

non prise en charge de mon bridge céramique conformément à mon contrat initial

Par **SABI123**, le **24/08/2020** à **13:02**

bonjour,

En 2019, je m'adhérais à la MGEN. Consciente que j'avais des soins dentaires à effectuer, la conseillère m'a orientée de façon à ce que mon adhésion corresponde à mes besoins. Je savais, et la conseillère aussi, que je devais poser un bridge céramique. Elle me propose donc une garantie avec un remboursement pour un bridge en céramique d'un montant de 1000 euros. Je commence mes soins dentaires et j'adresse en janvier le devis du dentiste. A cette même époque, le gouvernement décide d'un reste à charge à zéro. Je n'ai aucune nouvelle de la MGEN concernant ce changement et je reste confiante quant au remboursement. En février, la MGEN m'adresse la prise en charge avec un montant d'environ 600 euros. Lorsque j'appelle la MGEN, on m'explique, que du fait du reste à charge zéro, les montants de prise en charge ont changé et on m'explique aussi que la prise en charge est totale pour un bridge dentaire en métal. Je rétorque à la conseillère que cela fait déjà partie de ma garantie, que cela ne change rien pour moi. Sa réponse : quelques balbutiements... Vient ensuite une période de mails que j'envoie, qui reste sans réponse, ou réponse laconique. J'insiste, et enfin, le 30 juin on me répond que c'est ainsi, qu'ils ne peuvent rien et qu'il n'y aura pas d'autre remboursement que 600 euros, ou 800 euros si je daignais payer encore plus mes mensualités. Sauf qu'à aucun moment, la MGEN, à partir de janvier, a proposé à ses adhérents de baisser les cotisations ; à aucun moment d'ailleurs, la MGEN, durant la période de confinement, à proposer de réduire les cotisations. Rien...De plus, c'est la seule mutuelle qui ne dispose pas d'un fonds social... C'est pas faute de nous avoir abreuvé de mails aussi inintéressants les uns que les autres. Je porte un bridge provisoire, je n'ose plus mâcher du côté droit. Je vous demande d'intervenir auprès de la MGEN afin qu'elle me rembourse conformément à mon contrat initial, c'est-à-dire, mille euros, de façon à pouvoir continuer et surtout terminer mes soins dentaires car même l'intervention du médiateur n'y fait rien. Je vous remercie

Par **youris**, le **24/08/2020** à **14:20**

bonjour,

vous écrivez " *Je vous demande d'intervenir auprès de la MGEN*".

vous avez posé votre question sur un site de conseils juridiques gratuits, ce site n'a pas vocation à intervenir pour un litige auprès d'une partie, ce site ne peut donner que des conseils gratuits et ne saurait se substituer à une consultation juridique auprès d'un professionnel du droit.

en outre, le cadre d'un litige, il vaut mieux privilégier les courriers recommandés avec A.R. que les mails dont on n'a jamais la preuve de l'identité de l'expéditeur (les piratages de boîtes mails cela est fréquent), ni de celle du destinataire.

voir ce site pour les réclamations auprès de la MGEN:

<https://www.mgen.fr/le-groupe-mgen/qui-sommes-nous/qualite-de-service-de-la-satisfaction-a-la-confiance/reclamations/>

ainsi celui-ci en cas de médiation:

<http://www.mediation-mgen.fr/>

salutations

Par **SABI123**, le **25/08/2020** à **06:40**

bonjour, pardonnez moi, c'est un copié collé de la lettre envoyée au médiateur, bien évidemment que je ne vous demande pas d'intervenir mais des conseils ou un avis juridique. Une mutuelle a t'elle le droit de modifier les termes du contrat prétextant les nouvelles mesures gouvernementales ? Une mutuelle a t'elle le droit de ne pas en informer ses clients et surtout de ne pas baisser les cotisations ? Quels recours me restent-ils ? Ou dois-je capituler ? MERCI