



Assurance perte bagage - refus d'indemniser

Par **versalpha**, le **30/04/2012** à **15:53**

Bonjour,

J'ai pris un vol avec une compagnie aérienne en aout 2010.

En réservant le vol, on m'a proposer de prendre une assurance perte bagage que j'ai souscrit en plus de mon billet d'avion.

Lors de mon arrivé à Paris la compagnie aérienne a perdu mon bagage.

Après avoir fait réclamation auprès de la compagnie, ils m'ont expliqué qu'"étant donné que j'ai souscrit une assurance bagage, la compagnie aérienne ne m'indemniserait pas. ce que je trouve logique pour éviter un double remboursement.

Après m'être adressé à mon assurance, ils m'ont expliqué que selon les clauses du contrat "pour une perte de bagage, je ne peux être rembourser uniquement si je fourni les tickets de caisse et preuves d'achats de chaque vêtement et objet présent dans mon bagage au moment de la perte."

Ce qui exclus tout indemnisation , même forfaitaire, sans ticket de caisse. Or pour ma part je ne garde pas les tickets de caisse de chaque chemise ou jean que j'achète...et cela me parait improbable.

Et c'est une information importante qui ne m'a pas été expliquer au moment de la souscription du contrat car au moment ou j'achetais mon billet je n'avais déjà aucun ticket de caisse. je n'aurais donc pas souscrit une assurance qui ne m'aurait dans tout les cas jamais rien rembourser.

au téléphone les conseillère me laisse comprendre qu'il faut que je fasse de fausses factures

pour me faire rembourser...mais je doute sur le bien fondé de cette démarche.

Que puis je faire et à qui dois je m'adresser?

Merci d'avance