

DOSSIER



LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS SURVENU AU QUÉBEC EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE DOSSIER À DEUX EXPERTS EN SINISTRE AINSI QU'À UNE AVOCATE SPÉCIALISÉE EN ASSURANCE DE DOMMAGES POUR SAVOIR CE QU'ILS EN PENSENT ET COMMENT ILS AURAIENT ABORDÉ CETTE SITUATION.

Consultez
la nouvelle
procédure
« Avis de réserve »
de la ChAD
dans la boîte
à outils à
chad.ca/outils

LE DÉGÂT D'EAU QUI MENA À UN « ESTOPPEL »

L'histoire

Les propriétaires d'une maison unifamiliale subissent un dégât d'eau qu'ils rapportent à leur courtier en assurance de dommages. Ce dernier achemine la réclamation à leur assureur.

Le dossier est assigné à un expert en sinistre à l'emploi de cet assureur qui se rend rapidement sur les lieux et constate la présence d'eau sur le plancher du sous-sol. Il dit aux assurés que les dommages sont couverts tout en précisant que le coût de réparation de la cause du dommage n'est pas remboursable. La réparation requise à leur entrée d'eau sera à leurs frais.

L'expert en sinistre obtient rapidement une évaluation des dommages de la part d'une firme d'excavation, estimés à 8000 \$. Les assurés, pour leur part, obtiennent une évaluation des dommages d'une autre firme d'excavation, qui s'élève à 40000 \$. Ce montant excédant l'autorité de l'expert en sinistre, il soumet le tout à son supérieur qui constate que la perte est non recevable, l'avenant d'entrée d'eau n'ayant pas été souscrit.

Les assurés sont mécontents de la tournure des événements. L'expert en sinistre regrette d'avoir induit en erreur les assurés et d'avoir créé ce qu'on appelle un « estoppel ».

Renonciation

Le concept d'« estoppel » émane de la common law et n'est pas reconnu en droit civil québécois. M^e Geneviève Cotnam, du cabinet Stein Monast de Québec, explique: « Au Québec, les tribunaux auront généralement recours aux principes entourant la renonciation à un droit pour examiner le comportement de l'assureur. » Pour invoquer devant les tribunaux le fait que l'assureur a renoncé à faire valoir, par exemple, une exclusion prévue au contrat ou à nier couverture, « l'assuré devra établir que la renonciation est volontaire, c'est-à-dire qu'elle a été faite en toute connaissance de cause alors que l'assureur connaissait l'ensemble des faits pertinents, indique M^e Cotnam. La renonciation ne doit pas non plus être ambiguë. L'assuré devra également faire la preuve d'un lien de causalité entre sa croyance en une renonciation de la part de l'assureur et ses propres agissements ». Par exemple, l'assuré devra prouver qu'il a réparé les dégâts subis parce qu'il croyait que l'assureur avait renoncé à éventuellement nier la couverture.

Précautions d'usage

Bien que « l'expert ait agi de bonne foi, il a agi trop vite », affirme Michel Laporte, directeur principal et expert en sinistre chez Northbridge Assurance. En ayant en main une copie du contrat dès le début de l'enquête « pour connaître les limitations et les avenants qui pourraient être liés à la réclamation », l'expert aurait pu établir si la perte était recevable ou non avant d'en faire estimer les travaux, évitant ainsi de laisser croire aux assurés qu'ils seraient dédommagés. « La première chose qu'un expert en sinistre doit faire est de vérifier les couvertures », ajoute M. Laporte.

Si l'expert doute de la recevabilité de la réclamation, il devrait remettre aux assurés un avis de réserve. Ce faisant, « les experts expliquent aux assurés qu'ils produisent un rapport à l'assureur et, en fonction de la cause qui a été déterminée, ce dernier examine si la perte est recevable, en tout ou en partie, en fonction du contrat d'assurance », explique Éline Savard, expert en sinistre indépendant pour Les Expertises Richard Racette. Cet avis permet à l'expert de respecter ses obligations déontologiques sans donner l'impression aux assurés que l'assureur renonce à invoquer des exclusions prévues au contrat ou la non-recevabilité de la réclamation.

Responsabilité professionnelle et déontologique

Dans cette histoire, l'expert pourrait voir sa responsabilité déontologique engagée si les assurés portent plainte auprès du Bureau du syndicat. Outre la représentation susceptible d'induire en erreur, l'expert a été négligent ou peu vigilant en ne vérifiant pas de prime abord la recevabilité de la réclamation, rappelle M. Laporte, même s'il a agi de bonne foi. « Il faut vraiment faire attention à vouloir aller trop vite ou à accepter un trop grand nombre de cas en même temps », ajoute-t-il. L'expert en sinistre consciencieux doit tenir compte de ses limites.

Pour M^{me} Savard, bien que le mécontentement des assurés soit réel, « il n'y a pas de faute volontaire de la part de l'expert en sinistre dans cette histoire ». Néanmoins, si par les agissements de l'expert, les assurés ont subi un préjudice, ils pourraient le poursuivre devant les tribunaux civils. C'est pourquoi, si l'expert en sinistre pense avoir provoqué pareille situation, « il est important d'aviser son assureur en responsabilité professionnelle pour faire intervenir sa protection en erreur et omission », conseille-t-elle par ailleurs. L'expert devra également « faire preuve de transparence et prendre le temps d'expliquer son erreur à l'assuré », précise M. Laporte. Il reviendra ensuite à l'assureur de déterminer s'il consent à payer une indemnité ou non. ■

Pour réagir à ce texte :
info@chad.qc.ca