

PASSAGERS AERIENS : Voyagez malin !



Centre Européen
des Consommateurs France

Réseau européen ECC-Net

Le guide du consommateur européen

Enfin les vacances ? Vous voyagez régulièrement en avion ? Voici quelques conseils pratiques pour voyager en toute quiétude.

| | |
|---|---------|
| AVANT DE PARTIR : | page 3 |
| • A quoi dois-je faire attention lorsque j'achète mon billet ? | page 3 |
| • Je ne peux pas partir, que puis-je faire ? | page 5 |
| • Que puis-je mettre dans mes bagages ? | page 6 |
| A L'AEROPORT DE DEPART : | page 8 |
| • Mon vol est annulé, que puis-je faire ? | page 8 |
| • Je suis victime de surbooking, à quoi ai-je droit ? | page 9 |
| • Je suis refusé à l'embarquement alors que je possède tous les papiers requis, que faire ? | page 10 |
| • Mon vol a du retard, que faire ? | page 12 |
| A L'AEROPORT D'ARRIVEE | page 13 |
| • Je ne retrouve pas mon bagage une fois à destination, que dois-je faire ? | page 13 |
| A DESTINATION OU DE RETOUR CHEZ VOUS : | page 15 |
| • Mon vol a été annulé, à quoi ai-je droit ? | page 15 |
| • J'ai été refusé à l'embarquement, que dois-je faire ? | page 17 |
| • Mon vol a eu du retard, à quoi ai-je droit ? | page 19 |
| • Mon bagage m'a été rendu mais j'ai dû racheter des affaires, à quoi ai-je droit ? | page 20 |
| • Mon bagage n'est jamais arrivé, que dois-je faire ? | page 21 |
| • Mon bagage est arrivé endommagé, quels sont mes droits ? | page 22 |
| CONTACTS | page 23 |
| TEXTES DE REFERENCE (non exhaustifs) | page 23 |

Avant de partir

A quoi dois-je faire attention lorsque j'achète mon billet ?

Les Conditions Générales de Transport

Dans tous les cas, qu'il s'agisse d'une vente sur un site internet ou en agence de voyage, nous vous conseillons de toujours prendre connaissance des Conditions Générales du Transporteur (CGT) et notamment les conditions d'annulation. Ces conditions sont disponibles sur le site internet de la compagnie aérienne qui effectue le vol ou auprès des agences de voyage. N'hésitez pas à les demander.

En cas de problème, ces conditions générales sont a priori toujours applicables que vous les ayez lues ou non.

Les mentions sur le billet

Il faut également être vigilant quant aux mentions inscrites sur le billet. En effet, selon le tarif et les options choisies vous n'aurez pas les mêmes droits pour annuler ou échanger votre billet.

Vérifiez que le nom et la qualité des passagers mentionnés sur le billet sont justes. Si les noms ne correspondent pas, la compagnie peut refuser l'embarquement. Vérifiez également que le paiement du billet ait bien été effectué dans son intégralité.

Le prix

Le prix final que vous aurez à payer inclut généralement :

- le prix du billet,
- les taxes d'aéroport,
- des frais de dossier.

Parfois, d'autres frais peuvent être ajoutés selon les compagnies aériennes :

- frais en fonction du nombre de bagages ou du surpoids,
- frais d'émission du billet,
- assurances,
- frais relatifs au mode de paiement.

Attention, il est possible si vous prenez votre billet à l'avance que des taxes supplémentaires vous soient demandées ultérieurement en raison de la hausse du prix du kérosène.

Conseil Malin

- Consultez le site internet de votre (vos) transporteur(s) avant le départ afin de vérifier l'état du vol (avancé, retardé, annulé ou non). De plus, si vous avez communiqué votre adresse email ou votre numéro de téléphone à la réservation, vérifiez-les également. C'est par ces modes de communication que vous serez avertis d'éventuels changements d'horaires ou d'annulation.
- N'oubliez pas de confirmer votre vol retour si cela est nécessaire.

Le Coin du Juriste

- La Commission européenne travaille actuellement à l'élaboration d'un Règlement imposant une plus grande transparence des prix des vols annoncés par les transporteurs aériens, les agences de voyages et les sites de réservation, pour permettre au consommateur de comparer plus facilement les prix.

Je ne peux pas partir, que puis-je faire ?

Céder votre billet

Attention un billet d'avion est nominatif, il ne peut pas être utilisé par une autre personne. Seule la compagnie peut autoriser le changement de passager. Plus cette demande est faite à l'avance, plus elle a des chances d'aboutir. Attention, des frais peuvent être demandés par la compagnie aérienne pour effectuer le changement.

Demander l'annulation et le remboursement du billet

Il faut se reporter ici aux CGT de votre transporteur et aux modalités de votre billet d'avion. Un billet « non échangeable, non remboursable » ne vous permettra pas de modifier la date de votre voyage ou d'obtenir le remboursement du billet en cas d'annulation.

Généralement, plus le tarif est réduit moins vous avez de possibilités d'annuler ou de modifier votre vol.

Je ne « veux » plus partir

Si vous ne souhaitez plus partir pour des raisons tenant au pays dans lequel vous vous rendez (guerres, intempéries, épidémies,...), il vous est possible de demander l'annulation de votre voyage et le remboursement des billets. Attention, pour cela le pays en question doit être référencé par le Ministère des Affaires Etrangères comme étant un pays à risque ou faire l'objet d'un avertissement dissuadant les ressortissants français de s'y rendre.

Bon à Savoir

- Il faut utiliser les coupons de vols dans l'ordre. Si vous avez un billet Bruxelles-Paris-Rio n'essayez pas de vous rendre à Paris par un autre moyen. Si vous n'utilisez pas le coupon Bruxelles-Paris, la compagnie aérienne considérera que vous n'effectuez pas le trajet et annulera tous vos autres vols ou vous demandera un supplément de prix pour vous maintenir sur votre vol.

Conseil Malin

- Si vous avez payé votre billet d'avion avec votre **carte de crédit**, consultez les polices d'assurances souscrites avec la carte. Certaines assurances de carte bancaire peuvent vous indemniser en cas d'annulation de votre voyage mais attention, tous les motifs d'annulation ne sont pas valables, lisez donc attentivement les clauses. Un licenciement ou une intervention chirurgicale en urgence par exemple sont des motifs acceptés (avec présentation de justificatifs). En revanche, une jambe cassée ne sera pas considérée comme étant un motif vous empêchant de prendre l'avion.
- Vous pouvez également souscrire une assurance annulation lors de la réservation de votre vol ou de votre voyage si votre carte de crédit ne couvre pas les annulations de voyage.

Que puis-je mettre dans mes bagages ?

Dans votre bagage à main en cabine

Prenez garde aux mesures de sécurité préconisées pour les voyages en avion. Des consignes précises concernant le transport de liquides et d'objets coupants ou tranchants sont disponibles sur les sites internet des compagnies aériennes et des aéroports.

Pour le poids, la taille et le nombre de bagages autorisés en cabine, consultez attentivement les conditions générales de votre transporteur ou votre billet d'avion.

Attention ! Les critères peuvent varier en fonction du trajet et du type d'appareil.

Dans votre bagage en soute

Les compagnies aériennes peuvent exclure de leurs responsabilités certains types d'objets qui auraient été placés dans les bagages en soute, notamment électroniques, photos, vidéos, les objets en verres ou fragiles... De plus en cas de perte, de retard ou d'endommagement, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée à 1131 DTS (Droit de Tirage Spéciaux) par passager (soit environ 1300€).

Évitez autant que possible de placer des objets fragiles, précieux ou indispensables dans les valises qui voyagent en soute (bijoux, médicaments importants, robe de mariée,...). Pour plus de précisions, regardez de près les conditions générales de votre transporteur et surtout l'article concernant les objets exclus de sa responsabilité.

Si vous souhaitez tout de même transporter ces objets dans votre bagage en soute, il est possible de faire une **déclaration préalable** auprès de la compagnie aérienne. Cette déclaration donne lieu au paiement d'un surcoût mais couvrira le transport de ces objets et permettra une indemnisation en cas de problème au cours du trajet.

Attention

- La limite de 1131 DTS (environ 1300 €) ne constitue pas une indemnité forfaitaire, mais un plafond de responsabilité. Si le montant du dommage est inférieur à ce plafond, le passager ne pourra prétendre qu'au remboursement du montant des dommages. En revanche, si le montant des dommages prouvés est supérieur au plafond de responsabilité, le passager ne pourra prétendre qu'à une indemnisation égale à ce plafond.

Conseil Malin

- Gardez autant que possible les factures de vos vêtements et de vos effets personnels. En cas de perte ou d'endommagement de votre bagage, des originaux de factures vous seront demandés pour obtenir un dédommagement.

Le Coin du Juriste

- Décision n°06-1609 du 2 novembre 2006 relative aux articles prohibés et aux produits faisant l'objet de restriction et de limitation d'imports en cabine.

A l'aéroport de départ

**Mon vol est annulé,
que puis-je faire ?**

Qu'est ce qu'une annulation de vol ?

On entend par annulation un vol initialement prévu, qui n'a pas été effectué et sur lequel au moins une place était réservée. Elle implique un changement de numéro de vol et se différencie ainsi du retard.

Quelles sont les premières démarches à faire ?

- Rendez-vous au comptoir de la compagnie aérienne pour demander les raisons de l'annulation et tentez de les faire noter par écrit,
- Exigez d'être informé par écrit de vos droits,
- Demandez et notez les noms des personnes avec lesquelles vous vous entretenez.

A l'aéroport, vous avez droit à :

- Une prise en charge par le transporteur de vos frais de restauration, de boissons, d'hébergement si nécessaire, et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques.
- Un réacheminement sur un autre vol vers votre destination finale dans des conditions de transport comparables OU
- Un vol retour vers le point de départ initial dans les meilleurs délais.

Conseil Malin

- Gardez précieusement tous les tickets de caisse et factures de vos dépenses de boisson, nourriture, hébergement, téléphone engendrés par l'annulation de votre vol. Si la compagnie aérienne ne vous offre pas gratuitement ces prestations à l'aéroport, vous pourrez lui demander le remboursement de ces dépenses sur présentation de justificatifs.

Bon à Savoir

- Le Règlement européen 261/2004 donne droit à une indemnisation forfaitaire en cas d'annulation de vol. La compagnie aérienne peut vous proposer une compensation financière immédiate ou des bons de voyage à valoir sur un prochain vol. Si vous arrivez d'un pays tiers avec une compagnie communautaire et que vous acceptez la compensation proposée, vous ne pourrez pas demander par la suite le versement de l'indemnité prévue par le Règlement.

Le Coin du Juriste

- Article 8 du Règlement européen 261/2004 prévoit le droit au réacheminement des passagers.
- Article 9 du Règlement européen 261/2004 prévoit la prise en charge par le transporteur des frais de rafraîchissements, de restauration, d'hébergement, du transport de l'aéroport au lieu d'hébergement, de communication des passagers en cas d'annulation de vol.

**Je suis victime de surbooking,
à quoi ai-je droit ?**

Si l'hôtesse vous donne pour explication que la compagnie aérienne a vendu plus de billets que de places disponibles, vous êtes victime d'un refus d'embarquement pour cause de surréservation (également appelé surbooking ou overbooking).

Les droits des volontaires

En cas de surréservation, la compagnie aérienne doit d'abord faire appel à des **volontaires**. Elle doit donc demander aux passagers s'ils acceptent de renoncer à leur vol et ce moyennant certaines prestations. Si vous êtes volontaires, vous avez droit à une prise en charge à l'aéroport de

certaines prestations (alimentation, boisson...) et vous devez négocier avec la compagnie aérienne votre indemnisation qui pourra être supérieure ou inférieure à celle due aux passagers non volontaires.

Si vous êtes contraints de rester sur place, vous avez droit à :

- **une indemnisation financière immédiate,**
- **une prise en charge** par le transporteur de vos frais de restauration, de boissons, d'hébergement si nécessaire, et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques,
- **un réacheminement ultérieur** vers votre destination finale **OU le remboursement de votre billet**, avec le cas échéant, un vol retour vers le point de départ initial.

Conseil Malin

- En cas de sursréservation, demandez une attestation à la compagnie aérienne confirmant que vous êtes victime d'un surbooking. Si vous n'êtes pas volontaires, la mention «volontaire » ne doit pas y figurer.

Le Coin du Juriste

- Article 4 du Règlement européen 261/2004 prévoit l'appel aux volontaires, les droits des volontaires et les droits des non volontaires en cas de refus d'embarquement.

Je suis refusé à l'embarquement alors que je possède tous les papiers requis, que faire ?

Si l'hôtesse vous annonce que vous n'avez pas les papiers d'identité requis alors que vous disposez de tous les documents nécessaires, et que votre avion a décollé le temps de cette vérification, vous êtes victime d'un refus d'embarquement.

Dans ce cas, vous avez les mêmes droits qu'un passager victime d'un refus d'embarquement pour cause de sursréservation.

Attention

- Un refus d'embarquement peut être justifié, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats (présentation d'un titre de séjour). Dans ce cas, vous n'avez pas droit à l'assistance et à l'indemnisation prévues par le Règlement.

Conseil Malin

- Prévoyez d'arriver bien avant l'heure limite d'enregistrement ! En effet, certaines compagnies aériennes, particulièrement les compagnies low cost, disposent parfois d'un seul guichet pour plusieurs vols. Pour être accepté à l'embarquement, vous devrez avoir enregistré vos bagages avant l'heure limite mentionnée sur votre billet ou sur votre réservation. **Le fait d'être dans la file d'attente ne signifie pas être à l'heure à l'enregistrement!**

Du nouveau pour les personnes handicapées et à mobilité réduite

Le Règlement européen 1107/2006 prévoit que **le transporteur ne peut opposer un refus de réservation ou d'embarquement** (si la personne dispose d'un billet et d'une réservation valables) **à des personnes handicapées**, sauf pour des raisons de sécurité qui doivent être motivées.

Autres mesures :

- garantir une assistance spécifique gratuite ;
- **confier au gestionnaire d'aéroport la responsabilité de l'assistance dans l'aéroport** (depuis un point de dépose jusqu'au siège de l'avion) dès lors que le passager a fait connaître ses besoins au moins 48 heures à l'avance ;
- **répartir sur l'ensemble des passagers le coût de l'assistance en escale ;**
- **imposer la formation des personnels des compagnies aériennes et des aéroports en contact avec des personnes à mobilité réduite.**

L'ensemble du texte adopté le 9 juin 2006 s'applique à compter du 26 juillet 2008.

Mon vol a du retard, que faire ?



Qu'est ce qu'un retard ?

Votre avion est parti plus de 12h après l'heure de départ initialement prévu.
Etes-vous victime d'un retard de vol ?

OUI, un retard peut aller de quelques minutes à plusieurs heures à partir du moment où le numéro de vol reste le même. Toutefois, selon le Règlement européen un vol est considéré comme en retard à partir de :

- 2 heures pour les vols allant jusqu'à 1500 km,
- 3 heures pour les vols intracommunautaires de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3000 km,
- 4 heures pour les autres vols.

En cas de retard, le transporteur doit prendre en charge vos frais de restauration, de boissons, d'hébergement si nécessaire, et de deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques.

Bon à Savoir

- En principe, aucune indemnisation n'est due en cas de retard.

Conseil Malin

- Regardez attentivement les écrans d'affichage ! Si votre numéro de vol change, vous serez victime d'une annulation et non d'un retard de vol (voir rubrique Mon vol a été annulé, à quoi ai-je droit ?).

Le Coin du Juriste

- Article 6 du Règlement européen 261/2004 prévoit les droits des passagers en cas de retard.

A l'aéroport d'arrivée

Je ne retrouve pas mon bagage une fois à destination, que dois-je faire ?

Si votre bagage n'est pas présent à votre arrivée, il peut s'agir d'un simple retard ou d'une perte de votre bagage.

Dans tous les cas, il faut vous rendre immédiatement au guichet de la compagnie aérienne afin de remplir **une déclaration de perte de bagage**. S'il n'y a pas de guichet, vous avez un délai de 7 jours à compter de votre arrivée à destination pour déclarer l'absence de votre bagage à la compagnie aérienne. Si vous êtes en vacances, n'attendez pas d'être rentré chez vous !

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

Pendant la période où vous n'avez pas eu votre bagage, vous pouvez racheter des produits et effets qui vous sont nécessaires (vêtements, produits d'hygiène...). La compagnie devra vous rembourser ces produits achetés (voir rubrique A destination, de retour chez vous).

Conseil Malin

- Attention ! La prise en charge des dépenses et du dédommagement liés à la perte ou au retard de bagage ne peut se faire que dans la limite de 1131 DTS (Droits de Tirage Spéciaux), soit environ 1300€ par passager et sur présentation des justificatifs. Gardez donc précieusement tous les tickets de caisse et factures des produits achetés et rachetez les produits qui vous sont nécessaires avec parcimonie.

Bon à Savoir

- Si vous effectuez un vol retour, et que vos bagages ne sont pas à destination, la compagnie aérienne ne procédera pas à un remboursement des produits que vous seriez susceptibles d'acheter avant de récupérer votre valise puisque vous rentrez chez vous. Elle devra toutefois indemniser les produits qui vous seraient essentiels (médicaments, matériels et effets particuliers ou pour un événement précis), toujours sur présentation des justificatifs.

Le Coin du Juriste

- Article 22 de la Convention de Montréal prévoit la responsabilité du transporteur concernant la destruction, perte, avarie, endommagement ou retard de bagage.



**Mon bagage est arrivé endommagé,
que faire ?**

Si votre bagage arrive endommagé à l'aéroport, il faut en premier lieu faire une déclaration de dommage auprès du guichet de la compagnie aérienne.

Pour obtenir un dédommagement financier, il faudra écrire à la compagnie aérienne dans les 7 jours suivant la réception du bagage (voir rubrique A destination, de retour chez vous).

A destination ou de retour chez vous :

Mon vol a été annulé, à quoi ai-je droit ?

Lorsque votre vol a été annulé (voir rubrique Mon vol est annulé, que puis-je faire ?), vous avez droit :

-> **au versement d'une indemnisation forfaitaire.**

Elle dépend des distances et du retard en cas de réacheminement vers le lieu de départ.

| | |
|---|--|
| Jusqu'à 1500 km | 250 € (125 € si le retard ne dépasse pas 2h) |
| Vols intracommunautaires de 1500 km à 3500 km | 400 € (200 € si le retard ne dépasse pas 3 h) |
| Autres vols | 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas 4 h) |

ATTENTION ! Cette indemnité n'est pas due par le transporteur si :

- Vous avez été informé de l'annulation au plus tard deux semaines avant le départ et qu'un réacheminement vous a été proposé.
 - le transporteur apporte la preuve que l'annulation est due à des **circonstances exceptionnelles** (instabilité politique, météo incompatible avec la réalisation du vol, risques liés à la sécurité...).
- > **Au remboursement de votre billet** dans un délai de 7 jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile.

- > **Au remboursement de vos frais** de restauration, de boissons, d'hébergement et de communication, si votre transporteur ne les a pas pris en charge à l'aéroport.
- > Si votre préjudice financier est supérieur à l'indemnité prévue par le Règlement, il est possible de demander à la compagnie aérienne une autre compensation. Vous devez pour cela rapporter la preuve du préjudice subi (exemple : une attestation de l'employeur en cas de perte d'une journée de travail). Si la compagnie aérienne refuse de vous indemniser, vous devrez saisir les tribunaux compétents.

Bon à Savoir

Les vols soumis au Règlement européen sont :

- les vols au départ d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, d'Islande, de Norvège ou de Suisse quel que soit l'aéroport d'arrivée et quelle que soit la nationalité du transporteur,
- les vols à destination d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, d'Islande, de Norvège ou de Suisse quel que soit l'aéroport de départ, dès lors que le transporteur possède une licence délivrée par un Etat de l'Union européenne.

Conseil Malin

- En cas de problèmes, sollicitez l'aide des organismes cités p. 23.

Le Coin du Juriste

- Article 7 du Règlement européen 261/2004 prévoit un droit à indemnisation en cas d'annulation de vol.
- Article 8 du Règlement prévoit le droit au remboursement du billet.
- Article 9 du Règlement prévoit la prise en charge par le transporteur des certains frais.

J'ai été refusé à l'embarquement, que dois-je faire ?

Si vous êtes victimes d'un refus d'embarquement tel que décrit aux pages 9 et 10, vous devez envoyer à la compagnie aérienne une lettre recommandée avec accusé de réception pour demander :

-> **le versement de l'indemnisation forfaitaire** prévue dans le Règlement. Elle dépend de la longueur du vol initial et du retard en cas de réacheminement vers le lieu de départ.

| | |
|---|--|
| Jusqu'à 1500 km | 250 € (125 € si le retard ne dépasse pas 2h) |
| Vols intracommunautaires de 1500 km à 3500 km | 400 € (200 € si le retard ne dépasse pas 3 h) |
| Autres vols | 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas 4 h) |

- > **le remboursement de vos frais** de restauration, de boissons, d'hébergement et de communication, si votre transporteur ne les a pas pris en charge à l'aéroport,
- > **le remboursement de votre billet** dans un délai de 7 jours pour la partie non effectuée mais aussi pour celle effectuée et devenue inutile,
- > **le remboursement des divers frais** engendrés en joignant tous les justificatifs (copie des billets d'avion, de l'attestation de refus d'embarquement en cas de surréservation...).

Bon à Savoir

- Si l'indemnité forfaitaire ne couvre pas votre préjudice, vous pouvez agir en justice afin d'obtenir des dommages et intérêts complémentaires. A vous de prouver votre préjudice financier.

Conseil Malin

- Si vous n'obtenez pas de réponse ou une réponse insatisfaisante, prenez contact avec un organisme compétent (voir contacts page 23).

Le Coin du Juriste

- Article 7 du Règlement européen 261/2004 prévoit un droit à indemnisation en cas de refus d'embarquement.
- Article 8 du dit Règlement prévoit le droit au remboursement du billet.



Mon vol a eu du retard, à quoi ai-je droit ?

Si votre avion est parti avec plusieurs heures de retard (voir la définition d'un retard, page 12), vous n'avez en principe droit à aucune indemnisation.

Cependant, si le retard de votre avion vous a causé un préjudice financier (billets de train inutilisés, journée de travail manquée, nuit d'hôtel perdue...), vous pouvez demander dans un délai de deux ans à compter de votre arrivée à destination, le remboursement de vos frais ou une indemnité dans la limite de 4800 €.

Conseil Malin

- Vous devez prouver votre préjudice financier. Gardez donc précieusement tous les justificatifs des frais engendrés par le retard !

Bon à Savoir

- Au-delà de 5 heures de retard et ce pour tous les vols, le transporteur doit, en plus de prendre en charge vos frais de boisson, nourriture, hébergement et de communication, vous proposer le remboursement du billet pour la partie du voyage non effectuée et devenue inutile par rapport à votre projet initial, ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers votre point de départ.

Le Coin du Juriste

- Article 19 de la Convention de Montréal prévoit la responsabilité du transporteur en cas de retard de passagers.
- Article 22 de la Convention de Montréal limite la responsabilité du transporteur à 4694 droits de tirage spéciaux par passager (DTS, la monnaie du FMI), soit environ 5400 €.
- Article 35 de la Convention prévoit un délai de deux ans pour agir en responsabilité contre le transporteur.

Mon bagage m'a été rendu mais j'ai dû racheter des affaires, à quoi ai-je droit ?

Il s'agit d'un retard de bagages.

La demande de remboursement des produits achetés pour cause de retard de votre bagage doit intervenir dans les 21 jours qui suivent la mise à disposition des bagages. Passé ce délai, votre réclamation ne sera plus prise en compte.

N'oubliez pas de joindre à votre réclamation :

- le récépissé de déclaration de perte de bagage que vous avez rempli au guichet de la compagnie aérienne,
- les justificatifs des effets que vous avez dû racheter.

La compagnie vous demandera les originaux des tickets de caisse. Faites-en des photocopies y compris des correspondances.

Bon à Savoir

- Attention ! La prise en charge des dépenses et du dédommagement liés à la perte ou au retard de bagage ne peut se faire que dans la limite de 1131 DTS (soit environ 1300€).
- Lors de votre vol retour, vos bagages arrivent en retard à votre domicile, la compagnie aérienne ne remboursera pas les biens dont vous auriez eu besoin dans l'attente de vos bagages.

Le Coin du Juriste

- Article 31 de la Convention de Montréal prévoit les délais de réclamation en cas de destruction, perte, avarie, endommagement ou retard de bagage.



Mon bagage n'est jamais arrivé, que dois-je faire ?

Un bagage sera considéré comme perdu au bout de 21 jours.

Toutefois, il vous faut adresser une réclamation à la compagnie aérienne responsable par courrier avec accusé de réception avant ce délai de 21 jours. N'oubliez pas de joindre à votre courrier :

- le récépissé de déclaration de perte de bagage que vous avez rempli au guichet de la compagnie aérienne,
- les justificatifs des biens contenus dans la valise et de la valise elle-même (tickets de caisse, facture...). Gardez-en une copie.

Bon à Savoir

- Dans cette hypothèse également, la limite de remboursement est de 1300€ environ par passager.
- Attention ! Sans pièces justificatives, le transporteur remboursera sur la base du poids du bagage, soit 20€ environ par kilos. Le poids retenu sera celui figurant sur le ticket d'enregistrement du bagage.

Le Coin du Juriste

- Articles 22 et 31 de la Convention de Montréal sur la responsabilité du transporteur concernant la destruction, perte, avarie, endommagement ou retard de bagage.

Mon bagage est arrivé endommagé, quels sont mes droits ?

Si votre bagage arrive endommagé ou que vous constatez que les biens contenus à l'intérieur du bagage sont endommagés, vous devez faire une réclamation par courrier avec accusé de réception dans les 7 jours de la réception de votre bagage.

N'oubliez pas de joindre :

- les factures des biens abîmés et/ou des biens que vous avez dû acheter en remplacement,
- la copie de la déclaration de dommage que vous avez éventuellement remplie à l'aéroport.

Attention

- Comme dans tous les autres cas d'indemnisation en cas d'avarie sur le bagage, le remboursement ne pourra pas dépasser le plafond de 1300€ environ par passager.

Conseil Malin

- Si le dommage survient à cause d'un produit contenu dans votre bagage et qui est exclu de la responsabilité du transporteur (par exemple une bouteille en verre qui se casse), vous ne pourrez prétendre à aucune indemnisation pour les objets qui seraient endommagés par sa faute. Vérifiez bien les produits que vous mettez dans vos bagages en soute ainsi que la liste des produits exclus de la responsabilité du transporteur (voir rubrique Avant de partir).

Le Coin du Juriste

- Article 31 de la Convention de Montréal prévoit la responsabilité du transporteur concernant la destruction, perte, avarie, endommagement ou retard de bagage.

Contacts

- la **Direction Générale d'Aviation Civile (DGAC)** si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu en France

DGAC

Direction du transport aérien
Bureau des passagers aériens (DTA/P2)
50, rue Henry Farman
FR - 75720 PARIS CEDEX 15
<http://www.developpement-durable.gouv.fr>

- une **association de consommateurs française** dont vous trouverez les coordonnées au lien suivant si vous voyagez avec une compagnie aérienne française :

http://www.minefi.gouv.fr/directions_services/dgccrf/partenaires.htm

- le **Centre Européen des Consommateurs (CEC) France** si vous voyagez avec une compagnie aérienne européenne et que l'incident a lieu dans un Etat membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande

CEC France

Rehfusplatz 11
77694 Kehl
Allemagne
Tél : 0820 200 999 (0,09€/min)
Tél : 0049 7851 991 48 0
Fax : 0049 7851 991 48 11
E-mail : info@euroinfo-kehl.eu
Site internet : <http://www.euroinfo-kehl.eu>

Pour nous soumettre votre réclamation :

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/comment-les-exercer/formulaire/>



Textes de référence

- Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol
- Convention de Montréal pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, entrée en vigueur le 28 juin 2004
- Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international
- Règlement européen 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, adopté par le Conseil des Ministres des transports le 9 juin 2006



EURO-INFO-CONSOMMATEURS



Association franco-allemande de défense des consommateurs
offrant un service qualifié et indépendant

Rehfusplatz 11

77694 KEHL

Allemagne

Tel : (0049) 7851 991 48 0

Fax : (0049) 7851 991 48 11

E-mail : info@euroinfo-kehl.eu

Ouverture des bureaux : du mardi au jeudi, de 09h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

Strasbourg/Kehl

Une adresse unique

Pour deux services



**Centre Européen des
Consommateurs France**



**Centre Européen des
Consommateurs Allemagne**

 **N° Indigo 0 820 200 999** (0,09 €/min)

www.euroinfo-kehl.eu

ECC-Net : European Consumer Centres Network

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Les partenaires du Centre Européen des Consommateurs France :
Commission Européenne, Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi,
Conseil Régional d'Alsace, Conseil Général du Bas-Rhin, Communauté Urbaine
de Strasbourg