

Bagage perdu, endommagé, volé, retardé : que faire ?



De l'enregistrement au tapis roulant de la salle de réception, votre valise effectue un long parcours dans les méandres des aéroports. Et il arrive qu'elle soit envoyée par mégarde vers une autre destination ou qu'elle soit même définitivement perdue. Quelle indemnisation dans ce cas ?

En 2016, selon les chiffres du SITA (Société internationale des télécommunications aéronautiques), 21,6 millions de bagages ont été concernés par des problèmes d'acheminement dans les aéroports du monde. 7% d'entre eux ont été complètement perdus, 16% ont été endommagés et 77% ont été livrés en retard. Les soucis de bagages concernent 5,73 passagers sur 1000. Si vous prenez souvent l'avion, il y a donc un risque que vous soyez un jour concerné et que vous vous retrouviez sans maillot de bain pour vos vacances aux Bahamas... Sachez que dans ces cas, ce sont les compagnies aériennes qui sont responsables, et non l'aéroport. Comment éviter les ennuis ? Comment demander une compensation à votre compagnie si celle-ci égare vos valises ?

Avant de partir : se prémunir

Voici quelques conseils pour anticiper et éviter les grosses déconvenues lors de votre arrivée à destination.

- Garder ses biens de valeur (ordinateur, appareil photo, papiers, bijoux) dans son bagage à main lors des déplacements, ainsi que les effets personnels qui ont une valeur sentimentale.
- Conserver avec soi en cabine ses médicaments et papiers essentiels.
- Glisser dans son bagage cabine un t-shirt et des sous-vêtements de rechange.
- Si possible, ne pas enregistrer de bagage en soute.
- Dresser à l'avance une liste des biens emportés en voyage. Puis la consulter en défaisant sa valise : alerter immédiatement les autorités aéroportuaires et policières locales s'il manque quelque chose. L'une des principales raisons pour lesquelles les objets volés dans les bagages ne sont jamais retrouvés est que leurs propriétaires s'en rendent compte trop tard.
- Etiqueter clairement à la fois l'intérieur et l'extérieur de la valise avec vos noms et coordonnées : si jamais l'étiquette de la compagnie aérienne est arrachée, celle-ci permet d'identifier plus facilement votre bagage.
- Souscrire à une assurance voyage qui prend en compte la perte et le vol des bagages. Dans la mesure du possible, garder les factures des objets emportés en voyage, elles servent toujours quand l'on veut obtenir un remboursement. Surtout, il faut toujours garder le reçu du billet d'avion avec l'étiquette code barre qui correspond à celle placée autour de la poignée de votre valise : ce code permettra d'identifier et localiser votre valise grâce au fichier informatique de votre compagnie aérienne.

En cas de retard, de perte ou de vol

"Ma valise a été perdue, elle n'est pas sur le tapis"

Dès que la perte est avérée, le passager doit la déclarer auprès des services bagages de la compagnie aérienne, si possible avant de quitter l'aéroport. L'imprimé spécial remis permettra d'engager les recherches et servira de justificatif à l'appui de la réclamation. Le passager doit ensuite joindre son formulaire de déclaration au Service Clientèle ou Litiges Bagages de la compagnie aérienne en plus de sa demande d'indemnisation, par lettre recommandée avec accusé de réception (RAR), accompagnée des justificatifs de son vol (copie du billet, de l'étiquette bagage, de la carte d'embarquement). L'envoi en RAR permet au passager de constituer son dossier et la preuve de son envoi à la compagnie aérienne. Il a 21 jours à partir du jour où le bagage aurait dû être mis à disposition pour porter réclamation.

"Ma valise est abîmée"

Si vous recevez votre bagage détérioré, pensez à prendre des photos. Celles-ci pourront venir en appui de votre réclamation. Vous avez 7 jours à partir de la date de découverte du bagage endommagé pour effectuer les démarches d'indemnisation.

"Ma valise est arrivée mais avec du retard"

Même si le bagage est arrivé à bon port mais pas à la bonne date, le voyageur lésé a le droit de demander une compensation. Pour cela, les démarches doivent être effectuées dans les 21 jours à partir de la date réelle de livraison. Conservez bien tous les justificatifs qui peuvent venir étayer votre dossier, ainsi que les éventuelles factures justifiant les achats que vous avez dû effectuer pour pallier l'absence de votre valise.

"Quelle indemnisation en cas de bagage perdu, abîmé ou retardé ?"

Le passager qui demande réparation doit établir l'existence et le montant de son préjudice par tous les moyens : attestation de perte, photos des dégradations, factures d'achat des objets perdus par la compagnie, etc. Pour un bagage perdu, endommagé ou livré en retard, le montant de l'indemnité est au maximum de 1 220 euros pour une compagnie européenne et de 20 € par kilo de bagages pour les autres compagnies.

"Mon transporteur refuse de m'indemniser"

Face au refus d'indemnisation du transporteur, il est possible de recourir à la procédure judiciaire devant les tribunaux français, dans le délai de 2 ans prévu à la convention de Montréal. Pour ces actions, dont le montant de réclamation est en général inférieur à 7 600€, le tribunal d'instance du ressort du siège de la compagnie aérienne ou de l'établissement auprès duquel le billet a été acheté sera compétent (la présence d'un avocat n'est pas obligatoire devant cette juridiction). En cas de billet inclus dans un forfait, le passager peut être tenté d'agir directement contre l'agence de voyages qui lui a vendu son forfait ; la loi l'y autorise certes (article L. 211-17 Code du Tourisme) mais cela représente bien souvent une perte de temps, car l'agence appellera en garantie la compagnie aérienne, seul responsable de la perte du bagage au sens de la Convention de Montréal.