



Refus d'indemnisation suite à accident

Par **pricillia**, le **23/03/2013** à **15:37**

bonjour, nous sommes partis en séjour à la neige en décembre 2013, mon mari a voulu faire du raquette et malheureusement ça c'est terminé au centre médical des angles, ses chaussures n'étaient plus en état et il a fallu qu'il reparte, mais il était seul dans le télésiège et la communication n'a pas été donnée, ce qui fait que mon mari est descendu à ses risques et périls, il se retrouve avec une fracture lombaire 5 et 2 tassements de vertèbres, son autonomie est diminuée, j'ai bien peur qu'il y ait d'autres suites beaucoup plus importantes puisqu'il est atteint d'une spa, ses nuits sont blanches par la douleur à la fin de notre séjour impossible de reprendre la voiture, aucune proposition de notre assureur, nous avons pris le train et taxi. l'assureur de la piste de ski refuse quoi que ce soit ainsi que notre assureur, nous avons plus de mille euros de dépense à notre charge et mon mari doit supporter ses douleurs jusqu'à la fin de ses jours.

que pouvez-vous me conseiller il y a-t-il un recours auprès d'un médiateur ?

où d'autres démarches pour obtenir gain de cause ?

merci cordialement

Par **chaber**, le **23/03/2013** à **18:15**

bonjour

Généralement avec l'assurance automobile, ou la carte bancaire, vous avez une Assistance à laquelle vous auriez dû faire appel, (relire vos conditions générales) pour avoir une prise en charge de retour (train ou ambulance) et éventuellement un chauffeur pour rapatrier votre véhicule.

cette démarche doit être faite avant de prendre toute initiative. Ca fonctionne très bien et vous n'auriez pas eu de débours.

Vous pouvez tenter d'écrire à votre organisme d'assistance en expliquant votre cas et en joignant l'état de vos frais avec justificatifs.

Il faut vous rapprocher de votre protection juridique, si vous en êtes titulaire, pour peut-être tenter un recours.

Par **pricillia**, le **25/03/2013** à **14:00**

bonjour, nous avons contacté de suite notre assureur qui nous à dirigé vers mondial assistance, le chauffeur c'est proposé de ramener notre voiture à domicile, les bagages n'étant pas assurés ainsi que nous deux, alors nous avons pris le train et taxi, arrivés chez nous le lendemain les bagages sont arrivés par la sncf, nous avons constitué un dossier complet avec justificatifs, factures, billets de trains, taxis, ect...

nous avons recus des deux assureurs un refus total

nous avons même téléphoné à notre assureur lui demandant

pourquoi ce refus, il ne veulent pas s'occuper du dossier, nous d'après eu la protection jridique ne fera rien ,il nous ont tous simplement conseillé de prendre un avocat ?

que faire dans ce cas ? cordialement

Par **chaber**, le **25/03/2013** à **15:05**

bonjour

[citation] le chauffeur s'est proposé de ramener notre voiture à domicile, les bagages n'étant pas assurés ainsi que nous deux, alors nous avons pris le train et taxi, arrivés chez nous le lendemain les bagages sont arrivés par la sncf, [/citation] selon ce que je comprends de vos informations:

- l'assistance mettait un chauffeur à votre disposition
- vous avez préféré opter pour la solution de rentrer par vos propres moyens
- faire renvoyer vos bagages par la SNCF

La société d'assistance a parfaitement rempli son rôle (cela fonctionne très bien) en mettant un chauffeur pour vous rapatrier avec voiture et bagages) vous ne pourrez obtenir une indemnisation de Mondial Assistance sur les frais engagés ni sur ceux d'aller récupérer votre voiture

Quant à la responsabilité de la station, il vous faut la démontrer.

Par **pricillia**, le **25/03/2013** à **15:27**

je réponds à votre e-mail voici comment cela c'est passé :

nous avons appelé mondial assistance qui nous proposais le chauffeur rapatriant la voiture à notre domicile sans les bagages et nous mêmes, car nous n'étions pas assurés, c'est bien ce qu'il nous à été dis par téléphone par mondial assistance. que faire dans ce cas laissé la voiture à un chauffeur que nous ne connaissions pas les bagages non reconnus que pourrait-il se passé ect....

nous nous sommes retrouvé comme deux imbéciles livrés à nous mêmes avec nos bagages, la souffrance de mon mari.

car le centre médical des angles là bien vite fais sortir, sans aucune radio ni autre se souciant comment faire pour retourné à 800 km ? tous cela est odieux les assureurs et les responsables de station de ski sont des escros.aucune proposition de notre banque ? comment faut-il faire pour récupérer notre argent ?
cdlt

Par **pricillia**, le **25/03/2013** à **15:31**

un petit coucou de ma part au 62 je suis depuis 1957 une Fréventine.

bonne continuation

Par **chaber**, le **25/03/2013** à **16:14**

bonjour

[citation]un petit coucou de ma part au 62 je suis depuis 1957 une Fréventine.[/citation] c'est fait

[citation] que faire dans ce cas laissé la voiture à un chauffeur que nous ne connaissions pas[/citation]les sociétés d'assistance ont un réseau de chauffeurs expérimentés et vous auriez dû accepter la proposition, les bagages pouvant être mis dans la voiture.

Je peux vous certifier que cela fonctionne très bien, et ce chauffeur repart en train.
(expérience personnelle)

[citation] tous cela est odieux les assureurs et les responsables de station de ski sont des escrocs.aucune proposition de notre banque[/citation]

il vous faut différencier l'assistance, qui n'est pas une assurance comme son nom l'indique et l'assurance.

Comme je l'ai dit précédemment l'organisme d'assistance a rempli son rôle. Vous ne pouvez prétendre à un remboursement de frais alors que vous avez refusé la proposition qui généralement est faite après contact avec les services médicaux.

Au mieux, vous pouvez tenter un recours auprès de la station s'il y a responsabilité, seule puisque votre protection juridique estime que votre cas est sans issue.

Pour information la protection juridique, bien que liée à un contrat d'assurance, est totalement indépendants de votre assureur

Par **pricillia**, le **25/03/2013** à **16:27**

j'ai tout à fait compris, nous mettons en cause les responsables de la station de ski et du centre médical.

ca risque de prendre du temps, mais je vous tiendrai au courant de l'affaire, par contre nous avons décidé de changer notre assurance, on ne peut pas dire, qu'il se sont soucier de l'accident.

cdlt

Par **amajuris**, le **25/03/2013** à **16:36**

bsr,

ce que je ne comprends pas ce sont les circonstances de l'accident.

vous parlez de raquettes, de chaussures et de télésiège.

cdt

Par **Lag0**, le **25/03/2013** à **19:21**

[citation]ce que je ne comprends pas ce sont les circonstances de l'accident. [/citation]

Nous sommes au moins deux...

Par **pricillia**, le **26/03/2013** à **10:25**

bonjour, quand mon mari est revenu du centre médical, il à tout de suite appelé le courtier, pourquoi celui-ci

ne lui à pas dit que les docteurs du centre médical aurai-du joindre le docteur d'assistance de notre assureur pour se soucier de son rapatriement si le centre médical où à été transporté mon mari avait fait le nécessaire au sujet du rapatriement, nous n'aurions pas eu tous ses ennuis. cdlt

Par **amajuris**, le **26/03/2013** à **10:32**

bjr,

pas plus d'explications sur les circonstances de l'accident.

les médecins du centre médical savaient-ils que vous aviez une assistance ?

sur le fond c'est à vous de contacter votre assistance et non aux médecins sauf situation médicale grave supprimant l'autonomie du malade.

cdt

Par **chaber**, le **26/03/2013** à **14:27**

bonjour

[citation]sur le fond c'est à vous de contacter votre assistance et non aux médecins sauf situation médicale grave supprimant l'autonomie du malade. [/citation]

Amatjuris a entièrement raison

Une fois que **les services de l'assistance sont prévenus, ils se mettent en rapport avec l'hôpital ou le centre de secours** pour envisager la meilleure solution à adopter pour le rapatriement et dans quels délais selon la gravité: avion, ambulance, train, chauffeur ...

Le bénéficiaire, ou la famille, est alors rappelé au N° de téléphone communiqué, pour l'informer de la meilleure solution à adopter

Par exemple, si le cas est sérieux, l'assistance envisagera, **avec l'accord des médecins soignants**, le rapatriement vers un hôpital proche du domicile, prendra en charge les accompagnants, et prévoira un chauffeur afin de ramener le véhicule chez le bénéficiaire.

Je ne vois pas quel motif invoquer contre l'assistance et encore moins contre votre courtier qui n'est absolument pas maître des décisions à prendre.

Ayant refusé la mise à disposition d'un chauffeur, (donc les services de l'assistance), vous ne pouvez la mettre en cause.

Au cas où la responsabilité de la station serait recherchée, il vous sera opposé le même reproche.

Par **pricillia**, le **27/03/2013** à **14:16**

bonjour

il y a quand même un responsable, puisque mon mari était parti pour la journée de rendo-raquette,

le guide l'a fait redescendre par le télésiège seul pour un problème de chaussure il a prévenu l'employé de la cabine du télésiège, mais partant aux toilettes il a omis de faire la commission à son doublon, donc les télécabines n'étaient pas à l'arrêt, arrivée pour descendre de la cabine mon mari a glissé et a été tamponné deux fois de suite par les cabines des deux côtés à droite puis à gauche, tombé inanimé pendant une dizaine de minutes, les secours de la station sont arrivés il lui a été injecté une forte dose de morphine ont l'a transporté au centre médical il a juste eu un examen d'urine et quelques heures après il sortait, c'est en rentrant à notre domicile que le médecin traitant a prescrit une radio d'où le compte rendu est lombaire 5 fracturé avec 2 tassements de vertèbres qui viennent de l'accident.

que voulez-vous dire assistance ?

qu'auriez-vous fait à notre place ?

avez-vous des renseignements et conseils à nous donner ?

merci cdl