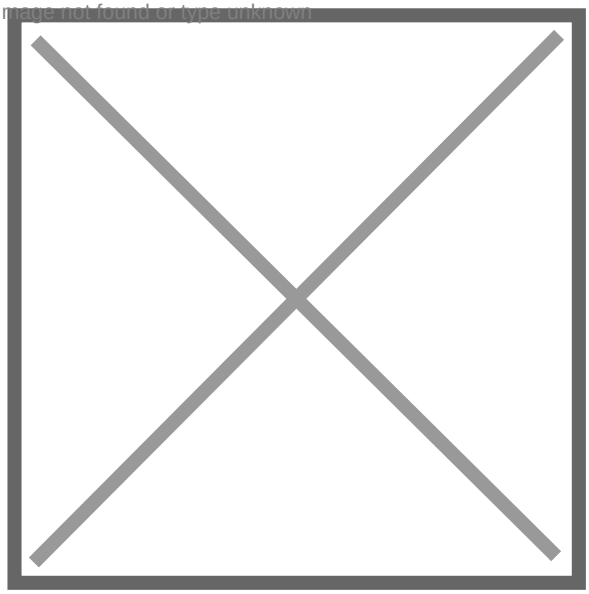
Image not found or type unknown



Non-remboursement de frais normalement pris en charge

Par **Vincent78**, le **04/11/2010** à **16:24**

Bonjour,

Nous avons un litige avec notre assurance canine.
Nous payons tous les mois depuis 4 ans et notre animal a été opéré à plusieurs reprises pour des problèmes sur ses pattes.

Notre chienne a été opérée le 21 mai d'une arthropathie des coudes antérieurs. Nous avons envoyé la demande de prise en charge à notre assurance, comme nous le faisions après chaque consultation / opération. Peu après, nous avons reçu un courrier de notre assurance qui stipulait que nous serions remboursés sous 3 semaines.

Un mois plus tard, aucun remboursement sur notre compte. Nous avons contacté l'assurance qui nous informe alors qu'il y a une expertise en cours sur notre dossier. Les semaines passent, aucune nouvelle puis, nous recevons un courrier qui nous informe que l'expertise confirme leur décision de non-remboursement.
Nous rappelons l'assurance pour savoir ce qu'il en est de cette décision contradictoire. On nous dit alors qu'il faut fournir des pièces justificatives (radios et compte rendu de l'intervention), car ils ne se mettent pas en relation avec le vétérinaire pour obtenir ce genre de documents.

Nous faisons donc le nécessaire auprès du vétérinaire pour avoir les documents, et nous les envoyons à l'assurance. Le dossier est toujours en cours d'expertise pendant plusieurs semaines, où nous ne sommes pas tenus au courant.

Après plusieurs relances et contacts téléphoniques récents, l'assurance nous dit par e-mail

que, n'ayant aucune pièce justificative à implémenter au dossier, ils ne peuvent que maintenir leur décision de non-remboursement.

Quels sont nos recours pour percevoir le remboursement des prestations qui nous est dû ? (sachant qu'initialement, nous avons un courrier de leur part attestant que nous serions remboursés sous 3 semaines).

Je vous remercie par avance pour votre aide.
Cordialement,

Vincent

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés