

4 Février 2012

Droit de la consommation

Tous les samedis, *Var-matin* ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus - Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs.

Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents.

On en apprend de belles !

Aujourd'hui, un problème avec l'annulation Europe Assistance pour un voyage

Le 23 octobre dernier, Edwige, de Draguignan, achète un voyage d'une semaine pour deux personnes à Marrakech. Le départ est prévu le 25 décembre. Malgré un accident subi le 25 novembre, elle règle la totalité du voyage, espérant être remise à temps. Le 17 décembre, son médecin

traitant lui interdit de faire ce voyage, la cicatrisation n'étant pas achevée. Elle écrit aussitôt à l'agence de voyage et à Europe Assistance pour annuler son séjour.

Le 14 janvier, Europe Assistance lui répond que la prise en charge du remboursement ne peut être prise en compte, ses problèmes de santé ayant été diagnostiqués le 25 novembre, soit un mois après son achat.

Intervention d'UFC-Que Choisir Var-Est

Nous avons écrit à Europe Assistance pour lui signaler qu'il ne s'agit pas d'une maladie, mais d'un accident et que l'élément déclencheur de l'annulation est la décision du médecin traitant. En dépit des tergiversations du groupe d'assurance, nous avons obtenu le remboursement du voyage d'un montant de 1 198 euros le 18 février.

Les conseils d'UFC-Que Choisir Var-Est

Bien lire les clauses de son contrat d'assurance avant signature.

Ne jamais envoyer d'e-mails, ne pas téléphoner, envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette démarche effectuée, en cas d'insuccès, s'adresser à notre

association et ne pas hésiter à nous questionner si vous avez le moindre doute sans attendre d'être confronté à un litige.

UFC-Que Choisir Var-Est, antenne à Fréjus, Draguignan, Sainte-Maxime. Adresse à Fréjus : 1196 bd de la Mer, Base nature. <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.