

Enfin l'assurance annulation a remboursé !

Lors d'une de nos permanences, une adhérente rencontre un conseiller litiges à notre bureau 1, rue du 14 juillet 1789. Elle y expose ses difficultés à se faire rembourser par une assurance annulation le voyage auquel elle a dû renoncer suite à un problème médical.

Les faits

Madame L. s'inscrit en Septembre 2021 à un voyage organisé au Rwanda avec un départ prévu le 18 Février 2022. La particularité est liée au fait que l'agence de voyages est en Suisse. Madame L. oublie de prendre une assurance annulation à ce moment là. L'enjeu est tout de même de près de 6000 €. Madame L. décide tardivement, le 11 Février 2022, de prendre une assurance annulation auprès du courtier ASSUREVER.

Le 15 Février 2022, une échographie détecte une fissure du tendon d'Achille, obligeant Madame L. à annuler son départ du 18 Février 2022. ASSUREVER refuse le remboursement du voyage aux motifs que cet évènement était la suite de consultations médicales préalables à la souscription tardive de l'assurance annulation et qu'il n'y avait donc pas d'aléa accidentel justifiant le remboursement.

L'intervention de l'UFC 86

Après avoir obtenu des praticiens médicaux et paramédicaux des attestations sur les soins prodigués lors des consultations visées par l'assurance, avec la participation active de l'adhérente, l'UFC-Que Choisir de la Vienne a envoyé le 4 Avril 2023 un courrier recommandé à l'assureur ASSUREVER reprenant point par point l'argumentation en prouvant que la fissure du tendon d'Achille découverte le 15 Février 2022 n'était liée à aucun soin précédent et revêtait bien le caractère d'accident et d'aléa prévu dans les conditions de l'assurance annulation.

Le 16 Mai 2023, notre adhérente prévient par téléphone l'UFC-Que Choisir de la Vienne de la réception d'un chèque de 5700 € d'ASSUREVER, en exprimant toute sa satisfaction sur le résultat.

H.F. Conseiller-litiges à l'UFC-Que Choisir de la Vienne