



## Frais de dossier et remboursement

Par **Maryi**, le **31/08/2016** à **11:37**

Bonjour,

J'ai cherché sur internet avant de m'inscrire ici et d'espérer trouver une réponse.

Donc voilà le problème , j'ai voulu souscrire une assurance auto moins chère, la pub passe à télé et donc je pensais qu'elle était plutôt sérieuse. Après un devis en ligne, c'était en effet avantageux, j'ai donc voulu y souscrire.

J'ai payé les frais de dossier qui se monte à 42,83 euros ainsi que la première mensualité comme demande 33,26 euros et 28,64 de taxes et envoyé les documents, tout ça le 29/08. Je reçois un appel aujourd'hui où l'assureur annonce qu'il ne peut m'assurer le malus étant trop élevé (1,39 et ils disent qu'il n'assure pas au-dessus de 1,25) alors que rien n'est mentionné sur le site ou dans les conditions lors de ma démarche.

Après avoir râler, il accepte par téléphone 57 de remboursement environ mais pas les frais de dossier.

Voilà la situation et je me pose plusieurs questions.

Ont-ils le droit de refuser cette vente sur des conditions non spécifiées?

Ont-ils le droit de garder ces frais de dossier?

Un accord par téléphone est-il suffisant ou faut-il envoyer un courrier avec AR?

Je vous remercie d'avance de vos réponses,

Cordialement Marie

Par **Maryi**, le **31/08/2016** à **11:41**

Pardon j'ai oublié de préciser, j'ai reçu le contrat signé et ensuite ce sont eux par téléphone qui explique qu'ils font une démarche de résiliation à cause justement de ce fameux malus