

Voyage en avion : bagage perdu, retardé ou endommagé

Lors d'un voyage en avion, un de vos bagages est retardé, perdu ou abîmé ? La compagnie aérienne doit vous indemniser. Seuls les bagages enregistrés et envoyés en soute sont concernés. L'indemnisation dépend du pays dans lequel votre compagnie aérienne est établie. Nous vous indiquons les informations à connaître.

La compagnie aérienne est responsable si vos bagages enregistrés sont perdus ou retardés. Elle doit vous indemniser.

Pour en savoir plus

- Guide pratique du voyage en avion, train
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Liste des pays signataires de la Convention de Montréal
Source : Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- Liste des pays ayant signé la Convention de Varsovie
Source : Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)
- Perte ou détérioration des bagages
Source : Ministère chargé de l'environnement
- Droits des passagers voyageant avec une compagnie aérienne de l'Union européenne
Source : Commission européenne
- Bagages en avion : restrictions et problèmes
Source : Centre européen des consommateurs France
- Problème avec une compagnie : démarches et formulaires
Source : Centre européen des consommateurs France

Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF - RéponseConso**
Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?
Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.
Horaires d'ouverture du service :
Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15
Mercredi : de 13h15 à 17h15
Jeudi : de 8h30 à 12h30
Vendredi : de 8h30 à 16h
Numéro non surtaxé

Services en ligne

- **Modèle de document** : Demander réparation auprès de la compagnie aérienne en cas de bagages abîmés
- **Téléservice** : Saisir le médiateur Tourisme et Voyage

TOUS LES SERVICES EN LIGNE

Et aussi...

Textes de référence

- Convention de Montréal du 28 mai 1999 relative au transport aérien international
- Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 pour l'unification de certain règles relatives au transport aérien international