



## Mon assurance refuse de m'indemniser

Par **bob4545**, le **12/04/2019** à **00:17**

<https://image.noelshack.com/fichiers/2019/15/4/1555015329-002.jpg> Bonjour je viens vers vous car j'ai besoin d'aide. L'été dernier je suis partie en vacance au Maroc avec la compagnie easy jet. A mon retour de France j'ai constaté qu'il manquait le cadenas sur ma valise de soute. On m'avait volé 2 pc (celui de mon mari et le mien ) j'avais pris au préalable une assurance externe qui couvre le vol le retard etc..... . Quand j'ai constaté le vol j'ai directement appelé l'assurance qui m'a demandé d'envoyer un mail et d'attendre ce que j'ai fais .13 jours plus tard pas de nouvelle de leurs part je décide de les appeler , là une personne me dit qu'il fallait aller porter plaint sous les 48h après avoir constater les faits . Voila le courrier que j'ai reçu et je voudrais savoir mes droits sur cette affaire . cdt

<https://image.noelshack.com/fichiers/2019/15/4/1555015329-001.jpg>

<https://image.noelshack.com/fichiers/2019/15/4/1555015329-002.jpg>

Par **chaber**, le **12/04/2019** à **08:02**

bonjour

En résumé il vous est reproché:

- 1- de ne pas avoir fait constater les dommages cadenas lors de la réception de vos bagages
- 2- d'avoir transporté en soute, dans vos valises, les ordinateurs

3- vol constaté le 31 août 2018 et dépôt de plainte le 11 septembre

point 1: effectivement mais les points 2 et 3 sont plus importants.

point 2: négligence de votre part (ordinateur portable, appareil photo font parties des bagages à main)

point 3: comme pour votre assurance habitation vous aviez 48H pour déposer plainte (relire votre contrat)

La seule solution est de saisir le médiateur de l'assurance en LRAR avant d'aller éventuellement en justice, sans être certain d'un résultat favorable

Rapprochez-vous de votre protection juridique si vous en avez une.

Prenant souvent le ferry je ne laisse jamais dans ma voiture ordinateur portable et appareil photo