



Mon assureur me laisse tomber !

Par **jypsi77500**, le **28/09/2011** à **21:48**

Bonjour,

J'ai eu un pied brûlé au 2nd degré dans un hammam 4**** : pas d'eau à la fontaine (en panne), mauvais éclairage (en panne), deux tuyaux verticaux très esthétiques (dans le même style que la fontaine) semblant faits pour y mettre les pieds. J'ai pris immédiatement un jet de vapeur sur le coup de pied. Personne alentours, pas de sonnette, ni de téléphone. 17h30, le désert ! j'ai finalement trouvé quelqu'un pour de la Biafine.

Le hammam m'a dit faire une déclaration à son assureur.

Mes préjudices : 3 semaines de soins infirmiers quotidiens, mes vacances fichues, impossible de me chauffer, douleurs de jour et aussi de nuit (avec les draps...). Deux visites chez le médecin...

J'ai contacté mon assureur depuis 30 ans, la MATMUT. J'ai rempli le dossier. Je reçois leur réponse aujourd'hui : "compte tenu des circonstances de l'événement (?), nous pensons qu'aucun recours n'est envisageable dans cette affaire à l'encontre du hammam."

J'ai aussitôt téléphoné pour demander quelles circonstances empêchaient la prise en compte de l'accident : "je n'avais pas à y mettre le pied". Devant ma colère, lui disant qu'il était anormal que des tuyaux techniques puissent être confondus avec des pédiluves, et qu'ils auraient dû être protégés, l'employé m'a répondu qu'il ne savait pas, qu'il n'allait pas dans ce genre d'établissement.

Nous sommes convenus que je lui adresse un courrier détaillé qu'il transmettra à sa hiérarchie.

Pouvez-vous m'aider de vos conseils : obligation d'un assureur de défendre son assuré ? (je sais qu'il y a des ententes entre eux...), clauses diverses,... tout ce qui me permettra d'étayer mon courrier pour qu'ils se "bougent" un peu.

Moi j'ai l'habitude des hammams, je n'ai jamais vu de hammam sans eau, sans jet, ... et des tuyaux aussi dangereux à portée de pied ! J'ai 60 ans et je n'ai rien d'une écervelée. (le hammam m'a dit qu'il n'y avait pas de grille car cela empêcherait la vapeur de sortir !!! pas mal, n'est-ce pas ?)

Voilà, vous savez tout, d'avance merci de votre aide +++

Bien cordialement

Par **Christophe MORHAN**, le **29/09/2011** à **14:31**

vous pouvez toujours prendre l'attache du médiateur de votre compagnie d'assurance, selon le mode opératoire prévu dans votre contrat.

<http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=m%C3%A9diateur%20matmut&source=web&cd=1&ved=0CCQQ>

informations-legales.asp&ei=U2aETvP8N9Gc-wbi4-
Qi&usg=AFQjCNEZHktzhsloUPwgzlow3_hx3IYqdQ

[http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=m%C3%A9diateur%20matmut&source=web&cd=10&ved=0CG8droits_r90%2Fquand-faire-appel-au-mediateur-de-l-
assurance_a40510%2F1&ei=7mWETpf6K8yE-
wbw19Us&usg=AFQjCNExfW5cDsrUnQUO7wMFhkmG2bHxCg](http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=m%C3%A9diateur%20matmut&source=web&cd=10&ved=0CG8droits_r90%2Fquand-faire-appel-au-mediateur-de-l-
assurance_a40510%2F1&ei=7mWETpf6K8yE-
wbw19Us&usg=AFQjCNExfW5cDsrUnQUO7wMFhkmG2bHxCg)

avez vous demander à votre assureur de manière formelle à bénéficier des services d'un
avocat?