



## Services non désirés mais facturés?

Par **bjamikel**, le **04/12/2011** à **09:33**

Bonjour,

Je viens de recevoir l'avis d'échéance de mon assurance auto.

Sur cette échéance apparaît la cotisation qui concerne la formule et les services dont j'ai souscrit => ok

A cela s'ajoute la taxe "attentat" => ok

Et à cela s'ajoute aussi deux autres services qui sont facturés à l'échéance et ça je viens de l'apprendre.

Ces services sont :

- Assistance aux personnes : 5,48€ TTC/an
- Renseignement juridiques (AJM) : 1,52 € TTC/an

Je les contact pour supprimer ces services et ils me répondent que "ce n'est pas une option, qu'elle fait partie intégrante des frais à payer à l'échéance, du fait que \*\*\*\*\* est une mutuelle et qu'elle ne peut donc être supprimée."

Et-il possible que des services inutiles et non désirés par le client, puissent être imposés et facturés ?

Sinon que puis-je apporter comme réponse à l'assurance pour qu'ils me supprime ces services qui me sont imposés ?

Merci d'avance pour votre réponse.

Par **chaber**, le **04/12/2011** à **14:05**

Bonjour

ces options ou clauses sont-elle déjà présentes à la souscription du contrat ou lors d'un avenant?

Dans la négative, l'assureur, Mutuelle ou pas, ne peut d'office appliquer des majorations sans vous les avoir proposées et sans vous avoir laissé la possibilité de les refuser

Cependant, si ces options ont déjà été appliquées d'office sur vos avis d'échéance, il est considéré que vous les avez acceptées

Par **bjamikel**, le **04/12/2011** à **15:11**

Bonjour et merci pour votre réponse.

Sur le contrat que j'ai signé lors de la souscription il est inscrit toutes les garanties et services comme il a été convenu, mais rien concernant ces deux services.

Je viens de recevoir le premier avis d'échéance et c'est là que je découvre ces deux services qui sont facturés à l'échéance.

C'est noté "Assistance aux personnes et renseignements juridiques" (7€ TTC)

Et au verso ils détaillent :

[citation][s]Assistance aux personnes[/s] : 5,48€ TTC/an. Cette garantie est incluse dans un ou plusieurs des contrats que vous avez souscrits. Elle vous permet de bénéficier d'une assistance voyages/déplacements. Quel que soit le nombre de contrats souscrits, elle ne vous est facturée qu'une seule fois à l'échéance.[/citation]

[citation][s]Renseignements juridiques (AJM)[/s] : 1,52€ /TTC/an. Contrat à tacite reconduction souscrit lors de l'adhésion à \*\*\*\* assurances, il vous donne accès à un service de spécialistes qui vous informent par téléphone sur toutes les questions d'ordre juridiques si vous êtes confronté à un litige dans le cadre de votre vie privée...[/citation]

Lors de la souscription je n'ai ni signé, ni reçu de document parlant de ça.

J'ai par contre, sur la toute première facture reçu lors de la souscription, cette ligne :

- Cotisation d'assistance aux personnes : 3,04 € TTC

Je me rappelle avoir posé la question sur ce que c'était, on m'avait dit que c'était obligatoire et que c'était à payer qu'une seule fois...

Par **bjamikel**, le **07/12/2011** à **07:26**

Je viens d'avoir une dernière réponse de l'assurance :

[citation]Bonjour, le service assistance au personne et assistance juridique est un service qui fait partie du contrat auto. Normalement vous avez signé le statut de *\*la société d'assurance\** sur lequel c'est indiqué. Pour cette année nous allons vous les enlever mais pour les autres années il apparaîtra automatiquement sur l'avis echeance. [/citation]

Et je re-confirme que je n'ai rien signé de tel. Ce n'est pas compliqué de toute façon, lors de la souscription je n'ai reçu que trois feuilles : le contrat en deux feuilles qui récapitule les garanties et services souscrits + la cotisation, comme convenue, que j'ai signé et la facture.