



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

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 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), 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 : 1131 DTS, soit environ 1300 € pour la Convention de Montréal et 17 DTS par Kg de bagage (21,5€) 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.

## 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 du bagage).

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez contacter le Centre européen des consommateurs Luxembourg (<https://cecluxembourg.lu>) ou le réseau des Centres européens des consommateurs.

### **A propos de nous :**

Le **Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg)** fait partie d'un réseau de 29 Centres Européen des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Island et en Norvège (European Consumers Centre Network – ECC-Net). N'hésitez pas à nous contacter pour toute question concernant les problèmes droits passagers aériens, la protection des consommateurs en Europe ou les litiges transfrontaliers. Nos services sont gratuits.

Le CEC Luxembourg est un « Groupement d'intérêt Economique » crée par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Le CEC est soutenu financièrement pas la Commission européenne, l'État luxembourgeois (Ministère de la Consommation) et l'ULC.

Centre Européen des Consommateurs GIE  
271 route d'Arlon • L-1150 Luxembourg  
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61  
[info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu) • [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)



Co-funded by  
the European Union

Cette publication a été financée entre autres par l'Union européenne. Le contenu de cette publication n'engage que son auteur et relève de sa seule responsabilité ; il ne peut être considéré comme reflétant le point de vue de la Commission européenne et/ou de l'Agence exécutive du Conseil européen de l'Innovation et des PME (EISMEA), ou de tout autre organe de l'Union européenne. La Commission européenne et l'Agence n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

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.