



## Litige avec Europe Assistance

Par **isabelle**, le **22/09/2008** à **12:46**

Nous sommes Français expatriés en Afrique. Notre fils a du être rapatrié d'urgence pour être opéré en France. Nous avons contacté notre assurance "Europe assistance" par téléphone et un médecin conseil à confirmé l'obligation de rapatriement et nous a dit qu'il s'occupait de nos billets sur ligne régulière.

Mon fils et moi sommes partis le soir même, sans assistance médicale particulière, arrivés à Paris non plus.

Qu'elle ne fut pas notre surprise lorsque cette assurance nous rappelait pour nous dire que notre contrat n'était pas à jour et par conséquent nous n'étions pas pris en charge! Europe assistance nous réclame le remboursement des frais.

Nous contestons cela car si ils nous avaient précisé cela dès le premier contact nous aurions agit autrement (négocier un billet moins cher que le billet AF au plus haut tarif!!!). Nous avons tout de même tout de suite payé la cotisation due, mais nous refusons de rembourser le prix du rapatriement sans aucune prestation supplémentaire de Europe assistance qui dans ce cas a joué le rôle d'une simple agence de voyage sans nous avertir des conséquences. Il faut se remettre aussi dans les circonstances de paniques que nous subissions, nous nous en sommes remis entièrement à leur avis.

Comment devons nous agir?

Merci par avance pour vos conseils.

NB:je dois préciser que nous n'avions reçu aucun courrier ni mail pour nous avertir que notre contrat n'était pas à jour.

Par **cl0141**, le **22/09/2008** à **19:06**

Je ne sais quoi vous répondre.

Toutefois je profite de l'occasion pour dire à tous qu'il faut absolument un double lorsque l'on souscrit un contrat.

Dans votre cas, en raison de l'éloignement, il aurait été plus sage d'envoyer un FAX (un coup de telephone est tellement contestable) et de confirmer par lettre recommandée avec accusé de reception. Et n'oubliez pas qu'une lettre recommandée doit etre redigée sur une feuille que vous plirez en trois, sur laquelle vous ecrirez l'adresse et collerez le formulaire, car certains mauvais coucheurs disent n'avoir reçu qu'une enveloppe vide.

Amicalement ..... Claude (cl0141@freesurf.fr)