



Nouvelle assurance Auto a oublié de résilier mon ancien contrat

Par benji67009

Hello la communauté ? Ma nouvelle assurance Auto a oublié de résilier mon contrat auprès de mon ancien assureur voici le message reçu :

Bonjour Monsieur

Vous avez récemment souscrit un contrat automobile auprès de nos services dans le cadre de la loi consommation et nous vous en remercions.

Nous vous informons qu'à la suite d'un récent incident informatique, le courrier de résiliation n'a pas été adressé à votre compagnie d'assurance actuelle.

Nous tenons à nous en excuser et nous avons effectué une nouvelle demande de résiliation auprès de votre assureur.

Votre contrat d'assurance prendra effet au 15/09/2026. De nouvelles Conditions Personnelles précisant cette nouvelle date d'effet vous ont été adressées par email. Nous vous invitons à les signer afin de finaliser votre souscription.

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Cordialement,

Votre conseiller Direct Assurance

Je précise que j'étais officiellement assuré depuis le 27 juillet chez eux (attestation d'assurance à l'appuie) après avoir attendu 1 mois suite à ma souscription j'ai reçu le message m'informant de leur erreur le 12 août.

Mon assurance a bien entendu continué à me prélever. Que dois je faire ?

Merci beaucoup par avance,

Par Rambotte

Bonjour.

Suite à l'erreur, le nouvel assureur vous informe qu'il n'y aura pas de doublon d'assurance, et que la nouvelle assurance prendra effet au 15/09. Donc l'ancienne continue jusqu'au 14/09. Et donc elle vous prélève.

Le préjudice financier est le delta de cotisation sur un mois et demi environ.

A moins qu'il y ait un problème de préavis de résiliation par rapport à la date anniversaire, si c'est toujours d'actualité ?

Par benji67009

Bonjour Rambotte et merci pour votre réponse ?

D'accord, j'ai en effet été prélevé par ma nouvelle assurance en amont frais de dossier et 1 ou 2 mois d'avance pour ce qui est de mon ancienne assurance toujours d'actualité donc cela faisait plusieurs années que j'étais chez eux et donc éligible à la loi Hamon.

Merci

Par chaber

Bonjour

Rambotte vous a bien répondu

vos ancien contrat n'ayant pas été résilié correctement selon la loi Hamon l'assureur a continué de prélever les cotisations

Votre nouveau contrat débutera le 15 septembre

Petit conseil: vérifier vos prélèvements après cette date pour voir s'il n'y a pas un indu

Par benji67009

Bonjour Chaber merci pour votre message ??

C'est noté, il se trouve qu'après vérification en détails le nouvel assureur s'est permis de modifier mon contrat sans avoir attendu ma signature je me suis donc permis d'envoyer un courrier au service réclamation que voici :

Objet : RECLAMATION ? Manquement à l'obligation de résiliation (Loi Hamon) et modification unilatérale ? Contrat n° xxxxxxx

Madame, Monsieur, Par courriel récent, vos services m'ont informé d'un incident informatique ayant empêché la transmission du courrier de résiliation à mon ancien assureur dans le cadre de la Loi Hamon, reportant la date d'effet de mon contrat au 15/09/2026.

Je tiens à vous rappeler qu'en date du 21/07/2026, vous m'avez délivré une Attestation d'Assurance officielle (contrat n° xxxxxxx) certifiant que mon véhicule xxxx (immatriculé xxxxxx était couvert par vos soins du 27/07/2026 au 26/07/2027.

Or, je constate aujourd'hui dans mon espace client que la date de début de contrat a été modifiée unilatéralement au 15/09/2026, sans mon accord ni signature préalable d'un avenant.

En vertu des articles L. 113-15-2 du Code des assurances et 1103 du Code civil : La gestion de la résiliation relevait de votre responsabilité exclusive en tant que nouvel assureur. Une modification unilatérale des conditions d'un contrat déjà formalisé constitue une faute contractuelle.

Cet dysfonctionnement m'impose le maintien forcé de mon ancien contrat d'assurance et me cause un préjudice financier direct correspondant au surcoût de cotisation (delta de tarif entre mon ancienne et votre offre) sur la période du 27/07/2026 au 15/09/2026, en plus du désagrément de gestion subi.

Par la présente, je vous demande formellement : Le remboursement intégral du delta de cotisation subi sur cette période de retard.

La restitution de toute cotisation éventuellement prélevée par vos soins pour la période antérieure au 15/09/2026. Un geste commercial sur mes prochaines échéances en compensation du préjudice de gestion.

Je réserve la signature de tout nouveau document contractuel à la confirmation écrite du règlement amiable de ce litige.

Sans retour satisfaisant sous 15 jours, je me verrai contraint de saisir le Médiateur de l'Assurance. Pièces jointes : Attestation d'assurance du 21/07/2026 fixant la prise d'effet au 27/07/2026.

Capture d'écran de l'espace client constatant la modification unilatérale au 15/09/2026. Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Votre retour sur mon courrier m'aidera beaucoup.

Par avance merci à vous

Bien cordialement

Par chaber

il se trouve qu'après vérification en détails le nouvel assureur s'est permis de modifier mon contrat sans avoir attendu ma signature

Quelle modification?

Si c'est simplement la date d'effet du contrat c'est sans conséquence

Par Rambotte

Le nouvel assureur aurait pu conserver la date mais alors vous auriez payé deux assurances, puisque la résiliation était en retard.

On peut estimer que le nouvel assureur a minimisé les conséquences d'une défaillance informatique.