

Bagage perdu, endommagé... La compagnie aérienne vous doit des comptes !

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 06/07/2023 - **Voyages, vacances** **LECTURE : 5 MINUTES**

Votre bagage n'est pas à l'aéroport d'arrivée ? La compagnie aérienne est tenue de dédommager les passagers jusqu'à un certain plafond. Dans quelle mesure et comment ? Le détail de ce à quoi vous avez droit.

Retard de bagages : quels sont vos droits ?

Un bagage est considéré comme retardé **lorsqu'il n'est pas présent à votre descente de l'avion mais qu'il vous est livré ultérieurement**. Si pendant la période d'absence de votre bagage, vous avez dû acheter des produits de première nécessité (produits d'hygiène, sous-vêtements, etc.), vous pouvez en demander le remboursement à la compagnie aérienne sur présentation des factures.

Vous avez **21 jours, à compter de la date de mise à disposition du bagage**, pour faire une réclamation par écrit au transporteur. À défaut de réclamation écrite dans ce délai, toute action contre la compagnie est irrecevable.

Si vous constatez que votre bagage n'est pas présent à votre arrivée, **signalez-le immédiatement** au guichet de la compagnie qui a effectué le dernier vol afin qu'elle puisse enregistrer votre réclamation et le cas échéant lancer la recherche de votre bagage.

S'il n'y a pas de guichet, contactez le plus rapidement possible la compagnie aérienne pour signaler l'absence de votre bagage et obtenir un numéro de dossier. Si vous êtes en vacances, **n'attendez pas d'être rentré chez vous**.

Perte de bagages : quels sont vos droits ?

Si le transporteur admet la perte de vos bagages enregistrés ou si vos bagages ne sont pas arrivés à destination **dans les 21 jours qui suivent la date à laquelle ils auraient dû arriver**, ils sont considérés comme perdus. Vous êtes alors en droit de réclamer le remboursement de votre valise et de vos biens perdus.

Vous pourrez obtenir un dédommagement dans la limite **d'un plafond de 1 600 € environ** < <https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transports/voyage-en-avion/bagages-en-avion.html> > par passager (**voir le détail**). Sachez toutefois qu'en cas de perte des bagages, les compagnies aériennes ne remboursent pas les effets personnels perdus sur la base de leur valeur neuve, mais appliquent souvent une décote.

Vous devez **adresser une demande écrite à la compagnie aérienne** en joignant les factures d'achat des biens perdus. Si vous ne disposez pas de justificatifs, un **dédommagement au poids peut vous être proposé** (environ 20 € par kg).

En cas d'absence de bagage, la compagnie peut parfois vous fournir un kit de première nécessité ou vous donner un avoir pour couvrir vos premières dépenses dues à l'absence de votre valise, mais ce n'est pas une obligation.

Dans quel délai contacter la compagnie aérienne ?

En cas de bagage perdu, vous devez déposer une réclamation écrite auprès de la compagnie, de préférence en recommandé avec avis de réception. Le délai court à partir de la date où le bagage aurait dû arriver. Le délai maximal dans lequel vous devez faire cette réclamation dépend de deux textes internationaux, la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal.

La convention de Montréal s'applique :

- ▶ à un vol entre **deux États qui l'ont ratifiée**
- ▶ à tous les vols des **compagnies de l'Union européenne** (quelle que soit leur destination).

La convention de Varsovie s'applique quelle que soit la nationalité de la compagnie :

- ▶ à un vol entre **deux États qui n'ont pas ratifié la convention de Montréal**
- ▶ à un vol entre **deux États dont l'un seulement a ratifié la convention de Montréal**.

Vous devez le faire dans un **délai maximal de** :

- ▶ **14 jours** dans le cas d'une application de la **convention de Montréal**
- ▶ ou dans un délai de **21 jours** dans le cas d'une application de la **convention de Varsovie**.

Notez que l'information sur la convention applicable à votre vol est indiquée sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Dommmages aux bagages : quels sont vos droits ?

Si vous constatez à la réception de votre bagage que celui-ci a été **abîmé ou détruit pendant le transport**, vous pouvez demander le remboursement du prix de votre valise et des biens détériorés au transporteur.

Vous devez pour cela écrire à la compagnie :

- ▶ dans un **délai de sept jours** suivant la réception de votre valise dans le cas d'une application de la **convention de Montréal**
- ▶ ou dans un délai de **trois jours** suivant la réception de votre valise dans le cas d'une application de la **convention de Varsovie**.

Vous devez fournir **un maximum d'éléments concernant les biens endommagés pendant le transport** (photographies des biens endommagés, factures d'achat...).

~~Un modèle de courrier pour vous aider~~

L'Institut national de la consommation (INC) vous propose d'utiliser un **modèle de courrier afin de demander réparation auprès de la compagnie aérienne en cas de bagages abîmés < <https://www.inc-conso.fr/content/vos-bagages-enregistres-aupres-dune-compagnie-aerienne-europeenne-ont-ete-abimes>> .**

Bagages perdus ou endommagés : quelles sont les indemnités dues par la compagnie aérienne ?

Les textes internationaux applicables en cas de détérioration ou de perte de bagages sont la **convention de Varsovie < https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Convention_Varsovie.pdf?v=1688658008> [PDF - 37 Ko]** et la **convention de Montréal < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000801353>> .**

Les plafonds de responsabilité sont fixés en unités de compte du **Fonds monétaire international** < <https://www.imf.org/fr/About/Factsheets/Sheets/2016/08/01/14/51/Special-Drawing-Right-SDR>> (FMI) dites DTS (Droits de Tirage Spéciaux). Ils peuvent s'élever à :

- ▶ **1 288 DTS** (soit environ 1 667 €, mais notez que ce montant peut varier en fonction des fluctuations monétaires) par passager pour la convention de Montréal
- ▶ **22 DTS** par kg de bagage, (soit environ 28 € par kg, mais notez que ce montant peut varier en fonction des fluctuations monétaires), pour la convention de Varsovie.

À savoir

- ▶ Comme mentionné plus haut dans cet article, **l'information sur la convention applicable est indiquée sur votre billet d'avion**. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.
- ▶ Si votre préjudice est inférieur à ces plafonds, vous ne pourrez prétendre qu'au remboursement du montant de votre dommage.
- ▶ Si le montant de votre dommage prouvé est supérieur au plafond de responsabilité, vous ne pourrez prétendre qu'à une indemnisation égale à ce plafond. En revanche, vous pouvez peut-être bénéficier d'un remboursement supplémentaire *via* une assurance : assurance spécifique lors de l'enregistrement de vos bagages, ou assurance liée à votre carte bancaire par exemple.

Bagages perdus ou endommagés : que faire en cas de litige ?

Comme l'indique la DGCCRF, privilégiez dans un premier temps une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport, en conservant une copie de votre réclamation.

En cas de refus d'indemnisation par votre compagnie, vous pouvez déposer une réclamation en ligne auprès de la **Direction générale de l'aviation civile** < <http://enqueteur.dgac.developpement-durable.gouv.fr/index.php?sid=51924&lang=fr>> (DGAC) ou saisir le **Médiateur Tourisme Voyage** < <http://www.mtv.travel/>> (MTV), si votre compagnie est signataire de la Charte de la médiation, afin de trouver une solution amiable.

Si vos démarches amiables n'aboutissent pas, vous pouvez saisir la justice et demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi (remplacements des objets, perte ou détérioration des bagages).

Vous avez **deux ans pour engager un recours en responsabilité** à l'encontre de la compagnie auprès des tribunaux.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Surréservation : quels sont vos droits si l'embarquement vous est refusé ?

Annulation ou retard d'un avion : quel remboursement pouvez-vous obtenir ?

Nos conseils pour des vacances 100 % réussies !

En savoir plus sur les voyages en avion

Voyage en avion : bagage perdu, retardé ou endommagé < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11370>> sur le site *service-public.fr*

Voyager en avion : *la fiche pratique de la DGCCRF*

Les droits des passagers aériens < <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/tourisme-et-transport/voyager-en-avion/>> sur le site du *Centre européen des consommateurs*

Que faire en cas de perte ou détérioration de bagages ? < <https://www.ecologie.gouv.fr/faire-en-cas-perde-ou-deterioration-bagages>> sur le site du *ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires*

Ce que dit la loi

La convention de Varsovie < https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Convention_Varsovie.pdf?v=1688658008> [PDF - 37,34 Ko]

Les parties contractantes de la convention de Varsovie < https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Varsovie-parties_contractantes.pdf?v=1688658008> [PDF - 95,05 Ko]

La Convention de Montréal < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000801353>>

Les parties contractantes de la convention de Montréal < https://www.icao.int/secretariat/legal/list%20of%20parties/mtl99_fr.pdf?v=1688658008> [PDF - 454 Ko]

Thématiques : [Voyages, vacances](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

☐ Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com

Je m'abonne

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les

Partager la page

