



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français

Voyage en avion : bagage perdu, retardé ou endommagé

Vérfié le 11 février 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Lors d'un voyage en avion, si un de vos bagages est retardé, perdu ou abîmé, la compagnie aérienne doit vous indemniser. Seuls les bagages enregistrés et en soute sont concernés. L'indemnisation dépend de la convention applicable au vol : convention de Varsovie ou convention de Montréal.

Bagage perdu ou en retard

Si à votre arrivée, vous constatez qu'un de vos bagages est absent, la compagnie doit vous indemniser.

Que faire ?

Si à votre arrivée, vous constatez qu'un de vos bagages est absent, vous devez le signaler à la compagnie avec laquelle vous avez voyagé (dernier vol). Vous devez le signaler au guichet de celle-ci ou parfois sur son site internet. La compagnie va alors lancer une recherche de votre bagage et vous tiendra informé de ses résultats.

Si le bagage est retrouvé, la compagnie peut vous proposer de vous livrer le bagage à l'adresse mentionnée sur la réclamation si cela est prévu par exemple dans ses conditions générales de vente ou de transport.

Si le bagage ne vous est pas rendu dans les 21 jours, il est considéré comme perdu.

Vous devez déposer une réclamation écrite auprès de la compagnie, de préférence en recommandé avec avis de réception. Le délai court à partir de la date où le bagage aurait dû arriver.

Selon les cas, vous devez le faire dans un délai maximum de :

- ▶ 21 jours francs : [titleContent](#) si la [Convention de Varsovie \[application/pdf - 400.2 KB\]](#) (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf) s'applique,
- ▶ 14 jours francs si la [Convention de Montréal \[application/pdf - 453.7 KB\]](#) (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_FR.pdf) s'applique.

L'information sur la convention applicable est indiquée sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Vous devez présenter dans votre courrier le préjudice que vous avez subi.

De plus, si l'absence de votre bagage vous a obligé à acheter des produits de première nécessité, vous pouvez demander leur remboursement.

Après ce délai, vous ne pouvez plus réclamer.

Accompagnez votre demande de photocopies ou justificatifs (par exemple, photos de bagages abîmés, factures de vos biens).

➔ **A savoir** : vérifiez si l'assurance liée à votre carte bancaire qui peut vous indemniser (selon les garanties couvertes), si vous avez payé votre vol avec votre carte.

Quelle sera l'indemnisation ?

L'indemnité due par la compagnie est fixée en [droits de tirage spéciaux \(DTS\) : titleContent](#).

Cette indemnité est plafonnée et dépend de la convention qui s'applique au vol.

Selon les cas, il s'agit de la [Convention de Varsovie \[application/pdf - 400.2 KB\]](#) (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf) ou de la [Convention de Montréal \[application/pdf - 453.7 KB\]](#) (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_FR.pdf).

Cette information est indiquée sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

La compagnie aérienne est européenne

La convention de Montréal s'applique. L'indemnisation est plafonnée à 1 288 DTS, soit environ 1 538 €.

Autre cas

Si la compagnie n'est pas européenne ou que vous ne connaissez pas sa nationalité, vérifiez sur votre billet la convention dont elle dépend. Si elle n'est pas indiquée, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Le vol dépend de la convention de Montréal

L'indemnisation est plafonnée à 1 288 DTS, soit environ 1 538 €.

Le vol dépend de la convention de Varsovie

L'indemnisation est plafonnée à 22 DTS par kg de bagage, soit environ 26 € par kg.

Ce montant est l'indemnisation maximale que vous pouvez percevoir.

Cependant, vous pouvez, en payant une somme supplémentaire, faire une *déclaration spéciale d'intérêt* à l'enregistrement de vos bagages. Il s'agit d'une déclaration de valeur attribuée à vos bagages qui permet d'augmenter le plafond de responsabilité de la compagnie aérienne.

Dans ce cas, la compagnie aérienne devra vous indemniser de la somme déclarée.

Refus d'indemnisation ou absence de réponse

Si la compagnie refuse de vous indemniser ou ne vous répond pas dans les 2 mois, vous pouvez également saisir le médiateur Tourisme et Voyage. La compagnie aérienne doit avoir signé la Charte de Médiation.

Médiateur tourisme et voyage

Accéder au
service en ligne ↗
(<http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>)

Si vos démarches n'aboutissent toujours pas, vous pouvez saisir les tribunaux.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
- Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

- [Tribunal judiciaire ou de proximité](https://www.justice.fr/recherche/annuaires) ↗ (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

À l'occasion de votre recours, vous pouvez également demander des dommages-intérêts pour le préjudice subi (perte ou détérioration des bagages, remplacement des objets perdus...).

Bagage endommagé

Si à votre arrivée, vous constatez qu'un de vos bagages est abîmé, la compagnie doit vous indemniser.

Que faire ?

Si à votre arrivée, vous constatez qu'un de vos bagages est abîmé ou endommagé, vous devez le signaler à la compagnie avec laquelle vous avez voyagé (dernier vol).

Envoyez votre réclamation par courrier, de préférence en recommandé avec avis de réception. Vous pouvez vous aider de ce modèle :

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document ↗

(<https://www.inc-conso.fr/content/vos-bagages-enregistres-aupres-dune-compagnie-aerienne-europeenne-ont-ete-abimes>)

Selon les cas, vous devez le faire dans un délai maximum de :

- 3 *jours francs*: [titleContent](#) si la [Convention de Varsovie \[application/pdf - 400.2 KB\]](#) ↕ (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf) s'applique,
- 7 jours francs si la [Convention de Montréal \[application/pdf - 453.7 KB\]](#) ↕ (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_FR.pdf) s'applique.

L'information sur la convention applicable est indiquée sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Vous pouvez demander une indemnisation pour votre bagage et ce qu'il contenait.

Accompagnez votre demande de photocopies ou justificatifs (par exemple, photos de bagages abîmés, factures de vos biens).

➡ **A savoir** : vérifiez si l'assurance liée à votre carte bancaire qui peut vous indemniser (selon les garanties couvertes), si vous avez payé votre vol avec votre carte.

Quelle sera l'indemnisation ?

L'indemnité due par la compagnie est fixé en [droits de tirage spéciaux \(DTS\) : titleContent](#).

Cette indemnité est plafonnée et dépend de la convention qui s'applique au vol.

Selon les cas, il s'agit de la [Convention de Varsovie \[application/pdf - 400.2 KB\]](#) ↕ (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf) ou de la [Convention de Montréal \[application/pdf - 453.7 KB\]](#) ↕ (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_FR.pdf) .

Cette information est indiquée sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Répondez aux questions successives et les réponses s'afficheront automatiquement

La compagnie aérienne est européenne

La convention de Montréal s'applique. L'indemnisation est plafonnée à 1 288 DTS, soit environ 1 538 €.

Autre cas

Si la compagnie n'est pas européenne ou que vous ne connaissez pas sa nationalité, vérifiez sur votre billet la convention dont elle dépend. Si elle n'est pas indiquée, contactez la compagnie aérienne pour la connaître.

Le vol dépend de la convention de Montréal

L'indemnisation est plafonnée à 1 288 DTS, soit environ 1 538 €.

Le vol dépend de la convention de Varsovie

L'indemnisation est plafonnée à 22 DTS par kg de bagage, soit environ 26 € par kg.

Ce montant est l'indemnisation maximale que vous pouvez percevoir.

Cependant, vous pouvez, en payant une somme supplémentaire, faire une *déclaration spéciale d'intérêt* à l'enregistrement de vos bagages. Il s'agit d'une déclaration de valeur attribuée à vos bagages qui permet d'augmenter le plafond de responsabilité de la compagnie aérienne.

Dans ce cas, la compagnie aérienne devra vous indemniser de la somme déclarée.

Refus d'indemnisation ou absence de réponse

Si la compagnie refuse de vous indemniser ou ne vous répond pas dans les 2 mois, vous pouvez également saisir le médiateur Tourisme et Voyage. La compagnie aérienne doit avoir signé la Charte de Médiation.

Accéder au
service en ligne [↗](#)
(<http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>)

Si vos démarches n'aboutissent toujours pas, vous pouvez saisir les tribunaux.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
- Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

- [Tribunal judiciaire ou de proximité](https://www.justice.fr/recherche/annuaires) [↗](#) (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

À l'occasion de votre recours, vous pouvez également demander des dommages-intérêts pour le préjudice subi (perte ou détérioration des bagages, remplacement des objets perdus...).

Textes de loi et références

- [Convention de Montréal du 28 mai 1999 relative au transport aérien international](https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000801353) [↗](#) (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000801353>)

Services en ligne et formulaires

- [Demander réparation auprès de la compagnie aérienne en cas de bagages abîmés](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R14942) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R14942>)
Modèle de document
- [Saisir le médiateur Tourisme et Voyage](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46367) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46367>)
Service en ligne

Pour en savoir plus

- [Guide pratique du voyage en avion, train](https://www.inc-conso.fr/content/nos-conseils-pour-bien-voyager-avion-train) [↗](#) (<https://www.inc-conso.fr/content/nos-conseils-pour-bien-voyager-avion-train>)
Institut national de la consommation (INC)
- [Liste des pays signataires de la Convention de Montréal \(PDF - 453.7 KB\)](https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/MtI99_FR.pdf) [↗](#) (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/MtI99_FR.pdf)
Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- [Liste des pays ayant signé la Convention de Varsovie \(PDF - 400.2 KB\)](https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf) [↗](#) (https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf)
Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- [Perte ou détérioration des bagages](https://www.ecologie.gouv.fr/faire-en-cas-perte-ou-deterioration-bagages) [↗](#) (<https://www.ecologie.gouv.fr/faire-en-cas-perte-ou-deterioration-bagages>)
Ministère chargé de l'environnement
- [Droits des passagers voyageant avec une compagnie aérienne de l'Union européenne](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm) [↗](#) (https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm)
Commission européenne

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- legifrance.gouv.fr
- gouvernement.fr
- data.gouv.fr

Nos partenaires

-

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0