

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Voyage en avion : bagage perdu, retardé ou endommagé

Lors d'un voyage en avion, un de vos bagages est retardé, perdu ou abîmé ? La compagnie aérienne doit vous indemniser. Seuls les bagages enregistrés et envoyés en soute sont concernés. L'indemnisation dépend du pays dans lequel votre compagnie aérienne est établie. Nous vous indiquons les informations à connaître.

Voyage en avion

La compagnie aérienne est responsable si vos bagages enregistrés sont perdus ou retardés. Elle doit vous indemniser.

Que faire si un bagage est retardé ou définitivement perdu ?

Si un de vos bagages est **absent à votre arrivée**, vous devez le **signaler au plus vite** à la compagnie avec laquelle vous avez voyagé (celle de votre dernier vol).

Selon le cas, vous devez le **signaler** par l'un des moyens suivants :

Passage au guichet de la compagnie

Dépôt d'un signalement sur son site internet

La compagnie doit lancer une recherche de votre bagage et vous tenir informé des résultats.

Vous devez **déposer une réclamation** auprès de la compagnie.

Vous pouvez **demandeur une indemnisation** en fonction de votre situation :

Si l'absence de votre bagage vous a obligé à acheter des produits de première nécessité, vous pouvez demander leur remboursement, en justifiant de vos achats.

Le délai de demande dépend de la situation de la compagnie.

Vous devez respecter un **délai maximum de 21 jours**. [Liste des pays ayant signé la Convention de Varsovie – APPLICATION/PDF – 400.2 KB](#) [Liste des pays signataires de la Convention de Montréal – APPLICATION/PDF – 453.7 KB](#)

Le délai court à partir du jour où le bagage a été mis à votre disposition.

À savoir

la compagnie peut vous proposer de vous livrer votre bagage si cela est prévu par exemple dans ses conditions générales de vente ou de transport.

Si la compagnie n'est pas européenne ou que vous ne connaissez pas sa nationalité, vérifiez la convention dont elle dépend. Il s'agit d'une des 2 conventions suivantes :

[Convention de Montréal – APPLICATION/PDF – 453.7 KB](#)

[Convention de Varsovie – APPLICATION/PDF – 400.2 KB](#)

L'information figure sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Vous devez respecter un **délai maximum de 21 jours**.

Le délai court à partir du jour où le bagage a été mis à votre disposition.

À savoir

La compagnie peut vous proposer de vous livrer votre bagage si cela est prévu par exemple dans ses conditions générales de vente ou de transport.

Vous devez respecter un **délai maximum de 14 jours**.

Le délai court à partir du jour où le bagage a été mis à votre disposition.

À savoir

La compagnie peut vous proposer de vous livrer votre bagage si cela est prévu par exemple dans ses conditions générales de vente ou de transport.

Le délai à respecter dépend de la situation de la compagnie.

Vous devez **déposer une réclamation** auprès de la compagnie.

Le bagage est **considéré comme perdu** dans les cas suivants :

Perte reconnue par la compagnie

Bagage non délivré à l'issue de **21 jours**

Vous devez déposer une demande de remboursement écrite **dès que possible** auprès de la compagnie, de préférence par courrier RAR .

Vous devez présenter dans votre demande le préjudice que vous avez subi.

Joignez une **copie des justificatifs** (factures de vos biens, etc.).

À savoir

Si l'absence de votre bagage vous a obligé à acheter des produits de première nécessité, vous pouvez demander leur remboursement. Joignez une copie de vos justificatifs d'achat.

Si la compagnie n'est pas européenne ou que vous ne connaissez pas sa nationalité, vérifiez la convention dont elle dépend. Il s'agit d'une des 2 conventions suivantes :

Convention de Montréal – APPLICATION/PDF – 453.7 KB

Convention de Varsovie – APPLICATION/PDF – 400.2 KB

L'information figure sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Vous devez **déposer une réclamation** auprès de la compagnie.

Le bagage est considéré comme perdu dans les cas suivants :

Perte reconnue par la compagnie

Bagage non délivré à l'issue de **21 jours**

Vous devez déposer une demande de remboursement écrite **dès que possible** auprès de la compagnie, de préférence par courrier RAR .

Vous devez présenter dans votre demande le préjudice que vous avez subi.

Joignez une **copie des justificatifs** (factures de vos biens...).

À savoir

Si l'absence de votre bagage vous a obligé à acheter des produits de première nécessité, vous pouvez demander leur remboursement. Joignez une copie de vos justificatifs d'achat.

Vous devez **déposer une réclamation** auprès de la compagnie.

Le bagage est considéré comme perdu dans les cas suivants :

Perte reconnue par la compagnie

Bagage non délivré à l'issue de **14 jours**

Vous devez déposer une demande de remboursement écrite **dès que possible** auprès de la compagnie, de préférence par courrier RAR .

Vous devez présenter dans votre demande le préjudice que vous avez subi.

Joignez une **copie des justificatifs** (factures de vos biens...).

À savoir

Si l'absence de votre bagage vous a obligé à acheter des produits de première nécessité, vous pouvez demander leur remboursement. Joignez une copie de vos justificatifs d'achat.

Quel est le montant maximum d'indemnisation ?

Le montant maximal de l'indemnité à laquelle vous avez droit dépend du pays de votre compagnie aérienne.

Ce montant est fixé en droits de tirage spéciaux (DTS), il varie en fonction des fluctuations monétaires.

L'indemnisation maximale est d'environ 1 667 € (1 288 DTS) par passager.

Vous devez présenter des justificatifs de vos pertes (factures...).

L'indemnité est plafonnée et dépend de la convention qui s'applique au vol.

Si la compagnie n'est pas européenne ou que vous ne connaissez pas sa nationalité, vérifiez la convention dont elle dépend. Il s'agit de l'une des 2 conventions suivantes :

Convention de Varsovie – APPLICATION/PDF – 400.2 KB

Convention de Montréal – APPLICATION/PDF – 453.7 KB

L'information figure sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

L'indemnisation maximale est d'environ 1 667 € (1 288 DTS) par passager.

Vous devez présenter des justificatifs de vos pertes (factures...).

L'indemnisation maximale est d'environ 28 € par kg de bagage (22 DTS).

Si le dommage que vous avez subi dépasse ce montant, vérifiez si vous pouvez bénéficier d'un **remboursement supplémentaire**.

Vous pouvez utiliser l'un des moyens suivants selon votre situation :

Assurance spécifique que vous avez souscrite lors de l'enregistrement de vos bagages

Assurance liée à votre carte bancaire si vous avez payé votre vol avec votre carte (selon les garanties couvertes)

À noter

si vous avez effectué une déclaration spéciale d'intérêt à l'enregistrement de vos bagages et payé le coût de ce service, la compagnie aérienne doit vous indemniser de la somme déclarée.

Comment réagir en cas de refus d'indemnisation ou d'absence de réponse ?

Si la compagnie refuse de vous indemniser ou ne vous répond pas dans les 2 mois, vous pouvez **saisir le médiateur Tourisme et Voyage**.

La compagnie aérienne doit avoir signé la charte de médiation .

Vous pouvez **vérifier** si la compagnie a signé la charte et saisir le médiateur :

- Saisir le médiateur Tourisme et Voyage

Si vos démarches n'aboutissent pas, vous pouvez **saisir le tribunal judiciaire**.

Vous avez **2 ans** (à compter de la perte du bagage) pour le faire.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.

Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Vous pouvez demander des dommages-intérêts pour le préjudice subi (perte des bagages, remplacement des objets perdus, etc.) sans limite de montant, si vous pouvez **prouver votre dommage**.

Si à votre arrivée, vous constatez qu'un de vos bagages est abîmé, la compagnie doit vous indemniser.

Que faire si un bagage est endommagé ?

La compagnie aérienne est responsable si vos bagages sont endommagés.

Si vous constatez à votre arrivée qu'un de vos bagages est abîmé ou endommagé, vous devez **signaler rapidement** à la compagnie avec laquelle vous avez voyagé (celle de votre dernier vol).

Envoyez votre réclamation, de préférence par courrier RAR .

Vous pouvez vous aider du modèle suivant :

- Demander réparation auprès de la compagnie aérienne en cas de bagages abîmés

Le délai dont vous disposez dépend du pays dans lequel votre compagnie aérienne est établie.

Vous devez agir dans un **délai maximum de 7 jours**.

Si la compagnie n'est pas européenne ou que vous ne connaissez pas sa nationalité, vérifiez la convention dont elle dépend. Il s'agit d'une des 2 conventions suivantes :

Convention de Varsovie – APPLICATION/PDF – 400.2 KB

Convention de Montréal – APPLICATION/PDF – 453.7 KB

L'information figure sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Vous devez agir dans un **délai maximum de 7 jours**.

Vous devez agir dans un **délai maximum de 3 jours**.

Vous pouvez demander une indemnisation pour votre bagage et ce qu'il contenait.

Accompagnez votre demande de **copies ou justificatifs** (par exemple, photos de bagages abîmés, factures de vos biens).

Quel est le montant maximum d'indemnisation pour un bagage endommagé ?

Le montant maximal de l'indemnité à laquelle vous avez droit dépend du pays dans lequel votre compagnie aérienne est établie.

Ce montant est fixé en droits de tirage spéciaux (DTS), il varie en fonction des fluctuations monétaires.

L'indemnisation maximale est d'environ 1 577 € (1 288 DTS) par passager.

Vous devez présenter des **justificatifs de vos pertes** (factures...).

L'indemnité est plafonnée et dépend de la convention qui s'applique au vol.

Si la compagnie n'est pas européenne ou que vous ne connaissez pas sa nationalité, vérifiez la convention dont elle dépend. Il s'agit d'une des 2 conventions suivantes :

Convention de Varsovie – APPLICATION/PDF – 400.2 KB

Convention de Montréal – APPLICATION/PDF – 453.7 KB

L'information figure sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

L'indemnisation maximale est d'environ 1 577 € (1 288 DTS) par passager.

Vous devez présenter des **justificatifs de vos pertes** (factures...).

L'indemnisation maximale est d'environ 27 € par kg de bagage (22 DTS).

Si le dommage que vous avez subi dépasse ce montant, vérifiez si vous pouvez bénéficier d'un remboursement supplémentaire.

Vous pouvez utiliser l'un des moyens suivants selon votre situation :

Assurance spécifique que vous avez souscrite lors de l'enregistrement de vos bagages

Assurance liée à votre carte bancaire si vous avez payé votre vol avec votre carte (selon les garanties couvertes)

À savoir

Si vous avez effectué une déclaration spéciale d'intérêt à l'enregistrement de vos bagages et payé le coût de ce service, la compagnie aérienne doit vous indemniser de la somme déclarée.

Comment réagir en cas de refus d'indemnisation ou en l'absence de réponse à une demande d'indemnisation ?

Si la compagnie refuse de vous indemniser ou ne vous répond pas dans les 2 mois, vous pouvez **saisir le médiateur Tourisme et Voyage**.

La compagnie aérienne doit avoir signé la charte de médiation.

Vous pouvez **vérifier** si la compagnie a signé la charte et saisir le médiateur :

- Saisir le médiateur Tourisme et Voyage

Si vos démarches n'aboutissent pas, vous pouvez **saisir le tribunal judiciaire**.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.

Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Vous pouvez demander des dommages-intérêts pour le préjudice subi (détérioration des bagages, remplacement des objets perdus, etc.) sans limite de montant.

Vous devez **prouver votre dommage**.

Pour en savoir plus

- Guide pratique du voyage en avion, train
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Liste des pays signataires de la Convention de Montréal
Source : Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- Liste des pays ayant signé la Convention de Varsovie
Source : Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- Perte ou détérioration des bagages
Source : Ministère chargé de l'environnement
- Droits des passagers voyageant avec une compagnie aérienne de l'Union européenne
Source : Commission européenne
- Bagages en avion : restrictions et problèmes
Source : Centre européen des consommateurs France
- Problème avec une compagnie : démarches et formulaires
Source : Centre européen des consommateurs France

Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Services en ligne

- Demander réparation auprès de la compagnie aérienne en cas de bagages abîmés
Modèle de document
- Saisir le médiateur Tourisme et Voyage
Téléservice

Et aussi...

Textes de référence

- Convention de Montréal du 28 mai 1999 relative au transport aérien international
- Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 pour l'unification de certain règles relatives au transport aérien international



Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30