



Litige Santé animale - Finaxy

Par **Clarahub**, le **25/09/2017** à **20:00**

Bonjour,

Je poste ce sujet suite à un litige que nous avons actuellement avec l'assurance "Santé Animale - Finaxy".

Nous avons tout fait pour que cela se passe bien mais rencontrons un mur et des interlocuteurs pleins de contradictions.

Nous avons souscrit pour notre chienne berger australienne (Mia) une assurance en formule confort le 6 août 2016. Par la suite nous avons changé d'adresse et notre chienne a été malade. Nous avons alors envoyé la feuille de soin courant avril 2017 ainsi qu'un justificatif de domicile, une attestation d'hébergement et la copie de la pièce d'identité de l'hébergeant.

Sans nouvelle de leur part courant mai, nous avons cherché à les joindre.... et c'est là qu'à commencé notre descente aux enfers. En effet, lors de nos appels durant les heures d'ouverture du service, le message d'attente nous informait que leur service est ouvert du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 (blablabla), mais tiens il est 11h et l'on nous indique que "le service est actuellement fermé, merci de rappeler aux horaires d'ouverture" ...

Fin juin, nous commençons à nous inquiéter car nous n'avons toujours pas reçu l'avis d'échéancier, et malgré la multiplications de nos tentatives d'appels, nous ne parvenions à joindre personne. Ce n'est que le 21 juillet que nous sommes parvenus à avoir un conseiller au téléphone qui nous indique que le chèque de remboursement a bien été envoyé. Nous lui demandons confirmation de l'adresse, qui n'avait pas été modifiée. On nous indique alors qu'une lettre de désistement nous sera envoyé et qu'il faudra la retourner signé afin qu'il nous envoie le chèque. On nous indique également que l'échéancier sera envoyé sous peu.

Le 4 août, nous recevons la lettre de désistement que nous renvoyons immédiatement, mais toujours aucune trace de l'échéancier. Nous tentons à nouveau de les joindre et n'y parvenons que le 28 août (alors que la date d'échéance annuelle est passée) et l'on nous indique que l'avis d'échéancier a été envoyé début juillet et que nous devons régler la somme de 291,30€ (contre 278€ dont 12€ de frais de courtage) et que nous n'avons pas la possibilité de mensualiser le paiement de l'assurance.

Etant donné que nous n'avons reçu aucun échéancier malgré nos démarches, nous envoyons un recommandé le jour même pour demander la résiliation du contrat pour le lendemain de l'envoi soit le 29/08/17. L'accusé de réception a été daté du 29/08/17.

Mais cela ne s'arrête pas là. Nous n'avons eu aucun retour de leur part jusqu'au 15 septembre où nous ai parvenu un avis de mise en demeure (en courrier simple). Nous les harcelons le 20/09/2017 jusqu'à joindre un conseiller. En effet, la demande de résiliation est

refusé étant donné qu'elle a eu lieu en dehors du délai légal et du délai de la loi Châtel. Nous demandons donc d'avoir une preuve de l'envoi et la copie de l'avis d'échéancier., ainsi que la lettre de refus de résiliation. On nous indique qu'il est possible de mensualiser le paiement (comme par enchantement) mais qu'il leur est impossible de prouver l'envoi de cet échéancier. On nous informe également que la lettre de désistement ne leur est jamais parvenue. Prêt à céder et à prolonger d'un an une assurance que nous ne voulions plus étant donné la gestion catastrophique, nous patientons d'avoir les documents. Bizarrement, ces documents ont pu être transmis par mail !

Comment vous dire la suite ... on a simplement explosé de rire ! En effet, la lettre de refus de résiliation de l'assurance n°XXXXXXXXXXXX de TIGROU (mais c'est qui celui-là ? Mia, vilaine coquine ! Tu as changé ton nom sans qu'on le sache !) nous as fait rire jaune malgré que ce soit le bon numéro de contrat qui soit indiqué. Pire encore, l'avis d'échéancier envoyé le 7 juillet (Et bien couvrant notre chienne Mia) aurait été envoyé à notre adresse actuelle. Rappelons juste que nous avons été contraint d'effectuer le changement d'adresse par téléphone ... le 21 juillet !

Nous renvoyons immédiatement par mail une nouvelle fois la lettre de désistement du chèque, mais également notre demande de résiliation étant donné que le "duplicata" de l'avis d'échéancier reçu n'en est pas un car il n'avait pas été envoyé à cette adresse, encore moins en date du 07/07/2017.

Nous avons appelé ce jour afin de vérifier la bonne prise en compte de notre mail (au moins qu'il soit lu). Je redonne l'historique des problèmes que nous rencontrons. ET là ce fut la stupéfaction ! On nous indique que aucun changement d'adresse n'a été enregistré depuis le début du contrat et que l'adresse actuelle a toujours été l'adresse du contrat. Je demande donc à la conseillère de bien vérifier car c'est impossible, après 5 bonnes minutes à lui indiquer que si, un changement d'adresse avait été enregistré, on nous indique que "en effet, l'adresse du contrat à l'origine était effectivement différente" ! Elle nous redonne l'historique, et nous indique que le chèque avait été envoyé le 15 mai avec une avis d'exclusion (ah bon ? dernière nouvelle ! nous n'en avons jamais été informé et nous n'en avons aucune copie), que le 05/07/17 nous avait été envoyé l'avis d'échéancier (alors le fameux "DUPLICATA" qui n'en ai pas un a été envoyé le 07/07/17), et qu'il avait réceptionné notre lettre de désistement de chèque le 05/08/17 (ah bon ? pourtant c'est pas ce que nous avait dit sa collègue). Et que la lettre de refus est une génération automatique du logiciel (pourtant le contrat est au bon nom de notre chienne mais pas ce courrier ... il faudra nous expliquer comment vous faites). Nous avons souhaité connaître un délai de retour à notre mail (une semaine ? deux semaines ?) mais ont nous as indiqué que la responsable qui a reçu le mail avait plus d'une centaine de mail à traiter et qu'elle gérait également les appels téléphoniques. Mais n'est-il pas dans leur intérêt de donner un délai de retour !? Et merci de l'indication concernant cette centaine d'autres assurés dont le dossier n'a pas été traité ! Rassurant, non ?

Nous avons donc à nouveau envoyé un courrier de réclamation pour faire part de ces aberrations, et demandons à nouveau la résiliation du contrat car les termes du contrat n'ont pas été respectés.

En effet, nous n'avons aucune preuve de l'envoi de cet avis d'échéancier (n° de lettre suivi ou de recommandé) sachant que c'est à l'assurance de prouver cet envoi et malgré 2 mois que la lettre de désistement leur soit parvenue, nous n'avons toujours pas eu le remboursement.

Nous ne savons plus ce que nous pouvons faire de plus. Auriez-vous un conseil avant que nous entamions des démarches auprès d'un avocat ? Nous ne souhaitons pas en arriver là en tentant un accord à l'amiable, mais visiblement la gestion des dossiers et réclamations est

catastrophique. Nous avons pourtant indiqué les textes de loi indiquant qu'il était du ressort de l'assureur de prouver l'envoi de l'échéancier, de même que malgré les termes prévus du contrat, l'assureur n'a pas effectué de remboursement comme prévu au contrat.

Merci d'avance pour vos réponses.