

Alerte sur la vente forcee d assurances pour telephones portables

Les assurances de telephone portable peuvent etre vendues de facon forcee, a alerte le mediateur de l assurance. « On a beaucoup de temoignages », a insiste Arnaud Chneiweiss lors de la presentation du rapport annuel de la Mediation de l Assurance. Celle-ci peut etre saisie par des assures mecontents : elle a reçu quelque 17 400 saisines et formule pres de 3 600 propositions de solution l an dernier.

« On a des assures qui nous disent : je n ai jamais demande a souscrire une assurance de telephone », relate le mediateur. Ce n est qu a la lecture de leur releve bancaire que ces particuliers realisent avoir achete une couverture. Le delai de retractation est de quatorze jours ; s il est depasse de peu, le mediateur demande a l assureur d annuler le contrat.

« Il faut vraiment faire cesser ces comportements qui sont d abord contraires a la loi et qui nuisent considerablement a l image de la profession. L etape suivante, c est de faire du name and shame. » Le mediateur plaide pour une meilleure formation des vendeurs et un allongement du delai de retractation.

Un processus controle, selon la profession

« Les operateurs ne pratiquent pas la vente forcee. C est extremement controle », retorque Patrick Raffort, president de la Federation des garanties et assurances affinitaires. Il invite a relativiser : « quelques centaines de reclamations sur environ 1 million de nouveaux contrats par an », et rappelle que « dans 9 cas sur 10, les sinistres sont pris en charge ».

La lecon DDA : le mediateur de l assurance est une voie de recours. Et le remede de fond qu il reclame, c est exactement la DDA : meilleure formation des vendeurs + consentement eclaire + delai de retractation respecte.