lors, le risque couvert par l'assurance ne dépasse souvent pas quelques dizaines d'euros pour un maximum théorique proche de 250 euros pour un consommateur moyen ou plus de 300 euros pour un gros consommateur d'eau.

La CLCV appelle donc les consommateurs à la prudence quant à la souscription de ces assurances et, par la présente assignation, vise à réaffirmer leurs droits contractuels en la matière.

Le consommateur face aux fuites d'eau

On estime que 20 % de l'eau potable serait perdue lors de sa distribution (source INC). Si les canalisations qui se situent avant le compteur d'eau relèvent de la responsabilité du fournisseur, l'utilisateur est responsable de l'ensemble de la tuyauterie qui se situe après le compteur que ce soit sur son terrain ou dans son domicile. Le problème principal concerne les maisons avec jardins (cf schéma). Souvent le compteur est installé en entrée de propriété et le particulier est donc responsable de la canalisation enterrée qui traverse son jardin.

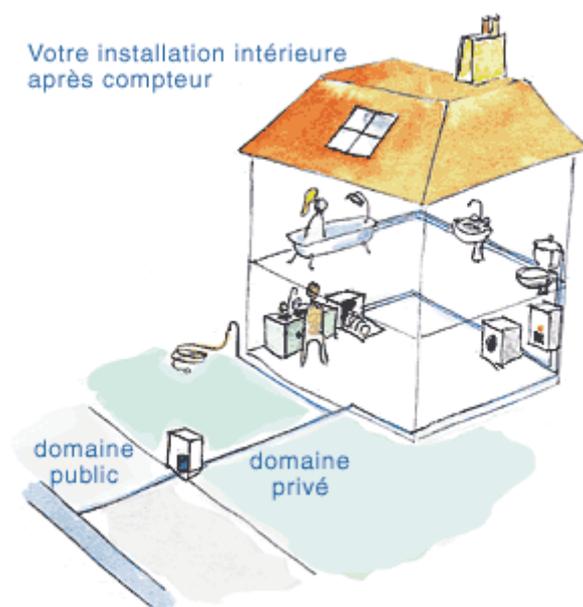
Le consommateur se retrouvera parfois pris au dépourvu face à une fuite d'eau qu'il n'aura pas été en mesure de détecter rapidement, soit parce que la canalisation est enterrée (canalisations enterrées ou inaccessibles), soit parce que la fuite a lieu en son absence dans sa résidence secondaire. La consommation d'eau s'envole alors avec des conséquences financières très lourdes.

Un consommateur de Tours a, par exemple, relevé sur sa facture d'eau une consommation de plus de 4000 m³ alors qu'il n'en consommait habituellement que 111 m³ avec une facturation de 10.000 € à la clef ...

Le risque est moins important en appartement où, le plus souvent, la fuite se voit assez vite.

Dans ce contexte difficile pour certains abonnés, des compagnies d'assurance proposent depuis quelques années des contrats d'assurance « fuite d'eau » destinés à garantir le consommateur face à ces situations.

S'il peut être tentant de s'assurer, les consommateurs ont intérêt à être attentifs aux dispositions légales existantes.



Une limitation instaurée par la loi

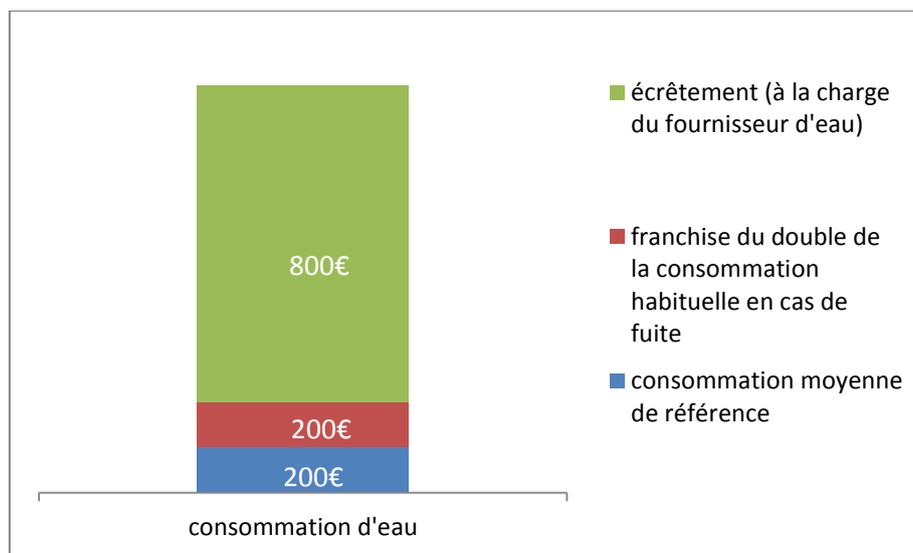
La loi Warsmann du 17 mai 2011 prévoit, sous conditions, le plafonnement de la facturation d'eau en cas d'augmentation anormale de la consommation suite à une fuite d'eau.

L'utilisateur est face à une augmentation anormale de sa consommation d'eau lorsqu'elle excède deux fois celle constatée en moyenne au cours des 3 années précédentes.

Pour pouvoir bénéficier de ce plafonnement, il faut présenter sous 30 jours à son fournisseur d'eau la facture d'un plombier attestant de la localisation de la fuite et de la date de réparation.

Une fois l'attestation du plombier en main, le fournisseur d'eau devra écrêter la consommation : plafonner la facture d'eau au double de la consommation de référence.

Ainsi, face à une facture de 1200 € due à une fuite d'eau, l'utilisateur qui respecte les conditions prévues par la loi ne sera redevable que du double de sa consommation moyenne des 3 dernières années (soit dans l'exemple ci-dessous 400 €)



Depuis le 1^{er} juillet 2013, du fait de la loi précitée, le fournisseur d'eau est tenu d'informer l'utilisateur sur une éventuelle détection de consommation anormale afin de lui permettre de réagir au plus vite. Cette protection légale ne concerne malheureusement pas les fuites sur les appareils ménagers, les équipements sanitaires ou de chauffage, qui sont pourtant très fréquentes.

Compte tenu de cette limitation instaurée par la loi mais également des assurances dont est déjà titulaire le consommateur, quelle est l'utilité de souscrire une assurance fuite d'eau ?

Les deux grandes offres sur le marché

Il existe deux principales offres sur le marché : celle de Doméo, entreprise spécialisée dans les contrats de maintenance (essentiellement dans la plomberie, un peu dans l'énergie), ex-filiale de Veolia, revendue à un groupe britannique spécialisé dans ce type de service (Homeserve). L'autre offre est proposée par la Lyonnaise des eaux, via deux courtiers en assurances, Aquazen et SPB.

La structure en duopole de l'assurance fuite provient ainsi du fait que chacune des deux grandes entreprises de distribution d'eau propose son service additionnel en propre ou par le biais d'un partenaire. Elles s'appuient sur leurs fichiers d'abonnés et des informations associées.

Ainsi, Veolia eau a créé la marque Générale des Eaux Services pour proposer des services "après-compteur" qui ne relèvent pas du service public de l'eau, Doméo étant chargée de développer et de commercialiser ces offres de services d'assistance au domicile auprès des particuliers .

Le tableau ci-dessous présente les variantes d'offre des deux sociétés qui, de façon assez analogue (avec quelques nuances) , comprennent trois « étages » :

- Etage minimal : une garantie d'intervention d'un plombier
- Etage intermédiaire : le niveau minimal plus l'assurance fuite sur la facture d'eau
- L'étage maximal : qui offre des prestations supplémentaires (dans l'eau pour Doméo, sur de l'installation énergie pour la Lyonnaise).

Assurance Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux partenaire de Doméo	Assurance Lyonnaise des eaux via les courtiers Aquazen et SPB
<p>Formule « fuite d'eau » :</p> <p>Maison : offre de 2,99€ (au lieu de 8,99€)/mois soit 35,88€ TTC au lieu de 107,88€ / an.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dépannage d'urgence 24h/24, 7j/7 - Recherche de fuite si nécessaire 	<p>Formule solo :</p> <p>Appartement (4,99€/mois)= 59,88€/an Maison (6,99€/mois)= 83,88€/an</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervention d'un plombier à domicile dans la demi-journée pour réparer une fuite d'eau ou désengorger les canalisations d'eaux usées 7j/7 et 24h/24 ; • prise en charge sans franchise de l'intervention d'un plombier à votre domicile (déplacement, pièces et main-d'œuvre).

<p>Formule « réparation fuites plus »</p> <p>Maison : offre de 3,99€ (au lieu de 9,99€)/mois soit 47,88€ TTC au lieu de 119,88€/an</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche de fuite - Dépannage d'urgence - Prise en charge de la perte d'eau 	<p>Formule plus :</p> <p>Appartement : 5,99€/mois = 71,88€/an Maison : 7,99€/mois = 95,88€/an</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervention d'un plombier à domicile dans la demi-journée pour réparer une fuite d'eau ou désengorger les canalisations d'eaux usées 7j/7 et 24h/24 ; • prise en charge sans franchise de l'intervention d'un plombier à votre domicile (déplacement, pièces et main-d'œuvre). • remboursement sans franchise de la surconsommation d'eau due à une fuite accidentelle sur vos canalisations et sur le robinet d'arrêt de votre habitation ; • information juridique complète dans le domaine de l'habitat 7 j/7 de 8h à 20h30.
<p>Formule « plomberie intégrale »</p> <p>Maison : offre de 9,99€ (au lieu de 19,99€)/mois soit 119,88€ TTC au lieu de 239,88€/an</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche de fuite + réparation des canalisations - Débouchage des canalisations d'évacuation - Remplacement ou réparation en cas de fuite ou de casse de la robinetterie - Débouchage des toilettes - réparation du mécanisme de chasse d'eau - Remboursement de la perte d'eau 	<p>Formule premium :</p> <p>Appartement : 9,99€/mois = 119,88€/an Maison : 12,99€/mois = 155,88€/an</p> <ul style="list-style-type: none"> • prise en charge de l'intervention d'un prestataire à domicile dans la demi-journée ouvrée en cas de fuite de gaz ou de panne d'électricité (à hauteur de 1 000 € par intervention et par an) • assistance et conseils pour les travaux de rénovation 24h/24 : étude comparative de devis pour vos travaux, mise en relation avec un réseau de prestataires sélectionnés.

Une première remarque consiste à écarter la prestation de recherche de fuite puisque cette dernière est incluse dans la quasi-totalité des contrats d'assurance habitation, qui sont obligatoires.

Ensuite, on remarquera que la prestation d'assurance sur le paiement de la facture n'est pas proposée de façon autonome mais en sus de la prestation de plomberie. Dans la mesure où les deux sociétés mettent beaucoup en avant l'assurance fuite sur la facture eau dans leur démarche marketing, on peut considérer que celle-ci tend à servir d'argument-clé pour commercialiser aussi la prestation de plomberie.

L'équilibre économique de la prestation est analysé dans la partie suivante.

La valeur ajoutée de l'assurance fuite d'eau ?

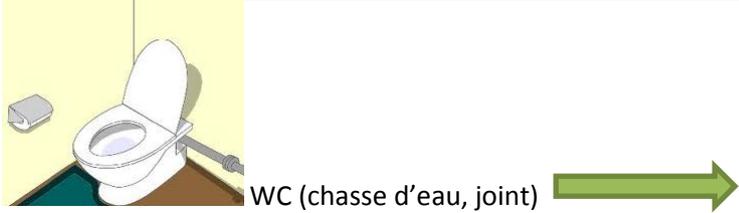
Des exclusions nombreuses

Rappelons tout d'abord que les contrats d'assurance fuite d'eau concernent uniquement les fuites après compteur, les fuites avant compteur sont de la responsabilité du fournisseur d'eau. Elle ne concerne pas non plus les dommages causés par une fuite, ces derniers étant couverts par l'assurance multirisque habitation.

L'envoi massif de propositions d'assurance, pas toujours claires, aux abonnés de l'eau amène donc à des souscriptions peu pertinentes, voire totalement inutiles. Il s'agit, par exemple, des locataires qui ne sont pas directement abonnés au contrat de fourniture d'eau. Lorsque votre compteur se trouve à l'intérieur de votre logement, il est peu probable que vous passiez à côté d'une fuite d'eau et donc du risque d'une surconsommation en eau...)

Par ailleurs, les contrats d'assurance étudiés par la CLCV excluent des causes de fuites très fréquentes comme par exemple les joints de robinet, les circuits d'arrosage, des fuites d'eau sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo, robinetterie, etc.). On ne relève donc pas ici de garanties supplémentaires par rapport à ce que prévoit la loi.

 <p>(canalisations) →</p>	<p style="text-align: center;">COUVERT PAR LA LOI AINSI QUE PAR LES ASSURANCES DOMEO ET LYONNAISE DES EAUX</p>
 <p>(cumulus) →</p>	<p>NON COUVERT</p> <ul style="list-style-type: none"> - par la loi - par La Lyonnaise des Eaux <p>COUVERT</p> <ul style="list-style-type: none"> - par Doméo
 <p>(robinetterie) →</p>	<p>NON COUVERT</p> <ul style="list-style-type: none"> - par la loi - par les assurances Doméo et Lyonnaise des eaux

 <p>WC (chasse d'eau, joint)</p>	<p>NON COUVERT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Par la loi - Par La Lyonnaise des eaux <p>COUVERT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Par l'assurance Doméo
---	---

Les assurances fuites d'eau prévoient en majorité 3 garanties :

1) Le remboursement de la surconsommation d'eau

La garantie semble attractive puisque en général les contrats d'assurance prévoient une prise en charge jusqu'à des montants élevés, de l'ordre de 3000 euros par année pour une cotisation mensuelle de quelques euros. Mais de quoi parle-t-on précisément ?

Les dommages occasionnés à vos biens par un dégât des eaux relèvent de l'assurance multirisque habitation et non de l'assurance fuite d'eau.

Cette garantie concerne donc la prise en charge de votre surfacturation d'eau suite à une fuite, à conditions toutefois que cette fuite ne fasse pas partie des exclusions et après l'écrêtement prévu par la loi Warsmann.

Un foyer de 3 personnes consomme annuellement environs 120 m³, soit environ 436,80 €/an (*étude CLCV 2013 sur le prix de l'eau*). Le plafond d'indemnisation de 3000 € apparaît donc disproportionné sachant que la facture sera limitée par la loi au double de la consommation moyenne. Dans ce cas d'école, l'assureur ne sera amené à rembourser au maximum 436,80 €.

Ce maximum reste assez théorique

Les cas potentiels de remboursement atteignant la barre des milles euros paraissent ainsi rares. Ils concernent les ménages, avec une facture annuelle de milles euros, qui ont donc une consommation plus du double à la moyenne (250 m³), soit des particuliers ayant beaucoup recours à l'arrosage ou ayant une piscine, et où le prix de l'eau est élevée (4 € / m³ et plus). Cela exclut facilement la plupart des résidences secondaires (la consommation annuelle y est trop faible) et se concentre donc sur quelques millions de foyer (probablement 1 à 3 millions).

2) Les frais de recherche de fuite

Lorsqu'une fuite survient dans votre logement, elle peut nécessiter des démontages (cloison, plancher) pour la localiser. Les assurances fuite d'eau étudiées ne prennent pas en charge la remise en état, pourtant indispensable, ce qui en relativise grandement l'intérêt.

La garantie recherche de fuite est souvent incluse dans l'assurance multirisque habitation et certains contrats rembourseront également les frais de remise en état les biens endommagés suite à cette recherche de fuite.

3) L'intervention d'un plombier

Les contrats qui prennent en charge la réparation de la fuite d'eau limiteront le nombre d'interventions du plombier de manière drastique (souvent 2 interventions par an). Un consommateur devra donc faire fonctionner cette garantie avec discernement et, par exemple, bien réfléchir avant d'appeler l'assistance :

- Lorsqu'il constate une trace d'humidité sur un mur
- S'il s'aperçoit que son compteur tourne alors que les robinets sont fermés.

A défaut, il n'aura plus la possibilité de faire fonctionner la garantie une troisième fois, même s'il s'agit cette fois-ci d'une véritable fuite d'eau.

La prise en charge de l'intervention d'un plombier, qui est une option dans ces contrats d'assurance, semble être l'intérêt majeur de l'assurance fuite d'eau, certaines formules prévoient une assistance réparation 7 jours sur 7 et 24h/24.

L'équilibre économique général du contrat

On peut examiner tour à tour l'équilibre économique de l'assurance plomberie et de la prise en charge de la facture d'eau qui sont deux prestations relativement homogènes. D'emblée, signalons et assumons qu'une difficulté de cette évaluation provient du fait que l'on ne dispose pas de données publiques consolidées et précises quant au coût moyen d'intervention d'un plombier et la fréquence d'intervention d'un plombier. Nous proposons des hypothèses jugées raisonnables et qui appellent à la nuance. Sur ce point, il peut sembler justifié que les professionnels concernés, ici Doméo et la Lyonnaise des eaux, communiquent des éléments sur ce sujet et par exemple : combien de personnes ont fait jouer l'assurance sur les trois ans ? Combien d'interventions sont effectuées en moyenne par an ?

Il apparaît que la prestation de couverture plomberie est facturée 83 euros pour l'un et 107 euros pour l'autre. Le coût de l'assurance fuite sur la facture, mesuré approximativement par la différence entre le prix de l'offre intermédiaire et de l'offre minimale, est d'une douzaine d'euros par an.

Concernant l'intervention d'un plombier, dont le prix est assez hétérogène, on peut considérer une borne supérieure de 125-150 euros l'intervention. Il faut ainsi une intervention tous les 14-15 mois pour que le contrat de Doméo soit rentable et une intervention tous 18-20 mois pour celle de la Lyonnaise. Dans la mesure où les conditions d'intervention du plombier sont restrictives, ce ratio paraît en règle générale peu avantageux pour le souscripteur. Rappelons, par exemple, que l'offre de la Lyonnaise des eaux exclut : « *les joints des robinets et les fuites d'eau sur les appareils sanitaires (douche, baignoire, bidet, lavabo), les corps de chauffe (radiateurs ...), les pompes à chaleur, les chauffages solaires, les chaudières, les systèmes de climatisation et leurs appareillages* ».

Il est vrai que l'intervention pour une fuite importante sur canalisation peut coûter bien plus cher mais précisément, son taux d'occurrence est faible.

Concernant la prise en charge de la facture d'eau, la somme demandée est faible mais d'une part, elle implique de prendre la couverture plomberie et, d'autre part, son équilibre économique propre est contestable.

En effet, le préjudice de facturation est plafonné au double de la moyenne. Par ailleurs, le distributeur doit avertir le particulier d'une consommation anormale dès qu'il en a connaissance. Il s'avère, qu'à ce jour, dans la quasi-totalité des cas, la facturation est au minimum semestrielle (de plus en plus trimestrielle et avec la télé-relève, le distributeur pourra mesure de façon quasi immédiate une fuite.). Dans ce cas de figure extrême, le consommateur peut avoir environ 5 mois de facture trop importante au maximum du double de sa moyenne. La facture moyenne est inférieure à 550 euros/an mais on va considérer qu'elle est de 600 euros/an dans une maison (car il y a plus de consommation dans une maison et le prix de l'eau est plus élevé en milieu rural). Une consommation de 5/6 mois représente 275 euros. Et, pour un trimestre, s'élève environ à 135 euros. Dans bien des cas, on peut estimer que la fuite ne coure que sur une période de un à trois mois (ce qui est déjà assez long en soi) et va donc engager un préjudice souvent limité à quelques dizaines d'euros ou une centaine d'euros. Le montant de remboursement du sinistre est donc souvent assez symbolique.

Enfin, à titre de contexte, on peut souligner que cette activité paraît présenter une très bonne rentabilité pour les opérateurs. Ainsi, les comptes annuels de Homeserve (*cf. ci après*) montrent que sa filiale France, soit Doméo, réalise une marge opérationnelle (résultat opérationnel sur chiffre d'affaires) de 21,2 % en 2013 et de 20,8 % en 2012 ce qui est en soi élevé et ce qui est plus élevé que celle des filiales d'autres pays du groupe (ce taux de marge étant en moyenne pour le groupe de 12,5% en 2013 et de 15,2 % en 2012. Il est à noter que Doméo intervient essentiellement dans les services aux particuliers sur l'eau en France.

Au sein du groupe Homeserve les comptes de Doméo en 2013 et 2012

2013	UK £m	USA £m	Doméo £m	Spain £m	New Markets £m	Total £m
Revenue						
Total revenue	309.0	100.8	73.8	60.5	9.4	553.5
Inter-segment	(7.0)	—	—	—	—	(7.0)
External revenue	302.0	100.8	73.8	60.5	9.4	546.5
Result						
Segment operating profit/(loss) pre amortisation of acquisition intangibles and exceptional expenditure	78.3	9.5	21.5	3.1	(4.8)	107.6
Exceptional expenditure	(10.0)	—	—	—	(15.1)	(25.1)
Amortisation of acquisition intangibles	(0.7)	(4.0)	(5.8)	(1.7)	(1.2)	(13.4)
Operating profit/(loss)	67.6	5.5	15.7	1.4	(21.1)	69.1
Investment income						0.1
Finance costs						(2.7)
Profit before tax						66.5
Tax						(24.6)
Profit for the year						41.9
2012	UK £m	USA £m	Doméo £m	Spain £m	New Markets £m	Total £m
Revenue						
Total revenue	353.5	82.3	51.8	60.2	11.6	559.4
Inter-segment	(4.1)	—	—	—	—	(4.1)
Joint venture revenue not recognisable for statutory reporting	—	—	(20.6)	—	—	(20.6)
External revenue	349.4	82.3	31.2	60.2	11.6	534.7
Result						
Segment operating profit/(loss) pre amortisation of acquisition intangibles, exceptional expenditure and tax on joint ventures	103.1	9.0	16.7	2.8	(3.4)	128.2
Exceptional expenditure	(24.2)	—	(3.0)	—	(3.9)	(31.1)
Amortisation of acquisition intangibles	(1.1)	(4.0)	(1.5)	(1.7)	(2.1)	(10.4)
Tax on joint ventures	—	—	(1.4)	—	—	(1.4)
Operating profit/(loss)	77.8	5.0	10.8	1.1	(9.4)	85.3
Investment income						0.1
Finance costs						(2.3)
Gain on re-measurement of joint venture interest on acquisition of control						54.9
Profit before tax						138.0
Tax						(23.7)
Profit for the year						114.3

Les clauses abusives relevées dans les contrats assurance fuite d'eau

Au-delà de leur faible utilité notamment au regard de la loi Warsmann, les contrats fuite d'eau doivent respecter la réglementation et notamment celles des clauses abusives.

A cet effet, nous avons procédé à l'étude des contrats proposés par les sociétés LYONNAISE DES EAUX via les courriers SPB et Aquazen, et DOMEO :

- ✓ Contrat d'Assistance Réparations Fuites
- ✓ Contrat d'Assistance Réparations Fuites et installation Electrique
- ✓ Contrat d'Assurance et d'Assistance Réparations Fuites Plus
- ✓ Contrat d'Assurance et d'Assistance Plomberie Intégrale Maison

Notre examen a révélé la présence de clauses potentiellement abusives ayant pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Trois catégories de clauses s'imposent tout particulièrement :

1) Un délai de garantie raccourci à 1 an

Lorsque l'intervention d'un plombier est incluse dans l'assurance fuite d'eau, les contrats étudiés prévoient le recours obligatoire à un prestataire agréé par l'assureur. La profession de plombier étant réglementée en France, et donc soumise à la détention d'un diplôme, une telle restriction à la liberté de choix du consommateur apparaît peu justifiable.

Mais le plus contestable est certainement la validité très limitée des réparations effectuées par les réparateurs choisis par les assureurs eux-mêmes :

Doméo art 2.5 :

« Les réparations sont **garanties pendant un an** à compter de la date d'intervention »

SPB art 3.3

(...) la réparation effectuée consiste en un rétablissement du fonctionnement normal de l'installation d'eau en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément de l'installation endommagée et ne consiste pas à une mise aux normes de l'installation existante; **elle est garantie pendant 1 an** à compter de la date d'intervention (malfaçons et mauvaises exécution des travaux uniquement) ; (...)

Ces stipulations sont illicites en ce qu'elles restreignent les délais de prescription de 2 ans prévus par le Code des assurances (article L.114-1).

2) Les dégradations liées à la recherche de fuite non garanties

Lorsqu'il fait appel à une assurance, le consommateur s'attend à une remise en état de sa situation la plus proche possible de ce qu'elle était avant le sinistre.

Mais s'agissant des travaux et démontage nécessaires pour rechercher et réparer une fuite d'eau, une mauvaise surprise sera au rendez-vous pour le consommateur.

Doméo art 2.4 :

« Seule la réparation des éléments couverts est prise en charge, le coût de la réfection des revêtements de sol ou des ornements des murs à la suite d'une Intervention de notre prestataire agréé n'entrant pas dans le champ de la garantie.

SPB art 3.3 :

Exclusions de garantie

(...) •La réfection des revêtements de sol ou des ornements quels qu'ils soient (peinture, carrelage) lorsque le démontage des revêtements ou des ornements est rendu nécessaire pour réparer la canalisation existante ».

Ces dispositions exonèrent le professionnel de sa responsabilité en cas de dommages causés aux revêtements de sol ou des ornements des murs à la suite d'une intervention de son prestataire agréé.

Bien que le consommateur soit en droit de s'attendre à ce que les interventions effectuées par les prestataires agréés soient réalisées dans les règles de l'art, il est donc susceptible de conserver à sa charge un coût de remise en état très important.

3) des exclusions en contradiction avec le dispositif légal

Doméo art 3.1 :

« 3.1 Quelles sont les conditions de mise en œuvre de vos garanties ?

[...] b) Seule une trace d'humidité ou la vue du compteur d'eau qui tourne alors que tous les robinets sont fermés peut donner lieu à une Intervention pour la recherche de fuite. La réception d'une facture d'eau anormalement élevée ne permet pas à elle seule de révéler un sinistre et en conséquence ne donne pas lieu à une Intervention pour la recherche de fuite ».

SPB art 3.3 :

3.3-Assistance fuite d'eau et engorgement des canalisations d'eaux usées

[...]Exclusions de garantie

•La seule réception d'une facture d'eau anormalement élevée n'est pas considérée comme un événement garanti et par conséquent ne donne pas lieu à intervention. (...)

L'article L.2224-12-4 du Code général des collectivités territoriales, issu de la loi Warsmann, prévoit que l'augmentation anormale du volume d'eau consommée est susceptible de révéler la présence d'une fuite dans les canalisations de l'occupant du local.

En interdisant à l'assuré de faire mettre en œuvre ces garanties en cas de réception d'une facture d'eau anormalement élevée, ces clauses privent le consommateur de la protection légale existante. C'est précisément dans le cas d'une augmentation anormale de sa consommation que le consommateur a l'obligation de faire appel à une entreprise de plomberie afin de réparer la fuite sur ses canalisations et bénéficier ainsi de l'écrêtement de la facture adressée par le distributeur d'eau potable.

4) des conditions de mise en œuvre contestables

Doméo art 3.1 :

« 3..1. Quelles sont les conditions de mise en œuvre de vos garanties ?

a)[...]

Pour garantir la sécurité de notre prestataire agréé ainsi que le bon déroulement de l'intervention, le lieu des travaux doit être sécurisé, accessible et dégagé. Par ailleurs, l'habitation et l'installation doivent être correctement entretenues. Le système d'alimentation et les robinets de coupure d'eau doivent être existants, en bon état de fonctionnement et accessibles »

SPB art 3.6

3.6 Conditions d'application communes aux prestations d'assistance fuite d'eau et électricité/gaz :

(...) Exclusions communes :

(...)

• Tout événement et tout dommage provoqué par un acte intentionnel ou une faute dolosive du souscripteur.

(...)

• Tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation, causé par la négligence, le mauvais entretien, la malveillance ou la modification de l'installation, imputable à l'inobservation volontaire et inexcusable des règles de l'art définies dans les documents techniques édictés par les organismes compétents à caractère officiel ou les organismes professionnels.

Ces clauses sont illicites car elles mettent à la charge de l'assuré les obligations particulièrement imprécises que sont l'entretien correct des installations, le bon état de fonctionnement, l'accessibilité des systèmes, la faute dolosive.

5) La modification du contrat au bon vouloir de l'assureur

La société DOMEO prévoit dans son contrat :

« Nous vous informerons par lettre simple de toute modification du contrat. Sans opposition de votre part à ces modifications sous 30 jours, celles-ci seront réputées acceptées par vous et seront dès lors applicables ».

Ainsi, elle se réserve le droit de modifier les termes du contrat de manière unilatérale et dans des cas non précisément définis. Or, l'assuré est en droit de solliciter le maintien des conditions contractuelles au moins jusqu'au terme de l'échéance annuelle.

Certes, l'assureur peut proposer une modification du contrat (suppression ou ajout d'une garantie, par exemple), mais il est tenu dans ce cas d'obtenir l'accord du consommateur assuré.

Dans sa recommandation n°85-04, la Commission des Clauses Abusives préconise ainsi la suppression des clauses ayant pour objet ou pour effet *« de donner à l'assureur le droit de réduire unilatéralement les garanties promises ou d'accroître les franchises, sauf au moment du renouvellement du contrat et à condition de prévoir que l'assuré sera averti de ce changement au plus tard un mois avant le jour où ce dernier sera forclos pour notifier sa volonté de ne pas renouveler le contrat »*¹

Notre étude ici présentée nous a conduit à assigner devant le tribunal de grande instance les sociétés DOMEO, VEOLIA EAU COMPAGNIE GENERALE DES EAUX, LA LYONNAISE DES EAUX, AQUAZEN ET SPB afin d'obtenir la suppression de ces clauses.

¹ Point n°11 de la recommandation