

Bagage perdu ou endommagé... La compagnie aérienne vous doit des comptes

Par [Bercy Infos](#), le 22/07/2020 - [Voyages, vacances](#)

Perdu, retardé ou endommagé... 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 vous 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 là 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**.

Lire aussi : [Nos conseils pour des vacances 100 % réussies !](#)

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 vos biens et de votre valise perdus.

Vous pourrez obtenir un dédommagement dans la limite **d'un plafond de 1330 € environ**. 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.

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 **délaï de 7 jours** suivant la réception de votre valise en fournissant **un maximum d'éléments concernant les biens endommagés pendant le transport** (photographies des biens endommagés, factures d'achat...).

Lire aussi : [Refus d'embarquement pour cause de surbooking : quels sont vos droits ?](#)

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](#) [PDF - 37,34 Ko] et la [convention de Montréal](#).

La [convention de Montréal](#) [PDF - 29,88 Ko] s'applique :

à un vol entre 2 États qui l'ont ratifiée

à tous les vols des compagnies de l'Union européenne (quelle que soit leur destination).

La [convention de Varsovie](#) [PDF - 95,05 Ko] s'applique quelle que soit la nationalité de la compagnie :

à un vol entre 2 États qui n'ont pas ratifié la convention de Montréal

à un vol entre 2 États dont l'un seulement a ratifié la convention de Montréal.

Les plafonds de responsabilité sont fixés en unités de compte du [Fonds monétaire international](#) (FMI) dites DTS (Droits de Tirage Spéciaux) variant en fonction des [fluctuations monétaires](#). Ils peuvent s'élever à :

1000 DTS (environ 1 330 €) par passager pour la convention de Montréal

17 DTS par kg de bagage, soit environ 20 € par kg, pour la convention de Varsovie.

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.

Lire aussi : [Annulation d'un billet d'avion : quel remboursement pouvez-vous obtenir ?](#)

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

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](#) (DGAC) ou saisir le [Médiateur Tourisme Voyage](#) (MTV) 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). La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans les litiges :

[le juge des contentieux de la protection](#) (ex juge du tribunal d'instance) pour un litige inférieur à 10 000 €

[le tribunal judiciaire](#) (fusion des anciens tribunaux d'instance/grande instance) pour un litige supérieur à 10 000 €

Vous avez **2 ans pour engager un recours en responsabilité** à l'encontre de la compagnie ou auprès des tribunaux.

Lire aussi : [Séjour à l'hôtel : comprendre vos droits en 5 questions](#)

Publié initialement le 16/08/2016