



Mon assurance voyage ne me répond pas

Par **Blahjdjdndbdo**, le 13/03/2024 à 06:59

Bonjour,

Je possède une assurance voyage incluse dans mon offre bancaire souscrite avec XXXXX, une néobanque .

Le 3 Janvier 2024, je suis victime d'un accident et j'ai donc des frais médicaux d'urgence à régler. J'envoie tout à l'assureur, qui dans un premier tant ferme le dossier par erreur pour le motif "dossier en double", pour le réouvrir en se rendant compte de l'erreur, puis me redemande via des messages automatiques plusieurs fois les mêmes pièces, pour enfin cesser de me répondre jusqu'à ce jour.

J'ai contacté l'assureur par formulaire de contact, par email (255 emails envoyés sans réponse à ce jour), par mail au PDG de l'assurance, sur son whatsapp également, personne ne me donne de signe de vie. Il s'agit de 3200€ en jeu quand même.

J'ai vérifié, mon accident entre dans les cas remboursables, sans aucune réserve à opposer.

J'ai contacté la banque XXXXXX pour me plaindre, ils me disent faire remonter l'info mais depuis le temps, rien ne s'est passé non plus. Ils se cachent derrière l'indépendance de leur prestataire, et me disent en résumé ne rien pouvoir faire. J'ai envoyé le dossier devant le greffe de TI, qui me renvoie le dossier en me demandant de passer par un conciliateur de justice. Or quand je les contacte, ils sont soit débordés et refuse mon dossier, soit incompétent territorialement (15 conciliateurs contactés à ce jour).

Je suis donc coincé, et ne sais plus quoi faire. Quels recours me reste-t-il ?

merci de votre aide

Par **Karpov11**, le 13/03/2024 à 07:37

Bonjour,

Essayez le médiateur de l'assurance

Cordialement

Par **Blahjdjdndbdo**, le **14/03/2024 à 10:58**

C'est fait, mais sur le plan légal le médiateur a uniquement une valeur consultative

Par **Marck.ESP**, le **14/03/2024 à 11:32**

Bonjour

Son rôle est effectivement de faciliter la communication et de proposer des solutions, mais il n'a pas d'autorité contraignante.

Si vous avez écrit directement au PDG, vous avez tenté tout ce qui était en votre pouvoir.

Peut-être pourriez vous essayer avec l'AFUB ou une association de consommateurs.

Sinon, il vous restera plus que la piste de passer par un avocat.

Par **Blahjdjdndbdo**, le **14/03/2024 à 11:39**

Ok je vais essayer cela, et en effet si ça capote on ira au civil tant pis :)

Merci pour vos conseils en tout cas

Par **Lolotop**, le **14/03/2024 à 11:53**

Pas simple comme situation ! Je pense en effet que vous devriez suivre les conseils de Marck.ESP 😊.

De plus, dans des situations comme celles-ci, j'ai une petite technique : Laisser un avis Google sur l'organisme en question avec une mauvaise note et une explication de votre situation. En général, dans la mesure où les avis sur Internet sont très importants pour l'image des sociétés, vous êtes recontacté très rapidement.

Ils font ainsi en sorte de régler le problème et vous demandent de retirer votre avis. Cela les force à "se bouger". Si cela peut vous aider 😊 !

Par **youris**, le **14/03/2024 à 12:02**

bonjour,

envoyer 255 mails ne sert à rien, avec un mail, vous n'êtes jamais certain de son expéditeur, vous n'êtes jamais certain que son destinataire l'ait reçu.

il faut envoyer des lettres recommandés avec A.R.

salutations

Par **Blahjdidjdndbdo**, le **14/03/2024** à **12:14**

En Australie ? Une lettre LRAR ? Si vous avez un contacte à la poste qui propose se genre de services je suis preneur mais j'en doute fortement.

Quand aux adresses emails, il existe des accusés de réception et les adresses sont les bonnes.

Merci pour votre retour en tout cas

Par **Pierrepauljean**, le **14/03/2024** à **13:25**

bonjour

avez vous envoyé votre rar par le site de la poste ?

<https://www.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne>

Par **Blahjdidjdndbdo**, le **14/03/2024** à **15:17**

Les RAR ne sont disponibles que pour les envois nationaux

Par **Pierrepauljean**, le **14/03/2024** à **16:39**

meme si formulaire n'est pas le meme, on peut envoyer un courrier en AUSTRALIE en demandant une preuve de la réception du courrier :avez vous questionné le guichetier de la Poste ?

Par **Blahjdidjdndbdo**, le **14/03/2024** à **16:56**

Oui, et le suivi de la poste s'arrête à la frontière française :)

Par **youris**, le **14/03/2024** à **17:30**

il eut été utile que vous mentionnez qu'il s'agissait d'un litige concernant l'Australie, je maintiens que si 255 mails n'ont eu aucun effet, je doute que le 256° mail se révèle plus efficace !

Par **Pierrepauljean**, le **14/03/2024** à **20:12**

vous ne recevrez pas en retour le meme document que pour un RAR en Francee, mis vous aurez la preuve de la remise du courrier en Australie

professionnelement j'utilise régulièrement la procédure de remise de courrier contre signature dans des pays non européens

Par **Blahjdjdndbdo**, le **14/03/2024** à **20:35**

@Pierrepauljean Vous passez par quel service ? La Poste ?

Par **Marck.ESP**, le **14/03/2024** à **21:12**

Je pense que tout le monde a compris que si la compagnie d'assurance est Australienne!!!, aucune des leviers utilisés jusqu'à présent ne pouvait être efficace.

Blahjdjdndbdoe, il aurait été utile pour nous de connaître ces précisions dès l'exposé de votre sujet.