Zeitschrift: Générations plus : bien vivre son âge
Herausgeber: Générations
Band: - (2013)
Heft: 48

Rubrik: Consommation

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 04.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Mes bagages se sont envolés

Arrivée à destination, je m'aperçois à l'aéroport que ma valise a disparu. Quels sont les recours possibles?

Sandrine, Monthey (VS)

Valérie Muster
Juriste, Fédération romande des consommateurs

Lors d'un retard, d'une perte ou d'une déprédation de bagages, il faut respecter scrupuleusement la procédure sous peine de voir ses droits eux aussi s'envoler! Tout d'abord, il faut déposer une réclamation écrite dans les délais auprès du transporteur, en y annexant l'attestation préalablement procurée au moment de la constatation de la perte ou du dommage au guichet bagages de l'aéroport.

- En cas de déprédation d'un bagage enregistré ou de perte avérée, dans un délai **de sept jours**, à compter de la restitution des bagages, respectivement celle prévue.
- En cas de retard, dans un délai maximal **de vingt-et-un jours**, à compter du jour où les bagages ont été mis à sa disposition.

Puis il convient de chiffrer la perte avec les justificatifs (tickets de caisse, factures, relevés…). La convention de Montréal prévoit une indemnisation maximale d'environ 1580 fr.par passager (1131 DTS ou Droits de tirage spéciaux, la monnaie du Fonds monétaire international). Certaines compagnies non européennes sont soumises à la Convention de Varsovie, qui prévoit une indemnisation d'environ 24 francs par kilo (17 DTS). Il ne s'agit pas d'indemnités forfaitaires, mais de plafond. Donc, si le montant est inférieur, le passager ne pourra prétendre qu'au remboursement du dommage réel. S'il est supérieur, le passager n'aura droit qu'à une indemnisation égale à ce montant maximal, sauf s'il a, contre paiement, repoussé ce plafond lors de l'enregistrement du bagage. La responsabilité des compagnies n'est toutefois pas engagée si elles ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le préjudice ou s'il était impossible de les prendre. En cas de besoin d'articles de première nécessité et de vêtements de rechange, renseignez-vous auprès de la compagnie, laquelle vous fournira un kit de première nécessité ou vous remboursera les frais raisonnables liés à de tels achats, sur présentation des justificatifs. Il est ainsi primordial de conserver tous les justificatifs de la valeur de vos bagages et de leur contenu, ainsi que ceux des achats de première nécessité.

Monticello

Offre pour les abonnés de Générations Plus

Découvrez gratuitement le dernier numéro de *FRC Mieux choisir*:

Nom _____ Prénom _____

Rue/N° _____ NPA/Localité _____

A renvoyer à FRC, rue de Genève 17, Case postale 6151, CH – 1002 LAUSANNE – Fax 021 331 00 91
Il est aussi possible de profiter de cette offre en envoyant un email à info@frc.ch avec vos coordonnées et la mention «offre *Générations Plus*».