

# 81 % des passagers considèrent la gestion de leurs bagages comme « stressante »

- Un sondage réalisé par AirHelp montre qu'une majorité de passagers considèrent à un certain degré la gestion de leurs bagages comme « stressante » lorsqu'ils se préparent à un vol.
- Près de la moitié des compagnies aériennes analysées facturent des frais pour les bagages en soute, avec des tarifs pouvant varier jusqu'à 123 euros selon la compagnie.
- 53 % des personnes interrogées ignorent quels sont leurs droits en matière d'indemnités en cas d'incident avec leurs bagages.

**Paris, 16 décembre 2025.-** La gestion des bagages constitue un stress supplémentaire au moment de prendre l'avion. Un sondage réalisé par [AirHelp](#), leader mondial de la défense des droits des passagers aériens, confirme cette tendance après avoir interrogé 500 Français voyageant fréquemment en avion. Il en ressort que **40 % des personnes interrogées considèrent la question des bagages « un peu stressante », 32 % la trouvent « stressante » et 9 % « très stressante ».**

Parmi les répondants, 49 % ont dû payer des frais supplémentaires à l'aéroport parce qu'ils ne comprenaient pas les règles de la compagnie aérienne.

*« Une part importante des voyageurs ne comprennent pas ou ignorent les politiques de bagages de la compagnie avec laquelle ils voyagent, comme le révèle notre enquête », déclare Francis Marasco, porte-parole d'AirHelp. « 97 % ignorent quel est le délai prévu pour déclarer un bagage endommagé, et 53 % ne savent pas qu'ils peuvent être indemnisés en cas de problèmes liés à leurs bagages. Une situation qui s'explique sans aucun doute par un manque important d'information ».*

Le principal problème révélé par le sondage est que les bagages constituent une source de stress pour une majorité de voyageurs. **Jusqu'à 50 % des participants affirment que la possibilité d'avoir des problèmes avec leurs bagages les inquiète « chaque fois qu'ils prennent l'avion », 28 % lors de la majorité de leurs vols et 11 % lors de certains de leurs trajets.** Seuls 5 % des personnes interrogées déclarent ne « jamais » s'inquiéter pour leurs bagages lorsqu'elles voyagent en avion.

## **Bagages enregistrés : cela peut coûter cher, même pour la première valise**

Pour offrir aux passagers une vue d'ensemble complète, AirHelp a complété son enquête par une **analyse des règles et des tarifs de bagages de 25 compagnies aériennes internationales**, principalement européennes. Cette analyse montre à quel point les réglementations et les coûts peuvent varier d'une compagnie à l'autre.

Onze des 25 compagnies aériennes analysées facturent des **suppléments pour les bagages à main**. **Eurowings** est la plus chère, avec 40,13 €, suivie de **Wizz Air** (28 €), **Norwegian** (18 €), ainsi que **Finnair** et le **groupe SAS** (16 €). En termes de capacité, **British Airways**, **EasyJet** et **Jet2** autorisent le volume le plus élevé (63 000 cm<sup>3</sup>), tandis que **Condor**, **Volotea**, **TUI Airways**, **Pegasus** et **Ryanair**

proposent le volume le plus faible (44 000 cm<sup>3</sup>), équivalant à 55 x 40 x 20 cm. **Il est donc important de vérifier les dimensions avant de voyager.**

Les **bagages suscitent des inquiétudes parmi les voyageurs français** : 59 % redoutent la perte de leur valise et 25 % en ont déjà fait l'expérience, tandis que 75 % s'inquiètent que leur bagage dépasse le poids ; 55 % craignent d'avoir à payer des frais supplémentaires, selon notre étude.

Il est vrai que **les prix des bagages enregistrés (20–23 kg) varient jusqu'à 123 €** selon les compagnies aériennes, avec une moyenne de 38 €. **Turkish Airlines** est la plus chère sur les vols court-courriers (140 €), suivie d'**ITA Airways** (70 €) et de **British Airways** (50 €). Les options les plus économiques sont proposées par **Norwegian** (25 €), **Volotea** (19 €) et **Pegasus Airlines** (17 €).

Les **frais d'excédent de bagages peuvent grimper rapidement** : **TAP Air Portugal** affiche les tarifs les plus élevés pour une pièce supplémentaire avec 110 €, suivie d'**ITA Airways** (80 €), d'**Air France–KLM** et de **British Airways** (75 €), ainsi que de **Finnair** et du groupe **SAS** (65 €). Sur les vols long-courriers, le coût peut atteindre 235 € avec **TAP Air Portugal**, le plus élevé de l'étude, suivi de 180 € dans le cas de **Finnair**.

L'analyse montre que **les bagages sont bien plus chers sur les vols long-courriers**. Alors que la première valise coûte généralement entre 30 et 40 € sur les courtes distances (moyenne : 42 €), elle dépasse souvent les 70 € sur les longs courriers. Les plus grands écarts se constatent chez **Air Europa** (+70 €), **ITA Airways** (+50 €) et le groupe **SAS** (+47,73 €). **TAP Air Portugal** (+45 €) et **Finnair** (+43 €) affichent également des hausses significatives. Seules **Eurowings** et **Turkish Airlines** conservent des prix quasi identiques, avec des variations de seulement 1 € et 1,50 € respectivement.

### Quels sont mes droits en tant que passager ?

En Europe, vos droits concernant les bagages endommagés ou retardés proviennent de la **Convention de Montréal** : si votre bagage enregistré est endommagé, vous devez le signaler à l'aéroport et déposer une réclamation écrite dans **un délai de 7 jours**, et la compagnie aérienne doit le réparer, le remplacer ou **vous indemniser jusqu'à environ 1 600 €**, sauf si le dommage est dû à la mauvaise qualité du bagage.

Si votre bagage est retardé, vous avez **droit au remboursement des achats essentiels « raisonnables »** en attendant, vous devez remplir un PIR à l'aéroport, et vous disposez de **21 jours** à compter de la date à laquelle le bagage aurait dû arriver pour soumettre une réclamation écrite. Au-delà de 21 jours sans livraison, le bagage est considéré comme perdu et les règles d'indemnisation intégrale s'appliquent.

### À propos de l'étude

Pour cette analyse, AirHelp a évalué les réglementations relatives aux bagages de 23 compagnies aériennes européennes, ainsi que de Pegasus et Turkish Airlines, en tenant compte aussi bien des vols court-courriers que long-courriers.

Toutes les compagnies examinées ne proposent pas de liaisons long-courriers ; dans ces cas, la comparaison n'a été effectuée que lorsque les deux types de trajets étaient disponibles.

Seuls les tarifs en ligne pour les bagages enregistrés, les bagages supplémentaires, les bagages à main et les excédents de bagages ont été examinés. L'enquête a été menée en octobre 2025 et se base sur des

informations publiques fournies par les compagnies aériennes ainsi que sur les prix disponibles au moment de la réservation pour les itinéraires analysés.

Les tarifs peuvent donc différer des informations officielles des compagnies. Tous les prix ont été arrondis à l'euro le plus proche. L'objectif de l'étude était de mettre en lumière de manière transparente les différences entre compagnies et de montrer où les voyageurs paient le plus ou le moins pour leurs bagages.

### **Pétition pour sauver les droits des passagers aériens**

Le Conseil européen s'apprête à réduire drastiquement les droits des passagers : si la réforme entre en vigueur, 60 % des réclamations pour retard ne donneraient plus lieu à aucune indemnisation. Cela signifie plus de retards, moins de compensations... et zéro responsabilité pour les compagnies aériennes.

**[En savoir plus et signer la pétition.](#)**

### **À propos d'AirHelp**

AirHelp est une entreprise de technologie dans le secteur du voyage qui œuvre pour améliorer l'expérience des passagers aériens en cas d'interruption de leur vol. Depuis 2013, elle a indemnisé plus de 3 millions de passagers victimes de retards ou d'annulations. Douze millions de voyageurs ont déjà protégé leurs vols avec [AirHelp+](#), et des millions d'autres bénéficient des informations expertes mises gratuitement à disposition sur [airhelp.es](#). AirHelp vient également de lancer sa nouvelle application, téléchargée 235 000 fois, qui propose un suivi des vols en temps réel, des alertes d'interruptions et des options de protection supplémentaires.

En tant que défenseur des droits des passagers aériens, AirHelp s'engage aussi à préserver la planète et à investir dans un avenir plus durable, en plantant un arbre pour chaque 100 interruptions de vols. À ce jour, plus de 183 988 arbres ont déjà été plantés.

Grâce à une intelligence artificielle innovante qui agit en arrière-plan et à une équipe spécialisée de plus de 400 AirHelpers, AirHelp permet à tout voyageur, dans l'UE et au-delà, de réclamer jusqu'à 600 € pour des retards ou annulations de vols.

D'autres informations sur AirHelp sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.airhelp.fr>



### **Pour plus d'information :**

**María Díaz**

**[france.airhelp@actitud.agency](mailto:france.airhelp@actitud.agency)**

**T. 07 82 50 84 14**