



Conflits signature contrat assurance

Par **doubidule**, le **26/07/2016** à **14:23**

Bonjour,rrnrnNous avons acheté une voiture d'occasion et avons appelé le même jour notre agent AXA pour l'assurer le temps du trajet retour, convenant d'un prochain contact pour finaliser les modalités du contrat.rrnrnDès le début, les caractéristiques du contrat n'ont pas été respectées et nous avons reçu un contrat qui ne correspondait pas à notre demande (reçu un mois plus tard car l'agence n'avait pas envoyé à la bonne adresse). Nous avons donc refusé de le signer et en avons demandé un nouveau. L'agence nous a répondu qu'il était impossible de le modifier, qu'il faudrait en rediscuter après avoir signé. Un exemple de terme ne correspondant pas : nous avons demandé la mensualisation, et on nous demandait une cotisation annuelle. Evidemment, il n'était pas pensable pour nous de payer en une fois la cotisation, et surtout pas possible financièrement. L'assistante de l'agence a fini par nous proposer de payer en trois fois, nous avons accepté et renvoyé le contrat signé (en ayant pris soin d'annoter les termes inexacts du contrat) accompagné d'un premier chèque correspondant à un tiers de la cotisation. Le chèque a été encaissé sans tarder mais nous avons reçu une lettre de mise en demeure dans les jours qui ont suivi, nous réclamant la totalité de la somme, majorée de pénalités de retard (c'était le premier courrier reçu de ce type, aucun avertissement ne nous a été adressé au préalable).rrnrnNous avons appelé le service recouvrement d'AXA qui n'a rien voulu entendre, qui faisait son boulot comme il devait le faire, et nous disant qu'il n'avait pas été mis au courant du paiement en trois fois et donc qu'on devait désormais payer puisque la procédure était lancée et que le seul moyen de la stopper était de régler la somme qu'on nous réclamait.rrnrnNous avons essayé plusieurs fois de joindre l'agence, à chaque fois nous tombions sur la messagerie qui ne pouvait plus recevoir de messages car elle était pleine (!!!).rrnrnNous avons par la suite reçu un courrier nous informant de la mise en recouvrement de notre créance par le biais d'un organisme extérieur si nous ne payions pas dans les 5 jours suivant la date du courrier. Le courrier était daté du 08/07/16, nous l'avons reçu le 15/07/16 !rrnrnNous avons de nouveau tenté de joindre l'agence, en vain.rrnrnLe 21/07/16, nous avons reçu un courrier de mise en recouvrement de la

part de l'organisme EFFICO, nous incombant de régler notre créance sous 8 jours (là encore, le courrier est daté du 16/07/16 !).

Nous avons (enfin) réussi à joindre l'agence, qui n'a rien voulu savoir. De mauvaise foi, l'assistante a nié que nous ayons un jour demandé la mensualisation (nous sommes enregistrés lors de nos conversations téléphoniques, n'est-ce pas ?) et n'a rien voulu savoir quant au paiement en trois fois. A noter que c'était elle qui nous l'avait proposé !

Aujourd'hui, nous nous retrouvons donc sous le coup d'une poursuite, sans assurance pour notre véhicule alors que nous avons payé un tiers de la cotisation, sans aucune aide mais un déni total de la part de notre assureur qui nous a lui-même mis dans cette situation.

Nous avons contacté une autre agence AXA chez qui nous avons notre assurance habitation, pour voir ce qu'il était possible de faire. Ils nous ont répondu qu'ils ne pouvaient pas racheter le contrat puisqu'il était sous le coup d'une procédure.

Voilà mes questions : notre assureur est-il dans ses droits lorsqu'il entame une procédure contre nous alors que le contrat n'a pas été effectué conformément à nos indications initiales ?

Le contrat n'est-il pas caduc du fait que nous y ayons apporté des modifications manuscrites ?

L'assistante nous a affirmé que l'accord oral valait signature, et c'est comme ça qu'elle nous a forcés à signer le contrat, nous affirmant que l'on s'était déjà engagé. Est-ce vrai ?

Merci d'avance pour votre aide,

Cordialement,

Mme G.

Par **chaber**, le **26/07/2016** à **14:47**

bonjour

[citation]L'assistante de l'agence a fini par nous proposer de payer en trois fois, nous avons accepté et renvoyé le contrat signé (en ayant pris soin d'annoter les termes inexacts du contrat) accompagné d'un premier chèque correspondant à un tiers de la cotisation.[/citation]

Chez les assureurs le paiement en 3 fois n'existe pas: annuel, semestriel, trimestriel ou mensuel par prélèvement.

Par ailleurs aucune annotation manuelle sur un contrat quelconque n'a valeur juridique.

[citation] nous avons reçu une lettre de mise en demeure dans les jours qui ont suivi, nous réclamant la totalité de la somme, majorée de pénalités de retard (c'était le premier courrier reçu de ce type, aucun avertissement ne nous a été adressé au préalable). [/citation]

Procédure normale. Aucun avertissement préalable n'a à être envoyé

Par contre réclamer des des pénalités supplémentaires est illégal.

[citation](nous sommes enregistrés lors de nos conversations téléphoniques, n'est-ce pas ?[/citation]

non

[citation]Le contrat n'est-il pas caduc du fait que nous y ayons apporté des modifications manuscrites ? [/citation]

non, j'ai répondu plus haut

[citation]L'assistante nous a affirmé que l'accord oral valait signature,[/citation]

faux

[citation]Le 21/07/16, nous avons reçu un courrier de mise en recouvrement de la part de l'organisme EFFICO, nous incombant de régler notre créance sous 8 jours (là encore, le courrier est daté du 16/07/16 !).

[/citation]

Si l'affaire en est à ce stade il est vraisemblable que le véhicule n'est plus assuré.

Lorsqu'il y a mise en demeure les garanties sont valables 30J puis suspendues pendant 10J et la résiliation intervient alors.

[citation]Nous avons contacté une autre agence AXA chez qui nous avons notre assurance habitation, pour voir ce qu'il était possible de faire. Ils nous ont répondu qu'ils ne pouvaient pas racheter le contrat puisqu'il était sous le coup d'une procédure.

[/citation]

exact

Avec les assureurs il vaut toujours mieux discuter par le biais de LRAR.

Il me semble qu'il y ait incompréhension et que la secrétaire n'était pas à la hauteur

Par **doubidule**, le **26/07/2016 à 14:59**

Merci pour votre réponse détaillée. rnrnEffectivement, le véhicule n'est plus assuré, ils nous en ont informés, mais nous avons quand même payé un tiers de la somme qui couvre donc quatre mois !rnrnLe paiement en trois fois nous a été proposé par la secrétaire elle-même...rnrnQue nous reste-t-il comme possibilité à part régler le reste de la somme (que nous n'avons pas) ?rnrnOnt-ils le pouvoir de nous forcer à payer alors qu'ils ne nous couvrent plus ?rnrnCordialement

Par **Visiteur**, le **26/07/2016 à 15:11**

Bonjour,rnrnNE ROULEZ PAS SANS ASSURANCE, vous risquez gros (jusqu'à la prison en cas d'accident grave).rnrnPrenez de suite contact avec le MEDiateur de la compagnie, en lui répétant que vous ne pouvez pas payer mais que vous êtes OK par trimestrialités. rnrnEt SURTOUT SURTOUT, continuez à adresser vos paiements tous les 3 mois !

Par **chaber**, le **26/07/2016 à 15:19**

@Pragmar
[citation]NE ROULEZ PAS SANS ASSURANCE, vous risquez gros (jusqu'à la prison en cas d'accident grave). [/citation]Bon conseil mais je n'ai pas vu de toute ma vie professionnelle une peine de prison sur le sujet.rnrn[citation]Prenez de suite contact avec le MEDiateur de la compagnie, en lui répétant que vous ne pouvez pas payer mais que vous êtes OK par trimestrialités.rnrnEt SURTOUT SURTOUT, continuez à adresser vos paiements tous les 3 mois ![/citation]le contrat est résilié, ce n'est plus du ressort du médiateur
rnrnPar contre le solde de l'année reste bien dû

Par **doubidule**, le **26/07/2016 à 15:24**

Le contrat est suspendu ou résilié ? Si nous payons le solde, nous ne serons quand même pas couverts ?

Par **chaber**, le **26/07/2016 à 15:43**

Je vous ai donné le processus légal du code des assurances concernant les mises en demeure:rnrn30 jours pour régulariser; toujours assurérnrn10 jours pour régulariser avec suspension des garantiesrnrnLa résiliation pour non paiement intervient après ces 10 jours. Mais le solde des primes restent dues jusque la date anniversaire du contrat

Par **doubidule**, le **26/07/2016 à 16:09**

Donc nous sommes condamnés à payer deux assurances pendant encore huit mois. Puisque nous ne POUVONS pas payer le solde, et personne ne veut rien savoir...

Par **chaber**, le **26/07/2016 à 16:19**

[citation]Donc nous sommes condamnés à payer deux assurances pendant encore huit mois.
[/citation]ouirrnavez-vous prévenue votre nouvel assureur que vous avez été résilié pour non-paiement?

Par **doubidule**, le **26/07/2016 à 17:06**

Nous n'avons pas encore souscrit de nouveau contrat. Mais que peut faire le nouvel assureur avec cette information ?rnJe n'arrive pas à croire que malgré les nombreuses erreurs et manipulations de leur part,on ne puisse rien faire contre eux... C'est lamentable... Ils ont donc tous les droits.

Par **chaber**, le **26/07/2016 à 17:38**

[citation]Nous n'avons pas encore souscrit de nouveau contrat. Mais que peut faire le nouvel assureur avec cette information [/citation]Si vous ne déclarer pas cette résiliation par l'assureur ce sera une fausse déclaration avec nullité du contrat.rnCe nouvel assureur exigera certainement le paiement de la prime annuelle. Dans le meilleur des cas ce sera une cotisation semestrielle.rn[citation]Je n'arrive pas à croire que malgré les nombreuses erreurs et manipulations de leur part,on ne puisse rien faire contre eux... C'est lamentable... Ils ont donc tous les droits.rn[/citation]par LRAR vous auriez du avant de signer et de rectifier vous-même demander le prélèvement mensuel qui est très souvent accordé, sauf s'il y a eu des incidents de paiement.

Par **doubidule**, le **26/07/2016 à 18:22**

Dernière question, nous avons reçu tous leurs courriers en lettre simple. Nous pourrions tout aussi bien ne pas les avoir reçus. N'y a-t-il pas d'obligation pour eux de nous adresse ce genre de courrier par LRAR ?

Par **chaber**, le **26/07/2016 à 18:29**

la mise en demeure doit être envoyée en LR

Par **doubidule**, le **26/07/2016 à 18:40**

Et si ça n'a pas été le cas ? Quels sont nos recours envisageables ?

Par **chaber**, le **26/07/2016 à 20:35**

[citation]Le 21/07/16, nous avons reçu un courrier de mise en recouvrement de la part de l'organisme EFFICO, nous incombant de régler notre créance sous 8 jours (là encore, le courrier est daté du 16/07/16 !). [/citation]si la situation en est arrivée à ce stade vous devez avoir reçu une LR de l'assureur

Par **doubidule**, le **26/07/2016 à 20:41**

Pourtant nous n'avons reçu aucun courrier de leur part en recommandé.

Par **chaber**, le **27/07/2016 à 08:47**

Les compagnie d'assurances tiennent un registre spécial des envois recommandés. Peu importe que vous ayez réceptionné le courrier. Par LRAR il vous est loisible d'en demander justification
<http://www.cabinet-jedac.com/themes/mise-en-demeure>

Par **doubidule**, le **27/07/2016 à 09:24**

[citation]Peu importe que vous ayez réceptionné le courrier.[/citation]
Je ne comprends pas ce que vous voulez dire. Nous avons bien reçu le courrier de mise en demeure, mais jamais contre signature.

Par **chaber**, le **27/07/2016 à 09:58**

Une mise en demeure de payer doit être envoyée en LR

Par **doubidule**, le **27/07/2016 à 10:06**

Oui ça j'ai bien compris mais ça n'a pas été le cas, donc quels sont mes recours ? Puis-je faire annuler la procédure ?

Par **chaber**, le **27/07/2016 à 15:20**

relisez mon post de 8h47

Par **doubidule**, le **27/07/2016 à 15:26**

Je ne comprends pas mieux.