



## Litige avec ma banque suite à une pratique commerciale trompeuse

Par martinlf35, le 22/05/2017 à 13:14

Bonjour,

Voici mon problème : j'ai loué l'été dernier un van en Australie et, suite à un accrochage avec un autre véhicule, ma caution (2500 euros) a été gardée pour les réparations. J'avais souscrit à une carte Gold sur les conseils de ma banque (crédit mutuel de Bretagne) qui couvre normalement les éventuels dommages sur les véhicules de location. Mais voilà, après 6 mois d'attentes (!), le service Gold m'écrit pour me dire que les vans, considérés comme des campings cars, ne sont pas couverts par l'assurance de la carte et que je ne serai donc pas remboursé. Après vérification, et la découverte sur internet d'une brochure complète (car sur le site Gold il n'est pas indiqué que les campings cars sont exclus de l'assurance !), j'ai pu constater que cela était exact. J'ai donc tiré un trait sur tout espoir de remboursement par Gold.

En revanche, je me suis retourné vers ma banque, demandant à ce que soit mise en place une procédure de recouvrement.

J'ai signé un contrat (de plusieurs dizaines de pages vous imaginez bien), sur lequel cette exclusion est bien mentionnée. Néanmoins, ma banque m'a encouragé à prendre cette carte, après que j'ai pour ma part bien spécifié que je souhaitais couvrir un van. J'ai eu plusieurs fois un conseiller au téléphone, qui m'a toujours répété que la carte couvrait TOUS les véhicules, qu'il n'y avait absolument aucun problème. J'ai fait confiance à ma banque et j'ai signé... (conforté par cette notice incomplète de Gold)

Je considère donc que j'ai été trompé, et que si j'ai bien fait une erreur en ne vérifiant pas suffisamment toutes les choses, ma banque a néanmoins une part de responsabilité non négligeable. Après plusieurs mois à parlementer avec ma banque (ou plutôt, après qu'il m'ait été affirmé qu'une procédure de recouvrement ait été mise en place, et qu'une réponse me serait donnée sous deux mois... impossible de joindre quiconque ! Et évidemment toujours pas

de réponses après 4 mois...) Il a fallu que j'exige un rdv avec le directeur, qu'ils ne pouvaient plus refuser, pour avoir enfin une réponse : 250 euros, ils ne pouvaient vraiment pas faire plus et le débat était clos !

Y a t-il encore quelque chose à faire aujourd'hui pour espérer un peu mieux?

Je remercie quiconque pourra m'apporter conseil,

Martin

Par **morobar**, le **22/05/2017** à **18:00**

Bonjour,

C'est votre parole contre celle du conseiller commercial.

J'ai depuis longtemps pris l'habitude d'écrire et décrire le service/produit dont l'acquisition est envisagé, que ce soit à ma banque, mon assureur, mon agent immobilier, afin que soient proposés des contrats adaptés.

Le conseiller commercial peut être de bonne foi, ou incompetent ou avide de commissions non méritées, sa hiérarchie ne vérifiera que les écrits, quitte à envisager une sanction en interne.