

LE CHIFFRE DU MOIS :
PLUS D'UN MILLION DE VALISES PERDUES DANS LES AÉROPORTS EN 2018
Flightright délivre 5 conseils utiles pour éviter la perte de bagages



Paris, 16 juillet 2019 - Année après année, le nombre de passagers aériens et de bagages transportés augmente. Selon le rapport SITA 2018, 4,27 milliards de bagages ont été transportés l'an passé et 24,8 millions ont subi un incident ou une erreur d'acheminement. 5 % de ces bagages ont été perdus, soit 1,2 million jamais été récupérés par leurs propriétaires.

Pourquoi tant d'erreurs dans le transport des bagages ?

Les compagnies aériennes et les aéroports doivent être en mesure d'enregistrer et de suivre les bagages du départ à l'arrivée. Néanmoins, des erreurs se glissent parfois lors du transport des bagages, entraînant ainsi leur perte : problèmes d'acheminement en correspondance, manque de temps lors du chargement, identification incorrecte, retards dus aux contrôles douaniers ou encore refus d'embarquement des bagages en raison de restrictions de poids pour l'avion. Malgré tout, les chiffres se sont nettement améliorés au cours de la dernière décennie, puisqu'en 2007, il y avait deux fois plus d'erreurs bagages, bien que le nombre de voyageurs était nettement inférieur.

5 conseils pour réduire le risque de perte/dégradation de bagages

1. **Attacher une étiquette porte-adresse à l'extérieur du bagage.** Il est également recommandé d'indiquer son identité à l'intérieur du bagage, au cas où l'étiquette extérieure soit endommagée ou perdue. En plus des noms, numéro de téléphone et adresse email l'itinéraire de vol et l'adresse de la destination peuvent être ajoutées.
2. **Arriver tôt pour l'enregistrement des bagages.** Les valises enregistrées à la dernière minute sont plus susceptibles d'être perdues, le transfert vers l'avion ayant moins de chance de se faire à temps pour l'embarquement.

3. Lors de l'enregistrement, **vérifier que l'étiquette corresponde au code de destination et au numéro de vol** avant que la valise ne passe sur le tapis roulant. Le numéro d'identification est également important dans le cas d'une réclamation pour ses bagages.
4. **Choisir des valises résistantes et de bonne qualité.** Si une valise est abîmée, il se peut qu'elle n'atteigne jamais sa destination. Il est également possible de plastifier une valise pour la protéger au cas où elle serait au contact de la pluie.
5. **Vérifier que le bagage est bien fermé avant de l'enregistrer.** En cas de voyage depuis ou vers les États-Unis, il faut s'assurer que le modèle est agréé par la *Transportation Security Administration* (TSA). Cela évitera que le bagage soit endommagé lors d'un éventuel contrôle.

Que faire en cas de bagage manquant ?

À l'aéroport, il est impératif d'établir un constat d'irrégularité bagages en conservant bien le numéro de dossier communiqué afin de suivre l'évolution de la recherche de ce dernier. Si la valise est retardée, les compagnies aériennes couvriront le coût des produits de première nécessité comme les articles d'hygiène ou les vêtements, aussi, il est important de bien conserver les tickets de caisse. Si le bagage a plus de 21 jours de retard, il est alors considéré comme perdu. Sur présentation de justificatif(s) (factures ou autres preuves d'achats) le montant de l'indemnité peut s'élever jusqu'à 1 295 € environ (montant maximum fixé par la convention de Montréal). Enfin, si un objet a été volé dans les bagages, il faut le signaler le plus tôt possible à un poste de police.

À PROPOS DE FLIGHTRIGHT

Leader européen en matière de services dédiés aux droits des passagers aériens, Flightright propose une technologie juridique de pointe permettant aux voyageurs victimes de vols retardés, annulés ou surbookés de vérifier leur éligibilité à une indemnisation selon le Règlement européen. Son réseau international d'experts accomplit les démarches nécessaires pour réclamer et obtenir l'indemnisation due, allant de 250 à 600€ par passager. Flightright, cofondée par l'avocat Philipp Kadelbach en 2010, emploie aujourd'hui une équipe internationale de 140 personnes et a obtenu, à date, plus de 250 M€ en indemnisations pour ses clients. Flightright est également l'un des membres fondateurs de l'Association of Passenger Rights Advocates (APRA), créée en 2017 par les principaux portails de défense des droits des voyageurs. Cet organisme veille aux droits des passagers aériens dans toute l'Europe.

Contacts presse :

Flightright
Gabriel Destremaut
gabriel.destremaut@flightright.de
+49 3 31 98 16 90 44

Agence PROFILE
Juliette Kandel
jkandel@agence-profile.com
01 56 26 72 09 | 06 88 65 91 66
Aurore Escamilla
aescamilla@agence-profile.com
01 56 26 72 14