



**CENTRE EUROPÉEN
DES CONSOMMATEURS**

Luxembourg

2A, rue Kalchesbrück

L-1852 Luxembourg

Tél. : (+352) 26 84 64-1

Fax : (+352) 26 84 57 61

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

INCIDENTS RELATIFS AUX BAGAGES

Le Règlement européen n°261/2004 relatif aux droits des passagers aériens est applicable en cas de refus d'embarquement, de retard et d'annulation d'un vol communautaire. Par contre, pour tout problème lié aux bagages, c'est la Convention de Montréal du 28.05.1999 qui est applicable. Elle délimite la responsabilité du transporteur aérien et pose des délais stricts pour la réclamation des dommages qui résultent d'un incident relatif aux bagages. Ci-dessous, quelques conseils pratiques en cas d'incident relatif aux bagages.

RETARD OU PERTE

- Déclarer l'incident au service «/ luggage claims» de l'aéroport et veiller à obtenir une attestation de non délivrance.
- Biens de première nécessité: si un kit contenant les biens de première nécessité ne vous est pas fourni, vous avez le droit de vous procurer ces biens de première nécessité (produits de soins corporel, sous-vêtements, vêtements). Toutefois, veillez à rester raisonnable tant au niveau du moment de l'achat (en fonction des informations sur l'arrivée probable des bagages), de la quantité achetée, que du prix des achats, ceci afin d'éviter le risque de non remboursement par la compagnie aérienne. Veillez à conserver soigneusement les preuves d'achat pour une réclamation ultérieure.
- Perte: les bagages enregistrés sont présumés perdus lorsque la compagnie aérienne l'admet ou lorsqu'un délai de 21 jours suivant la date du vol s'est écoulé.
- Réclamation: la demande d'indemnisation / de remboursement doit être faite par écrit (de préférence par lettre recommandée) dans un délai de 21 jours de la réception du bagage (retard) ou de la perte auprès de la compagnie aérienne.
- Limitation de responsabilité : 1131 DTS, soit environ 1300 €, sauf en cas de déclaration spéciale par le passager lors de l'enregistrement de ses bagages (moyennant en général le paiement d'une somme supplémentaire).

DESTRUCTION OU DÉTÉRIORATION

- *Visible à l'aéroport*: introduire directement une réclamation auprès des représentants de

la compagnie aérienne à l'aéroport et confirmer par une réclamation écrite (de préférence par lettre recommandée) dans un délai de 7 jours suivant le vol.

- *Visible à l'ouverture des bagages (à la destination finale)*: introduire une réclamation par écrit (de préférence par lettre recommandée) auprès de la compagnie aérienne dans un délai de 7 jours suivant la remise des bagages.
- Limitation de responsabilité : 1131 DTS, soit environ 1300 €, sauf en cas de déclaration spéciale par le passager lors de l'enregistrement de ses bagages (moyennant en général le paiement d'une somme supplémentaire).

REMARQUE

Lors de tout incident avec les bagages, il est conseillé d'annexer à la réclamation écrite un maximum d'éléments justificatifs du montant de l'indemnisation demandée. A défaut d'éléments suffisamment probants, les compagnies aériennes utilisent généralement des forfaits d'indemnisation (par exemple, en fonction du poids).

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le Centre Européen des Consommateurs est financé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs.



Co-funded by
the European Union