

www.cecluxembourg.lu

Vos droits en cas de retards, pertes ou détérioration des bagages

actualisé en février 2024



En cas de retard, perte ou détérioration des bagages, ce sont des Conventions Internationales qui s'appliquent (Convention de Montréal du 28.05.1999 ou Convention de Varsovie du 12.10.1929 modifiée en 1955). Elles délimitent la responsabilité du transporteur aérien et posent 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 bagage 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 corporels, 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), que de la quantité achetée et 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 ou de remboursement doit être faite par écrit auprès de la compagnie aérienne (de préférence par lettre recommandée) dans un délai de 21 jours après la réception du bagage (en cas de retard) ou de la perte
- Limitation de responsabilité : 1288 DTS, soit environ 1600 € pour la Convention de Montréal et 22 DTS par Kg de bagage (27€) pour le Convention de Varsovie, 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). L'application de la Convention de Montréal ou de la Convention de Varsovie dépend du pays de départ et du pays d'arrivée. Certains pays sont signataires de la Convention de Montréal et d'autres de Varsovie. A noter que l'ensemble des pays membres de l'Union européenne ont signé la Convention de Montréal, c'est donc cette Convention qui s'applique pour tout vol entre 2 pays de l'Union européenne

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

Destruction ou détérioration

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 du bagage).

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez contacter le Centre Européen des consommateurs Luxembourg via téléphone ou directement via notre site web.



Contactez-nous

+352 26 84 64 1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Tous nos services sont gratuits.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Cofinancé par
l'Union européenne

