Exemples de litiges résolus par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

Du 1er janvier au 31 mai 2022 : 87 dossiers clôturés gagnés.
Montant des enjeux : 166 883 €
dont 5 dossiers traités avec procédure

Refus à tort d'un remboursement par la banque : enjeu 2 000 €

Après avoir essayé en vain d'obtenir gain de cause auprès de la Banque Postale, Monsieur Y. , adhérent, a chargé notre association pour résoudre son litige bancaire. Il a été victime de paiements non autorisés sur son compte courant avec sa Carte Bancaire pour un montant total de 2 000 €, cinq transactions dont il n'est pas à l'origine. Malgré de nombreux courriers avec la banque et son service recours restés sans suite, l'UFC 17 a saisi en juin 2021 le médiateur de la consommation de la Banque Postale qui a tranché favorablement en janvier 2022. La banque a remboursé les 2 000 € à notre adhérent.

Rappel : En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues par la loi, le prestataire de service de paiement du payeur rembourse à celui-ci le montant de l'opération non autorisée. Ce remboursement peut être réalisé immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur.

AFER se trompe de bénéficiaire dans le versement d'une assurance vie de 30 000 €

Le père de notre adhérente Mme B., décide de modifier le bénéficiaire de sa police en sa faveur pour l'aider à réaliser un projet qu'il approuve. Pour cela il écrit à son assureur AFER et demande, dans le même courrier, d'une part de lui en reverser une partie et d'autre part de faire le changement de bénéficiaire indiqué ci-dessus.

AFER lui demande alors des précisions sur le versement pour lui et ne fait aucune allusion au changement de bénéficiaire en cas de décès.

Quelques mois plus tard le père décède et quand notre adhérente s'étonne de ne pas recevoir son dû, AFER a versé le capital à l'ancien bénéficiaire ayant oublié d'enregistrer le changement!

Les appels téléphoniques, les courriers de notre adhérente et même celui de son avocate se sont heurtés au refus d'AFER.

C'est alors que Mme B. nous sollicite. En nous appuyant sur la copie de la lettre du père et de la réponse à minima d'AFER sur le seul versement, nous avons écrit à notre tour auprès des différentes instances d'AFER et de son gestionnaire de l'époque AVIVA, et deux fois au Médiateur des Assurances pour obtenir « **enfin** » après la fin du 1ER confinement, la reconnaissance par AFER de son erreur. Au premier trimestre 2021 (environ 2 ans d'attente pour notre adhérente) ont « **enfin** » été réglés le montant de l'assurance et 4000€ d'indemnités légales de retard.

Bon à savoir: D'une manière générale, les assureurs ne fournissent pas d'accusé de réception de l'ordre donné concernant le ou les bénéficiaires : ce cas illustre cette faille. Pour ceux qui utilisent l'informatique, il est prudent de vérifier sur le site de l'assureur l'exactitude de la clause bénéficiaire.

Remboursement refusé d'une banque en ligne : enjeu 1 352 €

En décembre 2021, Monsieur X. a été victime d'une utilisation frauduleuse depuis l'étranger via sa carte bancaire pour un montant de 1 352 € auprès de Floa Bank du groupe Hypermarché Casino. Malgré son dépôt de plainte auprès de la gendarmerie, la banque en ligne refuse la prise en charge sous prétexte que « les transactions avaient été effectuées avec une authenticité sécurisée du client via la banque à distance ».

Ne pouvant obtenir gain de cause, Monsieur X. a demandé l'appui de l'UFC 17 afin de résoudre ce litige. L'association envoie plusieurs courriers à la banque avec un rappel des faits et des articles correspondants du code monétaire.

Grâce à l'intervention de l'UFC 17 la banque accepte de prendre en charge les opérations contestées et rembourse au plaignant 1 352 €, somme utilisée frauduleusement.

Exemples de litiges résolus par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

Délit de fuite suite à un accident enjeu 4 000 €

Le dimanche 21 novembre 2021 à 6 heures, Monsieur F. est réveillé brutalement. Une voiture Renault Mégane a percuté son véhicule en stationnement, puis a rebondi et a arraché 2 poteaux de la voirie. Le propriétaire du véhicule responsable est parti en roulant sur les jantes, s'est arrêté pour récupérer un bout de pare-choc et une aile. Il est ensuite entré dans son parking souterrain situé à 100 m du lieu de l'accident. Spontanément, Monsieur F. l'a suivi et a pu prendre des photos du véhicule responsable et de l'attestation de l'assurance. La police est intervenue rapidement et a invité notre adhérent à porter plainte. Cette pré-plainte n'était pas recevable car le constat n'était pas rempli correctement (partie du conducteur responsable absente). PACIFICA, l'assureur de notre adhérent a saisi l'assurance du conducteur incriminé. Faute de réponse à son courrier, PACIFICA indique à notre adhérent ne pas pouvoir agir. Ce dernier sollicite alors l'aide de l'UFC 17 pour régler son litige car son véhicule est immobilisé et n'est pas en état de rouler. L'UFC 17 est intervenu auprès de PACIFICA afin que cette assurance prenne ses responsabilités en poursuivant le recours par la voie judiciaire ainsi que le contrat le prévoyait. En février 2022, PACIFICA a donné son accord pour la prise en charge des réparations (4 000 €) ; la matérialité des faits et la responsabilité du véhicule tiers étant établies depuis le départ.

Trois mois d'acheminement pour un colis envoyé en colissimo : indemnisation de 100 €

Monsieur P a déposé à La Poste le 26 août 2021 un colis pour sa fille à destination de la Finlande. Le 27 août 2021 notre adhérent s'aperçoit que le suivi de son colis est interrompu. Il adresse le 6 septembre 2021 une réclamation sur le site de colissimo. Sans réponse, le 13 puis le 17 septembre, il appelle ce service qui lui précise qu'il doit attendre 40 jours pour avoir des informations sur le dysfonctionnement constaté. Sans explications, il reçoit ensuite, de la part de colissimo, une proposition de remboursement d'un montant de 305 € qui correspond à 233 € de marchandise plus 72 € de frais d'envoi. Le 30 septembre 2021, il indique au service réclamation qu'il refuse cette proposition qui ne tient pas compte de la valeur réelle du colis s'agissant de vêtements extrêmement chauds à destination de la Finlande, latitude très au nord. Suite à son refus, il apprend que son colis a été perdu à Roissy en France et sollicite donc une nouvelle estimation en rapport avec le préjudice. Lassé par toutes ces démarches, il demande l'appui de l'UFC 17 le 27 octobre 2021 pour réclamer une indemnisation tenant compte du préjudice subi. Mais, surprise, la destinataire a réceptionné son colis dans un très mauvais état le 25 novembre 2021 soit 3 mois après son envoi. Visiblement le colis a été ouvert et refermé grossièrement, et à l'intérieur un cadre a été cassé. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, il reçoit une indemnité de 100 €.

L'assureur vie se trompe sur la validité d'un chèque reçu post mortem : enjeu 15 090 €

Mr C. assure la tutelle de sa tante sous le contrôle du juge des tutelles. Suite à la vente d'une maison de cette dernière et en accord avec le juge, il fait un chèque du montant de cette vente (138 000 €) sur le compte de l'assurance vie de sa tante au cabinet FAPES (un courtier) le 8 décembre 2019. FAPES le passe en compte le 28 décembre 2019 sur l'assurance de sa cliente.

Mais cette personne décède le 10 décembre 2019. Informé, le cabinet de courtage vire le montant de la vente de la maison au notaire chargé de la succession et le solde acquis avant ce versement, au neveu bénéficiaire.

Cette opération du courtier est illégale car le chèque a bien été émis du vivant de la tante, même s'il a reçu le chèque après le décès de celle-ci.

L'UFC 17 s'est adressé à l'assureur ALLIANZ en précisant que l'assurance vie bénéficie pour ce contrat d'un abattement de 30 500 € avant l'impôt à 55% pour un neveu, soit 60 810 €. En versant les 138 000 € au notaire et l'abattement de 7 967 € étant consommé pour les autres biens, l'impôt de 55% sur les 138 000 € sera de 75 900 €, soit une perte de 15 090 € par la faute de l'assureur !

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime vous aide à faire reconnaitre vos droits sur les litiges de la consommation.

Ces différents litiges sont la preuve de la variété des thèmes abordés.