



Baggage perdu suite à erreur lors de l'enregistrement à l'aéroport

Par SoulSun

Bonjour,

J'ai acheté récemment un billet d'avion pour mon associé qui comportait 2 vols (Marseille - Belgrade, Belgrade - Sofia). Il s'agit d'un billet entier pour les deux vols.

A l'enregistrement à l'aéroport il n'a reçu qu'une seule carte d'embarquement pour le vol Marseille-Belgrade et l'employé lui a dit qu'il devait récupérer et enregistrer à nouveau son bagage en soute à Belgrade pour le deuxième vol, sachant qu'il n'y avait que 50 minutes entre les deux vols. Mon associé était étonné car nous avons acheté un billet entier pour tout le trajet mais l'employé lui a dit que c'était comme ça. En arrivant à Belgrade il a attendu son bagage qui n'est pas sorti et il a perdu énormément de temps à le chercher avec les employés de l'aéroport jusqu'au moment où il a montré une photo de l'étiquette sur le bagage qu'il a fait lors de l'enregistrement avant de l'envoyer en soute et l'employé l'a informé que sur cette étiquette c'est marqué que son bagage voyage jusqu'à la destination finale et donc sa valise est partie sur son prochain vol. En arrivant au check-in (car il avait une seule carte d'embarquement), le guichet avait déjà fermé et il a manqué son deuxième vol. Il a du passer la nuit à Belgrade et le lendemain Air Serbia l'a positionné sur le prochain vol pour Sofia. Lors de l'enregistrement l'employé s'est étonné de la contradiction entre sa première carte d'embarquement et la mention qui portait son bagage en soute et lui a dit qu'il ne pouvait pas récupérer son bagage à l'aéroport de Belgrade à cause de cela et qu'il serait envoyé avec le prochain vol à Sofia. A l'arrivée à Sofia son bagage n'était pas là, il a fait tout de suite une réclamation mais cela fait déjà plus d'un mois que son bagage est déclaré perdu sans aucune trace. IL comportait des matériels importants pour un tournage vidéo (accessoires et décors artistiques confectionnés spécialement pour cela), prévu dans les 3 jours suivant son arrivée à Sofia et nous avons subi de grosses pertes car sans cela nous étions contraints d'annuler le tournage et selon le contrat obligés de payer la moitié du montant du budget total du devis établi par la société de tournage. Je cherche depuis à contacter sans succès le service d'enregistrement de l'Aéroport de Marseille Provence car il me semble important que quelqu'un assume la responsabilité de cette faute commise lors de l'édition de la carte d'embarquement car sans elle, tout cela ne serait pas arrivé. Il ne s'agit pas d'un cas isolé car deux semaines avant j'ai effectué le même trajet et la même chose m'est arrivée également (j'ai obtenu qu'une seule carte d'embarquement pour la première destination) mais heureusement je n'avais pas de bagage en soute à enregistrer.

Après avoir contacté Air Serbia, j'ai obtenu la confirmation que le billet que nous avons acheté comporte l'arrivée des bagages jusqu'à la destination finale ainsi que l'édition de deux cartes d'embarquement dès le départ, et que dans le cas contraire il s'agit bien d'une faute et d'une contradiction par rapport au billet que nous avons acheté.

L'aéroport de Marseille Provence m'a envoyé vers la société d'Aviapartner, qui a son tour m'a envoyé vers la société Alyzia, qui a son tour m'a renvoyé vers Aviapartner, chacun clamant que ce service ne dépend pas d'eux.

Je voudrais connaître quelle est la marche à suivre dans ce cas.

Je vous remercie par avance.

Par yapasdequoi

Bonjour,

C'est la compagnie à qui vous avez acheté le billet qui est votre interlocuteur privilégié.

La perte du bagage est couverte par la garantie classique, il aurait fallu déclarer la valeur des matériels et prendre une assurance spécifique pour les pertes d'exploitation.

[url=<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11370>][url]

Par SoulSun

Bonjour,

Merci pour votre réponse.

La compagnie aérienne (Air Serbia) nous a répondu que le service d'enregistrement ne relève pas de leur responsabilité mais de l'aéroport de Marseille. A son tour l'aéroport a déclaré que c'est la société Aviapartner dont dépend ce service mais ils nous ont renvoyés vers Alyzia qui ne s'occupe que des bagages à l'arrivée à Marseille...

Par yapasdequoi

Vous avez acheté le billet à qui ?

Par SoulSun

Nous avons acheté le billet à Air Serbia mais ils disent que le service d'enregistrement dépend de l'aéroport.

Par Isadore

Bonjour,

Légalement, c'est la compagnie aérienne qui est responsable vis-à-vis de vous si vous lui avez acheté directement le billet. L'entreprise avec laquelle vous avez un contrat est celle qui doit vous dédommager. Elle pourra ensuite se retourner contre qui de droit.

Par yapasdequoi

C'est donc bien la compagnie aérienne qui vous doit le dédommagement légal concernant le bagage perdu.
Lisez le lien fourni (!)