



Refus de remboursement de soins par assurance voyage

Par **Jonathan KRIEF**, le **19/08/2018 à 18:25**

Bonjour,

J'ai effectué un long voyage à l'étranger et j'ai souscrit à plusieurs reprises une assurance santé de 3 mois couvrant mes frais médicaux et mon rapatriement éventuel en cas de problème.

Lors de la souscription en ligne de l'assurance il fallait à chaque fois cocher la case disant: "J'ai bien noté que ce contrat s'adresse aux voyageurs ayant quitté leur lieu de résidence habituelle depuis moins de 24 mois."

et en effet lors de ma dernière souscription cela faisait bien moins de 24 mois que j'étais parti. J'avais bien noté que le contrat de 3 mois débordait cette fois sur les 24 mois, mais la phrase à cocher semblait toutefois indiquer que pour souscrire cette assurance il fallait avoir quitté son lieu de résidence depuis moins de 24 mois et non pas que l'assurance ne couvrait uniquement les frais pendant les 24 mois même si une assurance plus longue avait été souscrite.

Je suis un jour tombé malade et j'ai dû être rapatrié en urgence.

A cette occasion j'ai eu plusieurs conseillers de l'assurance qui, constatant que mon état le justifiait, m'ont donné leur accord de remboursement pour mon retour et la prise en charge de mes soins.

Aujourd'hui, j'ai reçu un email me disant que ni mes frais, ni mon rapatriement ne serais remboursé car ils concernent des frais survenus au delà de la période de 24 mois.

Il me semble que la phrase à cocher est tout à fait trompeuse de même que les multiples accords de remboursements que j'ai eu au téléphone.

Ais-je un recours pour me faire rembourser mes frais comme cela était convenu?

Merci d'avance pour votre aide.

Par **Visiteur**, le **19/08/2018 à 19:27**

Bonjour

Manifestez votre incompréhension et votre mécontentement auprès de leur médiateur, en soulignant votre fidélité à cette compagnie.

Par **miyako**, le **20/08/2018** à **09:51**

Bonjour,

Comme indiqué par Pragma, saisissez le médiateur ,après avoir écrit une lettre de réclamation aux services client de votre assurance .

Voyez également la possibilité de prise en charge par la CPAM française(en partie) ce qui vous ouvrirait le droit à remboursement complémentaire par votre mutuelle.Avec les factures,les certificats médicaux,il y a peut être une possibilité,au moins partiellement .Si avez payé votre voyage avec une carte de crédit bancaire,voyez également de ce côté là.

Amicalement vôtre

suji KENZO