



Double prélèvement mutuelle

Par Hellburn

Bonjour,

Je m'excuse déjà car je ne savais pas dans quelle(s) section(s) mettre mon message.

Voilà, je suis avec mon compagnon Damien et moi Yanis.

Nous sommes chez une mutuelle santé/voiture etc.

Damien a chez eux son assurance voiture/mutuelle santé/ portable

Moi j'ai assurance habitation/santé.

Voilà seulement, à partir de Novembre 2025, deux problèmes majeurs :

- Suite à la fin de mon contrat mutuelle (1 an) j'ai voulu changer ma mutuelle pour qu'elle me fasse moins chère. Je suis passé à 54? au lieu de 126?... Simplement voilà, en décembre, je me suis fait débité des 54euros mais également des 126euros. J'en ai donc parlé à mon conseiller qui ne comprenais pas pourquoi au début et qui après m'a dit que l'ancien contrat courait toujours et qu'il ne l'avait pas annulé... Il m'a dit que le remboursement n'arriverait pas dans les prochains jours... Et là en janvier rebelote, j'ai encore été prélevé des 54euros mais encore de 126?...

Ce jour-ci, je vais allé voir mon conseiller mais je lui ai fait entendre que je vais faire arrêter tout prélèvement dans ce cas car moi, cela me fait des agios à la banque car sur un salaire de 1069?, bah cela représente une somme...

Donc, pour synthétiser, il m'ont prélevé 252,04? idûment pour être exact et pas de moyen de remboursement (néanmoins, j'ai la preuve photo et un mail demandant expressément la clotûre de mon ancien contrat au profit du nouveau...)

deuxième problème, nous ne sommes pas pacsé avec mon compagnon. IL avait déjà pris une assurance habitation... Sauf que mon conseiller m'a remis une deuxième assurance habitation à mon nom... Ce qui fait que l'on se retrouve avec deux assurances habitations pour le même appartement. Nous avons demandé au conseiller de faire quelque chose mais il nous a dit qu'il ne peut rien faire car nous ne sommes pas considéré en couple officiel (pas pacsé mais concubinage)... Donc cela m'énerve car je me retrouve avec 126? tous les mois à cause du contrat qui suit encore mais 25 euros d'assurance habitation en plus...

Quels sont mes droits en tant que consommateur ?

Bien cordialement

PS : je n'ai plus de nouvelles de mon conseiller depuis mi décembre après relance par mail et SMS.

Par kang74

Bonjour

Je n'ai pas compris quand vous avez envoyé la demande de résiliation du contrat et depuis quand vous avez cette mutuelle .

Il y a un formalisme et un préavis, délai de prevenance à respecter : relire votre contrat .

Si cela ne fait qu'un an que vous étiez chez eux, il est tout à fait normal que le contrat ne puisse s'arrêter qu'à 1 et 1 mois à minima voire deux si l'organisme dépend du code des assurances .

Pour l'assurance habitation, cela dépend de ce que le cotrat assure : outre l'habitation (je n'ai pas compris si vous étiez propriétaire, locataire, habitant à titre gratuit), il s'agit généralement d'assurer les biens de l'assuré .

Par Hellburn

la demande de résiliation a été faite le même jour que le jour du nouveau contrat (en gros le nouveau contrat annule et remplace l'ancien).

Il ne m'a pas parlé de cela. Il ne m'a parlé de préavis et semblait même étonné que je sois prélevé de l'ancien contrat.

Nous sommes locataires mais on a deux assurances habitation pour le même appartement !

Par kang74

Vous ne répondez pas aux questions : depuis quand avez vous ce contrat ? Est ce un contrat qui dépend du code des assurances ou mutualistes ? Que dit le contrat niveau formalisme, délai de prévenance et préavis ? Si vous pouvez dater vos actions ...

Non la signature du nouveau contrat n'a aucun effet sur la résiliation de l'autre contrat .

Si vous avez un contrat qui est de plus d'un an, la nouvelle mutuelle peut faire en sorte que le contrat démarre à la fin du préavis : m'enfin il SAIT qu'il y a un préavis .

L'important est de savoir si vous avez respecté le formalisme niveau résiliation : formalisme qui est dans le contrat .

Par kang74

Nous sommes locataires mais on a deux assurances habitation pour le même appartement !

Dans la mesure où votre compagnon a pris un contrat, c'est normal !

Il n'était pas obligé mis à part s'il veut la garantie responsabilité civile et l'assurance de ses biens personnels.

C'est le titulaire du bail et /ou du contrat initial qui aurait dû modifier le contrat autrement : cela ne se fait pas tout seul .

Par yapasdequoi

Bonjour,

j'ai la preuve photo et un mail demandant expressément la clôture de mon ancien contrat au profit du nouveau C'est insuffisant. Une résiliation de contrat se fait par courrier RAR ou signature d'un formulaire remis en mains propres à votre conseiller.

deux assurances habitation pour le même appartement

Il doit y avoir un droit de rétractation sur ce contrat récent, lisez bien le texte du contrat. A demander de même par courrier RAR.

Sinon vous pouvez peut être le modifier en "assurance responsabilité civile" seule, ce qui est le minimum obligatoire.

Votre conseiller semble profiter un peu trop de vos manques de connaissances juridiques mais il a justement un "devoir de conseil".

Adressez votre courrier RAR au directeur de l'agence, en exprimant vos différentes demandes et les difficultés dues à ce manque de conseil.

Demandez un geste commercial significatif, et à défaut vous saisissez le médiateur et la DGCCRF.

Par Pierrepauljean

bonjour

concernant l'assurance habitation, qui est titulaire du bail du logement?

s'agit il d'un bail en colocation (les 2 noms sont inscrits sur le bail unique) ?

Par Hellburn

J'ai pu voir le conseiller..

Il m'a dit de faire un bail sortant pour mon compagnon... Il m'a expliqué du coup que même si nous vivons dans le même appartement, il ne sait pas si c'est le même étage, palier...

Concernant ma mutuelle, c'était hyper flou.
Apparamment la migration s'est faite sur le mauvais CONTRAT...

Donc je perds 126,02? en décembre car contrat résilié et depuis la loi Hamon, on ne peut plus récupérer les sommes indues sur un contrat résilié... Et pour janvier, il m'a expliqué que les 126,02? était pour le nouveau contrat (car le contrat ouvert en octobre 2025 de 56euros avait été annulé)...

Il m'a dit aussi que c'était dû au fait que le contrat n'avait pas un an... Ce a quoi je lui ai dit que le contrat datait de 2024, et il m'a dit qu'il avait été reconduit automatique et que c'était pour cela...

Bref... Dans tous les cas, j'ai deux assurances habitations et il ne peut pas fusionné les contrats...
J'ai perdu de l'argnet par leur dysfonctionnement de contrat qui me disent qu'il ne peut pas rembourser.

Et ils m'ont dit que même si je faisais un recommandé etc... Je n'aurais de toute façon pas de remboursement...

Par yapasdequoi

Ben voyons...
Ces réponses sont assez vaseuses.
Il veut tenter de vous impressionner.
Mais vous pouvez aussi continuer à contester, ne vous laissez pas faire.

Par Hellburn

Oui je veux bien mais que dois-je faire dans ce cas là et vers qui me tourner ?

Par yapasdequoi

Relisez la réponse déjà donnée:
- RAR au directeur de l'agence
- saisie du médiateur
- signaler à la DGCCRF [[url=https://signal.conso.gouv.fr/](https://signal.conso.gouv.fr/)]<https://signal.conso.gouv.fr/>[/url]

Mais il faut aussi y voir plus clair : quels contrats vous avez signés ou résiliés précisément. Seuls les documents signés font foi (pas les mails, pas les sms)

Par Hellburn

Tous les contrats ont été signés mais il a reconnu :

- qu'il n'avait pas fait attention que mon compagnon avait une assurance habitation lorsqu'il m'en a proposé une deuxième.
- reconnu que c'est son équipe qui a fait la mauvaise migration de dossier...

Quand je lui ai qit que je voulais faire un recommandé, il m'a juste dit que cela ne servait a rien car c'est lui de toute façon qu'il reçoit cela et que son directeur ne peut rien faire...

Par yapasdequoi

Evitez de discuter avec lui. Le courrier RAR ira forcément dans un dossier et sera lu par sa hiérarchie.
Et vous pourrez continuer les démarches, le RAR n'est que le début (préalable obligatoire).
Mais vous pouvez aussi décider de laisser tomber et payer.

Par Hellburn

Bonjour,

J'essaie de refaire un point plus succinct :

Juin 2024 : ouverture des contrats chez l'organisme (Damien(196?) + Yanis (96?) contrat A)

Juin 2025 : (ce que j'ai découvert, aucune prise de contact date anniversaire pour demander continuation ou résiliation du contrat car reconduction tacite...)

Novembre 2025 : souscription nouvelle mutuelle Yanis à 54 ? (à où le bât blesse, contrat A normalement résilié au profit du contrat B (56?))

Novembre 2025 : ancien contrat A Yanis à 96 ? devait être remplacé

Novembre 2025 : souscription assurance habitation Yanis (logement déjà assuré par Damien, donc devoir de vérification non fait par le conseiller et donc double assurance pour nous)

Décembre 2025 : prélèvement 54 ?

Décembre 2025 : prélèvement 126 ?

(Appel au conseiller qui me dit que le contrat A (126? déjà au lieu de 96? non résilié par son équipe... et que je ne peux pas récupérer les 126? a cause de la loi HAMON sur la résiliation des contrat... Mais reconnaît que c'est la faute de son quipe)

Janvier 2026 : prélèvement 126 ? (au lieu des 56? du contrat B... Le nouveau contrat B a été annulé (sans mon accord et m'en avertir) car du coup, il n'y avait pas un an sur le contrat (car oui, il ne m'avait pas dit que le contrat avait été reconduit)...

Janvier 2026 : double assurance habitation constatée

7 Janvier 2026 : rendez-vous avec le conseiller

Hier : refus de résiliation / régularisation par le conseiller

Conseiller qui me dit de faire un bail sortant(illégal !) pour Damien pour avoir une assurance habitation en moins à payer... Il m'a proposé de refaire un nouveau contrat à partir de février pour remettre en place tout cela...

Dans l'histoire, j'ai payé indûment 2*126? qu'il refuse de me rembourser, ne veut pas fusionner nos deux assurances habitation pour le motif (pas en couple pacsé/marié et qu'il ne sait pas si à la même adresse, on habite le même appartement.)

Me propose d'être dans l'illégalité (bail sortant)

Me dit de ne pas faire RAR recommandé car c'est lui qui va le recevoir et rien ne va être fait...

Je suis super mal et j'en ai pas dormi de la nuit... Peut-être que 252? ce n'est pas beaucoup pour certains, mais pour moi c'est une somme... De plus, il semblait vraiment être sûr de lui et me proposais juste un "geste commerciale" sur la prochaine assurance...

A ce jour, j'ai les contrats manuscrits en photo que j'avais écrit pour la résiliation du contrat A au contrat B + pour le nouveau contrat qu'il me propose...

A ce jour, mes motivations sont de récupérer mon argent, signaler les dysfonctionnements et sortir au plus vite de cette assurance...

J'espère que vous comprendrez la situation pouvant être très confuse...

Par yapasdequoi

Au contraire, le RAR est indispensable (même s'il ne donne aucun résultat) puisqu'il prouve une demande de solution amiable.

C'est OBLIGATOIRE (même si la lettre va à la poubelle) pour pouvoir saisir le médiateur ensuite.

NB : vos discussions avec le conseiller n'ont laissé aucune trace, il peut ensuite nier avoir dit ce que vous avez entendu. Seuls les documents signés comptent.

NB : Evitez d'accuser le conseiller de vous inciter à frauder. Il peut nier, ou dire que vous n'avez rien compris.

Lire ici :

[url=https://www.mediation-assurance.org/]https://www.mediation-assurance.org/[/url]

Par Hellburn

Donc je fais d'abord RAR et après je saisis le médiateur si rien n'est fait ?

J'imagine que maintenant, je ne demande que des écrits à mon conseiller mutuelle ?

J'avoue que j'ai surtout peur de représailles ou qu'on me dise que je ne serais pas rembourser... Alors que j'ai perdu de l'argent à cause de leur faute...

Par yapasdequoi

Il faut commencer par le RAR puis le médiateur si le RAR ne donne pas de résultat après 1 mois.

Et si représailles, ce sera la même démarche.

et quand ce sera résolu vous changerez d'assureur.

Par Hellburn

Je vous remercie de tous vos retours...

Je suis désolé de vous avoir dérangé avec cela mais j'ai tout de même l'impression que dans cette histoire, je suis le dindon de la farce et qu'on me prend pour un imbécile...

Entre confusion et mélange des contrats, non remboursement, un conseiller agressif qui me dit qu'il ne peut rien faire... Je ne savais plus vraiment où donner de la tête. Il reste toujours qu'il m'a dit lui même qu'il y a au moins 126? de perdu (ou, comment, pourquoi, il ne sait pas, j'ai eu deux prélèvements en décembre mais je ne peux pas être remboursé... Bref)

Je fais le nécessaire et j'essaie de vous tenir au courant ! :)

Merci beaucoup !

Par yapasdequoi

J'espère bien qu'il va se faire redresser les bretelles par son directeur... mais vous ne le saurez sans doute pas. Lisez bien le site du médiateur pour éviter de perdre du temps. Bon courage pour la suite.