



Litige assurance auto problème de remboursement

Par **sylvie971**, le **28/08/2008** à **11:40**

Bonjour , je vais essayer de résumer la situation

-En juin j'appel mon assurance auto afin de savoir quelle est la démarche exacte à suivre pour la résiliation de mon contrat auto la personne que j'ai m'informe qu'il me suffit d'envoyer un courrier spécifiant que je souhaite résilier pour cause de déménagement courrier que je m'empresse d'envoyer

-arriver sur mon lieu d'habitation je m'inquiète de savoir ou en est la résiliation la personne me dit qu'il manque des documents donc elle me demande de les lui envoyer par mail pour plus de rapidité (entre temps la voiture a été vendu: donc il s'agit d'une résiliation pour cause de vente) je lui envoie donc le jour même le certificat de cession du véhicule ainsi que les autres documents qu'elle m'a demandé, et la contacte le jour même afin de savoir si tous a été reçu cette personne m'assure qu'elle a tous reçu et que la résiliation va être prise en compte dès la fin du mois et que je ne serai plus prélever

-En juillet je constate que mon compte est débité du montant de la cotisation je leur envoie un mail de mise en demeure la réponse que j'ai m'informe qu'une lettre en AR m'a été envoyé car il manque des documents (courrier que je n'ai pas reçu ayant changé de département) je les appelle afin de savoir ce qui se passe la personne que j'ai (la même) me di que non elle n'a pas les documents je lui rappelle les lui avoir envoyé par mail mais bizarrement elle ne retrouve pas ce mail, je les envoie donc une fois de plus de même elle me dit que mon contrat va être résilier et je vais être remboursé à partir du 15 juin date de la vente du véhicule et qu'il vont m'envoyer un "simple courrier postale" contenant le chèque à ma nouvelle adresse

-En aout les prélèvements ont pris fin le contrat est effectivement résilier mais je n'ai toujours rien reçu, mes mails reste sans réponse et lorsque j'appel la personne qui s'occupe de mon dossier n'est pas là et il ne peuvent pas me renseigner

Pardon pour ce long discours, que puis-je faire afin de régler cette situation? y a t'il des associations d'aide aux consommateurs qui pourraient me venir en aide? si oui quelle sont

elles? je suis sans issue comme je l'ai dis mes mails appel sont sans réponse

Par **Marion2**, le **28/08/2008** à **14:31**

Au lieu d'envoyer des mails, envoyez une lettre recommandée A/R

Par **Tisuisse**, le **29/08/2008** à **00:01**

Quoique, aux yeux de la loi et de la procédure, les mail sont admis car ils sont horo-datés.

Par **Marion2**, le **29/08/2008** à **00:09**

Je suis d'accord Tisuisse, mais un recommandé A/R ne serait pas superflu

Par **sylvie971**, le **29/08/2008** à **00:57**

je suis tous à fait de votre avis d'ailleurs en premier lieu ces ce procédé que j'ai utilisé, mais aujourd'hui les choses sont beaucoup plus compliqué et un courrier en AR ou pas ne serrait qu'un courrier de plus, et comme le dis tisuisse les mails sont admis j'ai encore l'ensemble des preuves sauf bien evidemment les appels téléphonique...

Aujourd'hui je cherche d'autre solutions afin de leur montrer que je ne plaisante pas

Par **Tisuisse**, le **29/08/2008** à **07:40**

Certes mais les échanges de mails ne sont conservés, par les FAI, qu'un an alors que votre LR/AR ont une durée de conservation, à votre domicile, sans limite. Donc, la proposition de Laure est plus que justifiée et raisonnable.

Par **jeetendra**, le **29/08/2008** à **17:31**

bonsoir, j'ai déjà répondu à une question similaire à la votre sur ce site, la résiliation du contrat d'assurance suite à la vente, donation, perte du véhicule (détruit), est visée par l'article L 121-11 du Code des Assurances qui dit que le contrat est suspendu le jour de la vente à minuit.

[fluo]Mais la résiliation ne devient effective que 10 jours après la réception de la lettre[fluo]
[fluo]recommandée avec accusée de réception[fluo], éventuellement un fax toujours avec accusé de réception, jamais de couriels ou d'e-mails et [fluo]impérativement accompagnés de

la preuve de la vente du véhicule[/fluo] (certificat de cession, photocopie de la carte grise barrée, etc.).

En cas de simple suspension de l'assurance automobile suite à la vente et à défaut de remise en vigueur de l'assurance par exemple sur une autre voiture ou de résiliation par l'assuré, le contrat d'assurance ainsi suspendu, est résilié de plein droit dans un délai de 6 mois après la vente, ou plus précisément de la suspension.

Par la suite de la résiliation le prorata de la cotisation pour la période de [fluo]non-assurance est remboursée[/fluo], mais pas tout de suite, un délai de quelques jours intervient entre la réception de votre courrier et le délai de préavis de 10 jours, il n'y a rien à faire que de prendre son mal en patience, cordialement