



Selon un sondage réalisé auprès des voyageurs de liligo.com

"76% des voyageurs craignent de perdre leurs bagages au moment de l'enregistrement"

Selon une enquête réalisée par liligo.com, 63% des personnes interrogées affirment aussi ne pas connaître leurs droits de voyageurs en cas de perte de bagages par une [compagnie aérienne](#).

- En 2010, 29,44 millions de bagages ont été perdus, retardés ou endommagés dans le monde entier. Un chiffre en augmentation de 6% par rapport à l'année 2009.
- La moitié de ces bagages (50%) ont été perdus dans des aéroports européens.
- Pour 1000 passagers, 12,04 bagages ont été perdus, retardés ou endommagés.
- 70% des voyageurs interrogés affirment aussi qu'une compagnie aérienne a perdu, égaré ou endommagé leurs bagages, ou connaître une personne à qui cela est arrivé.

Paris, novembre 2011. Compte tenu des résultats communiqués par le rapport de la SITA sur les pertes de bagages pendant l'année 2010, [liligo.com](#) a cherché à savoir comment réagissent les voyageurs face à ce phénomène et s'ils ont déjà été victime de perte, de retard ou de détérioration de leurs bagages. [liligo.com](#) a constaté qu'un grand nombre de passagers ignorent leurs droits en cas d'incident avec leurs bagages, ce qui pose un problème pour la récupération ou le remboursement de leurs effets personnels.

Statistiques

Selon une étude de la SITA (Baggage Report 2011), 29,44 millions de bagages ont été perdus, retardés ou endommagés au cours de l'année 2010. un chiffre en augmentation de 6% par rapport à l'année 2009. Ces résultats concordent avec ceux obtenus par liligo.com et expliquent la crainte des 76% de voyageurs de perdre leurs bagages.

Selon la SITA, l'augmentation du nombre de pertes, de retards et de dommages est due à l'augmentation du nombre de passagers et de catastrophes naturelles. Pour 1000 passagers, 12,07 bagages ont été perdus, retardés ou endommagés.

Le continent européen est le plus concerné par ce phénomène, avec près de 15 millions de bagages perdus en 2010, soit quasi 50% du volume total mondial.

Les causes de pertes de bagages

Le rapport présente diverses causes de pertes de bagages. Les plus fréquentes sont :

- Transfert du bagage entre deux destinations, 51%
- Omission de chargement du bagage, 14%
- Erreurs d'enregistrement, de confusion de bagages et de failles de sécurité dans les aéroports, 12%.
- Douanes, météorologie et restrictions dans l'espace aérien, 10%.

Il existe cependant une consolation : parmi les 12 bagages perdus pour 1000 passagers, plus de la moitié sont récupérés par leur propriétaire dans les 48h suivant la perte et, au total, seulement 0,43 bagages pour 1000 passagers se perdent définitivement.

Conseils pour éviter de perdre sa valise

- **La personnaliser** : il y a de multiples possibilités de la différencier des dizaines d'autres qui voyagent dans le même avion, avec des cordons et des autocollants notamment.
- **L'identifier** : attacher une étiquette mentionnant ses coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse, etc.).
- **L'étiqueter** : retirer les étiquettes des voyages précédents et vérifier que le personnel de la compagnie aérienne ne se méprenne pas au moment de l'étiqueter (vérifier les numéros de [vol](#), la destination, etc.).
- **Effectuer l'enregistrement en avance** : essayer de faire enregistrer ses bagages le plus en avance possible de manière à faciliter le processus d'examen et de chargement des bagages et ainsi éviter qu'ils ne se perdent dans la précipitation.
- **Objets de valeur**: il est recommandé d'éviter d'enregistrer des bagages contenant des objets de grande valeur (économique ou sentimentale) qui, en cas de perte, pourraient être irrécupérables (ordinateur portable, appareil photo, etc.).
- **Surveiller ses bagages** : il est important de fermer sa valise de telle sorte qu'il soit plus difficile d'en extraire le contenu. Utiliser un cadenas et préférer les valises avec serrures de sécurité.

- **Lors de la livraison des bagages:** regarder attentivement tous les bagages défilant sur le tapis pour éviter qu'une tierce personne ne s'empare - par mégarde ou intentionnellement - d'un bagage qui ne lui appartient pas.

Source : SITA Baggage Report 2011

A propos de liligo.com :

liligo.com est le premier moteur de recherche de [voyage](#) interrogeant plus de 250 sites (agences de voyage, compagnies aériennes dont 70 low-cost, tour-opérateurs, hôtels...,) et permettant d'accéder facilement à toutes les solutions de voyage disponibles en ligne, triées et présentées de manière impartiale. Exhaustif, objectif, innovant, liligo.com a pour mission d'aider l'internaute à trouver son voyage le plus simplement et le plus efficacement possible. Disponible dans 10 pays européens et attirant plus de 2 millions de visiteurs uniques par mois, liligo.com est une production de Findworks Technologies, une start-up de quarante personnes fondée par Pierre Bonelli, Bertrand de la Ruelle, Xavier Corbel et Mikaël Quilfen en 2005.