



Travail mal effectué par un artisan sous délégation

Par Visiteur

Suite à un dégât des eaux dans notre résidence secondaire, mon assurance a envoyé sur place un expert. Comme l'entreprise que j'avais contacté m'avait pas envoyé son devis et que l'on est pas sur place, celui-ci nous a proposé un artisan de la région avec qui il avait l'habitude de travailler. Une solution qui nous convenait et gage de sérieux. Cet artisan est venu sur place et a établi un devis que nous avons trouvé correct. L'expert était d'accord. De plus, nous n'avions pas à payer d'avance car l'assurance payait directement l'artisan (par délégation si j'ai bien compris) Nous avons donc confié les clés de notre maison à cet artisan et nous avons constaté en allant en week end que les travaux ont été très mal réalisés fragilisant même la structure de la maison, qu'il avait tout divisé par deux (surface à réparer, épaisseur du bois, laine de verre) par rapport au devis et à la facture) J'ai donc envoyé un courrier de contestation accompagné de photos très explicite dès ce matin à l'artisan et à l'expert pour bloquer le règlement par e-mail. (expert en vacances)

J'ai téléphoné à l'artisan pour lui dire qu'il regarde sur sa boîte aux lettres. Celui-ci sans consulter mon courrier a évoqué un devis rectificatif que je n'aurai pas reçu et une erreur au niveau de la facture. J'ai du mal à croire que l'expert qui travaille régulièrement avec cet artisan ne connaît pas son incompetence et sa malhonnêteté. Que dois-je faire? et vers qui? artisan, expert, assureur

ps; je n'ai pas eu à signer le devis

Le montant de la facture est identique au montant de mon devis, ce qui démontre qu'il n'a jamais existé de devis rectificatif

Sentiments respectueux

Par Visiteur

Cher monsieur,

eaux dans notre résidence secondaire, mon assurance a envoyé sur place un expert. Comme l'entreprise que j'avais contacté m'avait pas envoyé son devis et que l'on est pas sur place, celui-ci nous a proposé un artisan de la région avec qui il avait l'habitude de travailler. Une solution qui nous convenait et gage de sérieux. Cet artisan est venu sur place et a établi un devis que nous avons trouvé correct. L'expert était d'accord. De plus, nous n'avions pas à payer d'avance car l'assurance payait directement l'artisan (par délégation si j'ai bien compris) Nous avons donc confié les clés de notre maison à cet artisan et nous avons constaté en allant en week end que les travaux ont été très mal réalisés fragilisant même la structure de la maison, qu'il avait tout divisé par deux (surface à réparer, épaisseur du bois, laine de verre) par rapport au devis et à la facture) J'ai donc envoyé un courrier de contestation accompagné de photos très explicite dès ce matin à l'artisan et à l'expert pour bloquer le règlement par e-mail. (expert en vacances)

J'ai téléphoné à l'artisan pour lui dire qu'il regarde sur sa boîte aux lettres. Celui-ci sans consulter mon courrier a évoqué un devis rectificatif que je n'aurai pas reçu et une erreur au niveau de la facture. J'ai du mal à croire que l'expert qui travaille régulièrement avec cet artisan ne connaît pas son incompetence et sa malhonnêteté. Que dois-je faire? et vers qui?

Votre assurance a-t-elle payé? Avant de penser à un quelconque recours, que compte faire l'artisan? Que désirez-vous obtenir? Qu'en dit l'expert? L'assurance a-t-elle reçu de son côté un devis rectificatif?

Très cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

Ci-joint mes réponses:

1) Comme précisé dans ma question, j'ai téléphoné au cabinet d'expertise pour demander de bloquer le règlement auprès de la secrétaire de l'expert qui suit le dossier, celui-ci étant en vacances jusqu'au 24 août.

2) l'artisan vient de me faire part qu'il envoyait à l'assurance une facture rectificative tenant compte de son travail mettant sur le dos de sa secrétaire l'envoi d'une facture erronée.avec un paragraphe de réserve limité au 30 août sachant que l'expert est en vacances jusqu'au 24 août et que nous sommes pas sur place.

3) Ce que je veux, c'est pas une diminution du montant de la facture, c'est que les travaux soient effectués dans les règles de l'art et que les travaux correspondent à ce qui était prévu sur le devis. si non à quoi sert le devis s'il peut être modifié unilatéralement. A titre indicatif, il s'agissait de changer un plancher suite à un dégâts des eaux dans une maison en structure bois et l'artisan s'est contenté de poser le plancher autour des cloisons. Par conséquent, une partie du mur et les cloisons reposent sur du vide avec un risque d'affaissement avec le temps. Puis la surface estimée du plancher de 10 m2 s'est résumé à 4,50 m2, l'épaisseur du bois en sous face est de 5mm au lieu de 10mm sur le devis, la laine de verre prévue avec pare vapeur en est dépourvue etc..

3) l'expert ne dit rien puisqu'il est en vacances et n'est pas remplacé. Toutefois j'ai obtenu le nom de la responsable du cabinet d'expertise.

4) l'assurance n'a pas reçu de devis rectificatif, elle a reçu comme moi un devis et une facture de même nature puisque la secrétaire a fait un copier coller d'après l'artisan. Elle va recevoir une facture rectificative dans les plus brefs délais parait-il

A votre disposition pour d'éventuels renseignements

Bonne journée

Michel VERET

5 aout 2010

L'artisan vient de me faire parvenir une nouvelle facture avec un montant en baisse d'environ 20%.

Il a fait figurer sur sa nouvelle facture une surface réparée plus proche de la réalité justifiant que la partie non réparée n'était pas du à la fuite d'eau mais au vide sanitaire mal aéré, que l'épaisseur du bois était suffisante (5mm au lieu de 10mm) que le pare vapeur ne s'utilisait pas en milieu humide (il ne s'agit pas d'un milieu humide et le pare vapeur existait depuis la construction de la maison)pas d'explication pour l'épaisseur de la laine de verre qui a diminué également et surtout que le plancher sous les cloisons ne sert à rien, les murs n'étant pas porteurs etc...

La question : j'ai accepté que cet artisan intervienne sur la base d'un devis. Peut-il changer l'intégralité du travail et des fournitures unilatéralement ?

question : Si cet artisan se permet de faire ce qu'il a fait, je suppose qu'il est d'accord avec l'expert qui lui confie régulièrement des chantiers. Puis-je demander un autre expert ?

Merci de votre réponse

6 aout 2010

J'ai envoyé une lettre recommandée à la directrice du centre d'expertise dans laquelle je lui fais part que l'on a donné notre accord de prendre l'artisan proposé par l'expert sur la base du devis qu'il nous a remis et qu'à aucun moment, nous avons été prévenus que ce devis pouvait être modifié unilatéralement.

Absent ce week end, sauf conseil contraire de votre part, je rendrais visite à mon agence d'assurance lundi.

Par Visiteur

Cher monsieur,

3) Ce que je veux, c'est pas une diminution du montant de la facture, c'est que les travaux soient effectués dans les règles de l'art et que les travaux correspondent à ce qui était prévu sur le devis. si non à quoi sert le devis s'il peut être modifié unilatéralement. A titre indicatif, il s'agissait de changer un plancher suite à un dégâts des eaux dans une maison en structure bois et l'artisan s'est contenté de poser le plancher autour des cloisons. Par conséquent, une partie du mur et les cloisons reposent sur du vide avec un risque d'affaissement avec le temps. Puis la surface estimée du plancher de 10 m2 s'est résumé à 4,50 m2, l'épaisseur du bois en sous face est de 5mm au lieu de 10mm sur le devis, la laine de verre prévue avec pare vapeur en est dépourvue etc..

3) l'expert ne dit rien puisqu'il est en vacances et n'est pas remplacé. Toutefois j'ai obtenu le nom de la responsable du cabinet d'expertise.

4) l'assurance n'a pas reçu de devis rectificatif, elle a reçu comme moi un devis et une facture de même nature puisque la secrétaire a fait un copier coller d'après l'artisan. Elle va recevoir une facture rectificative dans les plus brefs délais parait-il

Dans ce cas là, il n'y a pas grand chose à faire si ce n'est attendre de voir ce que l'assurance compte faire.

En effet, que l'artisan ait mal fait son travail, et sous estimé son devis, cela relève purement et simplement de sa responsabilité. Mais dans la mesure où l'assurance peut ou non accepter le paiement supplémentaire exigée par

l'artisan, il faut attendre avant de voir ce qu'il va se passer.

Si l'assurance accepte le devis rectificatif, et que l'artisan s'exécute conformément à son nouveau devis, alors tout va bien dans le meilleur des mondes si je puis dire.

Si en revanche, l'assurance refuse le paiement supplémentaire, chose qu'elle est en droit de faire puisque le devis initial fait foi et n'a pas en principe à faire l'objet d'une modification quelconque, alors vous devrez nécessairement engager une procédure contre l'artisan afin d'obtenir la bonne exécution du devis initial.

Dans la mesure où mieux vaut toujours éviter une procédure, la seule chose à faire pour le moment est précisément d'attendre le retour de vacance de l'expert de votre compagnie.

Très cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

Vous m'avez mal compris. Vu les contestations que j'ai formulé auprès de l'artisan (travail mal effectué, partiel, et des fournitures beaucoup moins performantes) celui-ci m'a fait croire qu'il avait fait un nouveau devis rectificatif en baisse (pas en hausse)

Le cabinet d'expertise m'a confirmé ne pas avoir reçu de devis rectificatif.

En fait, il a envoyé une nouvelle facture en baisse de 20% qui ne modifie en rien la mauvaise qualité de son travail.

Vous parlez d'engager une procédure contre l'artisan afin d'obtenir la bonne exécution du devis initial. OK mais je vous rappelle que c'est l'expert qui a commandité le travail (je n'ai même pas eu à signer le devis)

Quant à attendre le retour de l'expert, j'ai des doutes sur son intégrité. Il travaille régulièrement ensemble et je suppose qu'il doit être au courant. Je ne vois pas l'intérêt pour l'artisan qui reçoit des chantiers régulièrement de la part de cet expert de diminuer le volume et la qualité des fournitures.
Sentiments distingués

Par Visiteur

Cher monsieur,

Vous m'avez mal compris. Vu les contestations que j'ai formulé auprès de l'artisan (travail mal effectué, partiel, et des fournitures beaucoup moins performantes) celui-ci m'a fait croire qu'il avait fait un nouveau devis rectificatif en baisse (pas en hausse)

Le cabinet d'expertise m'a confirmé ne pas avoir reçu de devis rectificatif.

C'est bon, j'ai tout compris.

Vous parlez d'engager une procédure contre l'artisan afin d'obtenir la bonne exécution du devis initial. OK mais je vous rappelle que c'est l'expert qui a commandité le travail (je n'ai même pas eu à signer le devis)

Oui, par le biais d'une délégation. Sauf que la délégation, c'est comme pour un mandat, c'est à dire que l'assurance est ici un tiers transparent. Elle ne se charge que du paiement.

En conséquence, en cas de recours en responsabilité, c'est bien vous et non l'assurance qui devez agir contre l'artisan.

Quant à attendre le retour de l'expert, j'ai des doutes sur son intégrité. Il travaille régulièrement ensemble et je suppose qu'il doit être au courant. Je ne vois pas l'intérêt pour l'artisan qui reçoit des chantiers régulièrement de la part de cet expert de diminuer le volume et la qualité des fournitures.

C'est effectivement possible..

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci de votre réponse, car l'objet de ma question était de savoir à qui m'en prendre et je ne savais pas entre l'assurance, l'expert et l'artisan.

Concrètement, je fais quoi? Je commence par lui envoyer une lettre recommandée pour lui demander d'effectuer le travail conforme au devis?

Sentiments distingués

Par Visiteur

Cher monsieur,

Concrètement, je fais quoi? Je commence par lui envoyer une lettre recommandée pour lui demander d'effectuer le travail conforme au devis?

Tout à fait. Vous faites une petite mise en demeure, lui rappelant ses obligations contractuelles, l'acceptation du devis, et mentionnant votre volonté ferme de voir le travail fini. Vous lui laisser un délai raisonnable, un mois par exemple.

Et puis, on verra ce qu'il se passe.

Très cordialement.