



## Résiliation loi Hamon : litige A....z et G.F

Par **Chmo\_05**, le **14/05/2021** à **03:57**

Bonjour,

J'ai un litige assez complexe qui me lie à un agent général A....z et la G.F, et je ne sais si une réponse pourra m'être apportée ici.

Dans le cadre de la loi Hamon j'ai souscrit en Septembre dernier auprès de la G.F une assurance auto, qui devait se charger de la résiliation auprès d'Allianz. C'est pourquoi j'ai été assez surprise de réceptionner en Janvier un SMS de relance de paiement de la part d'A...z.

J'ai immédiatement pris attache auprès du service recouvrement puis de l'agent en question qui a exigé une copie de la LRAR de résiliation adressée par G.F.

Après avoir découvert que la G.F n'a nullement mené à terme la résiliation. Pour solutionner ce litige, ils m'ont alors proposé de recommencer la procédure de souscription de 0. Ainsi les sommes que je leur avais versées pour la période du dernier trimestre 2020 me seraient déduites d'un nouveau contrat débutant cette fois le 25 Février 2021. La contrepartie étant bien évidemment de régler le solde du pour la même période à Allianz. Pour clôturer ce litige, j'ai accepté sans même évoquer le surcoût de 5 mois supplémentaires dans ma précédente assurance.

Ces instructions me sont confirmées dans un courrier de la direction régionale de la G.F, mais depuis impossible de les appliquer compte tenu de l'attitude de l'agent A...z.

Selon les interlocuteurs, l'agent A...z use d'un double discours et de mauvaise foi. A chaque appel, il n'a jamais reçu de résiliation (pourtant envoyée en AR et par mail). De même, après que son personnel m'ait refusé de procéder au paiement, il s'était engagé à fournir sous huitaine le solde à payer. Une fois ce délai écoulé, j'ai du lui adresser une relance par LRAR

qui est encore aujourd'hui sans réponse.

Après un recours à la médiation (interne + médiateur de l'assurance), pour l'instant la seule réponse obtenue est qu'une LRAR m'a été adressée fin Décembre, et qu'elle justifie qu'ils n'ont procédé à aucune résiliation par la suite.

Absente de mon domicile sur de longues périodes, je ne conteste pas qu'un tel courrier ait pu être envoyé. Bien au contraire, c'est leur alerte par SMS qui a mis en lumière la situation. Cependant, tous les échanges (y compris vocaux) avec A...z ont eu lieu dans les délais prévus dans leur courrier pour trouver une solution. Ils ont pourtant choisi de ne pas récupérer mes 2 LRAR, et n'ont jamais répondu par l'affirmative ou la négative à celle de résiliation de la G.F.

Pour celle-ci je suis donc son assurée depuis le 25 Février 2021, et lui règle des sommes selon un échéancier. De l'autre côté Allianz argue ne pas pouvoir enregistrer ma résiliation et qu'il faut que je m'acquitte de l'entièreté de l'annuité.

Après de qui suis-je donc bien assurée ?

Dois-je continuer à payer la G.F car légitimement assurée chez eux ? Ou est-ce l'inverse, et comment alors me faire rembourser les sommes par la G.F pour les verser à A...z ? Je dois avouer que la 2ème solution ne m'enchant pas compte tenu de l'état de nos relations contractuelles.

Mon dossier étant assez documenté, la G.F m'ayant même fourni une copie de tous ses échanges écrits avec A./.....nz, je pensais que la voie de la médiation aurait abouti. Visiblement, je vais devoir me tourner vers la voix judiciaire, quel type d'action envisager ?

Vous remerciant par avance.

Par **chaber**, le **14/05/2021** à **07:46**

bonjour

L'application de la loi Hamon est très claire sur le sujet. Il appartient au nouvel assureur de demander la résiliation de l'ancien contrat. Le nouveau contrat prend effet un mois après la date de souscription.

Apparemment ce nouvel assureur n'a rien fait. Donc l'ancien assureur a une position tout à fait justifiée: le contrat suit son cours avec mise en demeure puis résiliation pour primes impayées jusqu'à la date anniversaire (avec fichage au fichier AGIRA; contrat résilié par l'assurance pour primes non réglées) en application du Code des Assurances

AZ a raison de refuser cette demande de résiliation tardive après mise en demeure

Il vous faut saisir la médiation de GF pour vous faire rembourser la somme que vous devez payer à AZ.

Pour info généralement la demande de résiliation est envoyée directement au siège de

l'ancien assureur.

Tenez nous informés du suivi

Par **Chmo\_05**, le **18/05/2021** à **17:16**

Bonjour,

Merci pour ce retour rapide.

J'ai sûrement trop raccourci les éléments, afin d'être le plus synthétique possible.

Au départ, c'est bien la médiation GF que j'ai saisi. C'est à ce titre que j'ai été reçu en urgence dans une de leur agence par la directrice le 22 Janvier.

A la même date ils ont renvoyé un courrier de résiliation à l'agence AZ prévoyant un nouveau délai d'un mois pour respecter le formalisme de la loi Hamon. D'ailleurs, toujours par l'intermédiaire de la médiation GF, j'ai depuis réceptionné de la part de l'agence en charge du dossier le dit courrier ainsi que la preuve de dépôt et notification du recommandé.

Pour compléter, ils m'ont aussi fourni leur dernier échange par mail avec AZ dans lequel est résumé les démarches entreprises à savoir :

- côté GF : la nouvelle demande de résiliation adressée une nouvelle fois car soit disant pas reçu en LRAR par AZ (lettre de résiliation ayant pour prise d'effet le 25 Février et ses preuves de dépôt et notification étant attachées au mail) ;

- côté AZ : l'envoi à mon intention sous 7 jours du solde à payer pour couvrir la période allant jusqu'au 25 Février ;

Sauf qu'à ce jour, je n'ai rien reçu d'AZ. Mes relances par LRAR n'y font rien puisqu'ils choisissent de ne pas les récupérer. J'en suis à 3 LRAR avec notification que les courriers ont été ignorés par le destinataire, dont la dernière notification reçue hier.

Suite à votre message, j'ai relancé la médiation GF. Leur position est que la résiliation a bien été faite par leur soin. Ils me considèrent également assurée chez eux légitimement. Et si le litige se poursuit avec leur homologue, à moi de me débrouiller seule avec lui.

C'est assez désolant, car je n'ai pas choisi de me trouver dans cette position. Bien au contraire, à la découverte des faits j'ai contacté en toute transparence les 2 assurances. Par la suite, je n'ai fait que suivre les indications résultant de leurs discussions/négociations.

Merci d'avance pour l'attention portée à mon cas.