

litige avec mon assureur auto

Par **genediv**, le **29/03/2010** à **15:10**

Assurée depuis 6 ans chez Axa pour l'habitation (prélèvement annuel) et l'auto (cotisation mensuelle). Après divers frais abusifs de notre banque, nous en avons changé, mais laissé en place cet unique prélèvement. Au mois de juillet 2009, la banque nous a débité 20 € pour rejet de prélèvement sans provisions, alors que quand je suis allée créditer mon compte, tout était en ordre et la somme couvrait la cotisation d'assurance. J'ai donc crédité mon compte pour régler 2 cotisations (juillet et aout) et fin septembre, je suis allée en agence Axa pour m'assurer que tout était réglé.

Reçue par le directeur, je suis repartie avec le relevé de mes paiements qui indiquait que tout était en ordre. Or, début novembre, mon relevé bancaire indiquait que les cotisations de juillet, aout, octobre et novembre n'avaient pas été prélevées alors que celle de septembre l'avait été! Ne comprenant pas le problème, je suis allée à l'agence, où l'agent m'annonce tout naturellement que mon assurance est suspendue depuis aout et que mon contrat sera résilié à l'avance en décembre !!!

Elle m'explique que son directeur ne fait pas bien son travail et que d'ailleurs il va être remplacé en janvier. Elle nous avait, soit disant, envoyé 2 courriers avec AR pour nous prévenir, mais à notre ancienne adresse, car elle avait oublié d'effectuer ce changement dans son système informatique! Donc, nous ne les avons jamais reçus alors que nous avons changé, chez eux, notre contrat habitation! Elle n'a pas reçu les retours de réception, mais n'a pas pensé à nous appeler, nous avons donc roulé 3 mois sans assurance avec nos deux enfants à bord!

J'ai alors appelé le service comptable d'Axa qui a refusé de me remettre en place les garanties d'assurance après 6 ans de prélèvements sans problèmes! Ils nous réclament donc 4 mois de cotisations alors que l'assurance était suspendue et que nous n'avons plus utilisé notre véhicule dès que nous avons appris la suspension de nos garanties. J'ai donc aussi résilié mon contrat d'habitation. Devant régler ces cotisations avant de pouvoir nous assurer ailleurs, nous nous retrouvons avec une grande somme à régler (+de 188 €) et qui n'arrête pas d'augmenter. Ils n'ont pas respecté le Droit des Assurances, leur devons nous cette somme?