



Communiqué de presse
20 septembre 2023

Assurance habitation Une information à renforcer

Obligatoire pour le locataire et le copropriétaire et fortement conseillée pour les propriétaires en maison individuelle, l'assurance habitation est un contrat essentiel pour garantir les risques auxquels les consommateurs peuvent être exposés. La CLCV a donc souhaité faire un point sur le niveau de connaissance par les assurés de leur contrat et sur les contacts qu'ils entretiennent au cours du temps avec leur assureur. Les réponses apportées à notre enquête par 926 consommateurs, sollicités entre le 14 avril et le 19 mai 2023, sont sans appel : l'information doit être renforcée.

Des garanties insuffisamment expliquées

Si une majorité des assurés (84.88%) reconnaissent que l'assureur leur a fourni des explications sur le contenu de leur contrat lors de sa souscription, 57.88% estiment que cette information a été donnée rapidement.

En témoigne une absence de connaissance par plus de la moitié des assurés des conditions applicables à leur assurance en cas de vol. 56 % n'ont aucune idée du montant de la franchise et 53.4% des conditions à respecter pour être assurés (volets, X points de fermeture pour la porte...). Quant à savoir si leur assurance les couvre sur leur lieu de vacances (assurance villégiature), près de 61% ne sont pas en capacité de répondre.

En prenant en compte uniquement les personnes qui ont eu à déclarer un sinistre, 36 % d'entre elles ont été surprises par ce qui était assuré et ce qui ne l'était pas et près de 23% par l'application d'une vétusté, des éléments pourtant au cœur des contrats.

Un suivi de la relation contractuelle à améliorer

Alors que le contrat peut nécessiter des adaptations au cours du temps (extension d'une maison, aménagement intérieur, achat de mobilier complémentaire...), la relation assuré-assureur ne semble exister qu'au moment de sa conclusion et, le cas échéant, lors d'un sinistre. Ainsi 78% de notre panel déclarent n'avoir jamais été contactés par leur assureur.

Les conséquences peuvent être préjudiciables, avec des assurés convaincus à tort d'être correctement couverts.

Devant ces constats, la CLCV demande que :

- l'information donnée par les assureurs au moment de la souscription soit renforcée,
- les assureurs prennent contact avec leurs clients pour faire un point sur leur contrat tous les deux ans.