

A l'approche des fêtes de fin d'année, AirHelp rappelle que

Plus de 36 millions de bagages perdus dans les aéroports en 2023

- En termes absolus, l'Europe est le continent où l'on perd le plus de bagages
- Avec une moyenne de plus de 9 600 bagages perdus chaque mois, Air France est la 32ème compagnie aérienne à perdre le plus de bagages
- L'aéroport de Roissy - Paris Charles de Gaulle perd ou endommage 0,32% des bagages (plus de 18 000 par mois), ce qui le place en bas du classement des bonnes performances de traitement des bagages

Paris, 17 décembre 2024 – En 2023, un total de **36,1 millions de bagages ont été perdus, retardés ou endommagés dans le monde**, affectant plus de **5,2 milliards de passagers** dans le monde. Il s'agit d'une **légère augmentation par rapport à 2022**, où 26 millions de bagages ne sont pas arrivés à destination comme prévu.

Plus précisément, la cause la plus fréquente d'incidents l'année dernière était l'arrivée retardée des valises (77 %), suivie par les bagages endommagés (18 %) ou la perte définitive (5 %).

En ce qui concerne les retards, 46 % des bagages ont été retardés en raison d'erreurs lors du transfert (le pourcentage le plus élevé des cinq dernières années) ; 16 % n'ont pas été chargés correctement dès le départ et 14 % ont été retardés pour des raisons de sécurité ou en raison d'erreurs techniques.

Voici le résultat global du rapport sur les bagages produit par [AirHelp](#), l'entreprise technologique qui améliore l'expérience des passagers pendant la perturbation potentielle d'un vol.

L'Europe, le continent où l'on perd le plus de bagages

En termes absolus, l'Europe est le continent où l'on perd le plus de bagages, selon les données de la société de technologie aéronautique SITA. **En 2023, 10,6 millions de bagages ont été perdus en Europe, contre 15,7 millions l'année précédente.**

À titre de comparaison, en Amérique du Nord, les chiffres étaient de 5,8 millions de bagages perdus en 2023 et de 6,35 millions en 2022. L'Asie a enregistré la fréquence la plus faible, avec 3,0 millions en 2023, pratiquement inchangée par rapport à 2022 (3,04 millions). Avant la pandémie, l'Asie affichait également les meilleurs chiffres : 1,69 million de sacs perdus en 2019, contre 7,21 millions en Europe et 5,82 millions en Amérique du Nord.

Roissy-Charles de Gaulle, parmi les aéroports qui perdent le plus de valises chaque année

A cette occasion, l'aéroport parisien de Roissy-Charles de Gaulle se place à la douzième place des aéroports qui perdent le plus de valises chaque année. Concrètement, le principal aéroport français perd 1 valise sur 314, ce qui représente environ 18 500 valises par mois, soit 0,32% du total.

À titre de comparaison, l'aéroport de **Juarez**, à Mexico, est l'aéroport où l'on perd le plus de bagages, avec une probabilité de 2,1 %. Il est suivi par **London City** (1,62%) et **Gatwick** (1,58%). Les autres aéroports à noter sont **Shivaji** à Mumbai (1,52 %) et **Ghandi** à Delhi (1,13 %).

De l'autre côté de l'échelle, on trouve l'aéroport international de **Kuala Lumpur**, qui a perdu le moins de bagages en 2023 (seulement 0,09 % de son trafic total), suivi de l'aéroport international de **Jakarta** et de l'aéroport **John Fitzgerald Kennedy de New York**, qui ont également perdu 0,09 % des bagages qu'ils traitent, soit un peu plus de 4 500 bagages par mois.

Dans le cas de la France, on note également qu'**Air France fait partie des 50 compagnies qui perdent le moins de bagages**. La compagnie a perdu en moyenne un bagage sur 361 en 2023, soit 0,28% du volume total qu'elle traite, et se place ainsi en 32ème position, devant SAS Scandinavia, Pegasus Airlines et TAP Portugal, entre autres.

Vers une amélioration du traitement des bagages dans le monde ?

En 2023, 88 % des aéroports proposaient déjà des technologies en libre-service. Toutefois, seules 66 % des compagnies aériennes autorisent actuellement l'enregistrement des bagages en libre-service, et 24 % seulement offrent la possibilité d'imprimer les étiquettes à domicile.

Les prévisions indiquent que la plupart des compagnies aériennes et des aéroports mettront en œuvre des mesures telles que les étiquettes sans contact d'ici 2025.

Droits des passagers en cas de perte, de retard ou de détérioration des bagages

La convention de Montréal régit les droits des passagers en cas de perte, de retard ou d'avarie de leurs bagages.

À cet égard, la réglementation prévoit que le passager a le droit :

- **En cas de bris de bagage** : le passager peut recevoir une indemnisation d'un montant maximum de 1 385 euros. La compagnie aérienne calculera l'indemnisation en fonction de la valeur actuelle du bagage, en estimant une dévaluation annuelle comprise entre 10 et 30 % du prix d'achat initial. La compagnie aérienne n'est pas responsable des dommages causés au contenu du bagage.

- **Pour les retards de bagages** : le passager peut obtenir une indemnisation allant jusqu'à 1 385 euros pour remplacer le contenu perdu. Cette indemnité sera calculée en fonction du nombre de jours de retard ou de la nature du voyage. La compagnie aérienne est exemptée de ce type d'indemnisation si le bagage est perdu lors du voyage de retour vers la ville de résidence.
- **Pour les bagages perdus ou volés** : après 21 jours de retard, le bagage est considéré comme perdu. Dans ce cas, le passager peut recevoir une indemnité pouvant aller jusqu'à 1 385 euros, en fonction de la valeur actuelle du bagage et de son contenu.

Voici les conseils qu'AirHelp recommande pour mieux gérer une réclamation :

1. Avant le voyage, il est recommandé de photographier la valise à l'intérieur et à l'extérieur, afin de faciliter les réclamations futures.
2. Une fois l'incident survenu, vous devez vous rendre au comptoir des objets perdus et obtenir un rapport d'irrégularité.
3. Effectuez des achats de remplacement si le bagage n'arrive pas dans les trois heures, en conservant les reçus. Demander le remboursement à la compagnie aérienne dans les 21 jours suivant la réception des bagages retardés.
4. Demander une indemnisation supplémentaire si les bagages sont complètement perdus ou endommagés.

Vous pouvez consulter les droits des passagers en cas de perte de bagages ici :

<https://www.airhelp.com/fr/problemes-de-bagages/>

À propos d'AirHelp

AirHelp est une entreprise de technologie du voyage qui s'attaque aux perturbations des vols. Depuis 2013, elle a obtenu une indemnisation pour plus de 2,5 millions de passagers victimes d'un retard ou d'une annulation de vol. 6,5 millions de passagers ont protégé leurs vols avec AirHelp+, et d'innombrables millions d'autres bénéficient des informations d'experts disponibles gratuitement sur airhelp.com

#Le numéro 1 de l'indemnisation des vols dans le monde entier

Avec un réseau de 50 cabinets d'avocats dans plus de 35 pays, une IA innovante travaillant en coulisses et une équipe dévouée de plus de 400 AirHelpers, AirHelp permet à toute personne voyageant au Royaume-Uni, dans l'Union européenne et au-delà de réclamer facilement jusqu'à 600 euros pour les retards et les annulations de vols.

En tant que défenseur des droits des passagers aériens, AirHelp s'engage à prendre soin de la planète et à investir dans un avenir plus vert en plantant un arbre pour 100 vols perturbés. À ce jour, plus de 69 500 arbres ont déjà été plantés.

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



Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 82 50 84 14