

## **Chez SURAVENIR, ouvrez les yeux !**

Notre adhérent, M. G. dispose d'un contrat d'assurance automobile chez SURAVENIR, société liée à sa banque le Crédit Mutuel.

Monsieur G. tombe en panne, sollicite l'assistance qui lui fournit via AVIS un véhicule de remplacement. Hélas, un gravillon en brise le pare-brise, et là, AVIS informe Monsieur G. qu'il n'est pas assuré pour ce sinistre.

Monsieur G doit donc régler le montant de la réparation, soit 563,42 €.

Il est tout de même fort étonné car :

- Son contrat chez SURAVENIR est la formule Optimum qui est la plus complète et couvre le bris de glace.
- Les conditions générales de son contrat d'assistance prévoient la prise en charge de toutes les assurances complémentaires.
- Pourquoi alors AVIS ne les a pas mentionnées dans le document de prise en charge du véhicule ?
- Pourquoi ni AVIS ni l'assistance n'ont rempli leur devoir de conseil envers M. G. en attirant son attention sur les garanties du contrat de location ?
- Pourquoi l'assurance de son véhicule n'a été transféré sur le véhicule de location que le lendemain du bris de glace ?
- Pourquoi AVIS a-t-il fourni un véhicule de gamme inférieure à celui prévu au contrat ?

Nous avons fait valoir tous ces arguments auprès du service clientèle de SURAVENIR qui, à l'époque d'internet, n'est joignable ni par mail ni par téléphone et se donne deux mois pour nous répondre. L'agence locale du Crédit Mutuel s'est montrée compréhensive et a soutenu son client tout en lui avouant son impuissance. Fort heureusement, SURAVENIR vient de rembourser intégralement notre adhérent, 5 mois après son sinistre.

L'enseignement à tirer de ce litige est qu'il faut vérifier, en particulier dans ces circonstances, le contrat de location et au besoin appeler l'assureur : plus que jamais, la confiance aveugle est source d'ennuis.