



Litige avec Qatar Airways – Bagages perdus et réponse inadmissible

Par **Amelie-Axel**, le **13/03/2025 à 14:05**

Bonjour,

Nous faisons face à un litige avec Qatar Airways concernant la perte de nos bagages et un manque total de prise en charge de leur part. Nous souhaitons obtenir un avis juridique avant d'enclencher d'éventuelles démarches plus lourdes.

Résumé des faits :

Le 6 novembre 2024, notre vol QR151 à destination de Madrid a été détourné vers Valence en raison de la fermeture temporaire de l'aéroport de Madrid. Cela nous a fait manquer notre correspondance pour Marseille. Qatar Airways nous a alors reroutés sur un vol opéré par Air France (AF1301 pour Paris et AF338 pour Marseille) le 7 novembre.

Arrivés à Marseille, nos bagages n'étaient pas là. Après vérification auprès d'Air France, il s'avère que Qatar Airways ne les avait pas transférés sur notre nouvel itinéraire. Depuis 4 mois, nous tentons d'obtenir un remboursement et une réponse claire de Qatar Airways, sans succès.

Nos démarches déjà effectuées :

- Nombreux mails envoyés à Qatar Airways sans réponse depuis novembre.
- Mise en demeure envoyée en recommandé le 14 février 2025.
- Réponse reçue seulement le 12 mars... sur un post-it, avec un message truffé de fautes d'orthographe :

“Merci contacter Air France pour les bagages non délivré à Marseille. Madrid / Paris / Marseille a été effectué avec Air France.”

- Nous avons ouvert une réclamation indiquant les faits auprès d'Air France en date du jour, nous attendons le retour de cette compagnie.

Nos questions :

- 1.Qatar Airways est-il responsable, même s'ils nous ont reroutés sur Air France ? Selon nous, oui, puisqu'ils étaient notre compagnie d'origine et qu'ils n'ont pas transféré les bagages.
- 2.Peut-on réclamer des dommages et intérêts pour préjudice moral ? Ma compagne est enceinte et ce litige nous cause un stress énorme depuis 4 mois.
- 3.Quelle est la meilleure procédure à suivre ? Devons-nous passer directement par une action en justice ou y a-t-il une autre solution plus rapide ?
- 4.Avons-nous une chance d'obtenir une compensation financière en plus du remboursement

des bagages ?

Nous aimerions connaître nos chances de succès avant d'engager une procédure plus lourde contre Qatar Airways.

Merci d'avance pour vos conseils et votre aide précieuse.

Cordialement,
Axel et Amélie

Par **Zénas Nomikos**, le 13/03/2025 à 17:40

Bonjour,

[quote]

Votre bagage n'est pas à l'aéroport d'arrivée ? La compagnie aérienne est tenue de dédommager les passagers jusqu'à un certain plafond. Dans quelle mesure et comment ? Le détail de ce à quoi vous avez droit.

[/quote]

Source et de plus, la suite ici :

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/bagage-perdu-endommage-aerien-indemnisation>

Par **miyako**, le 17/03/2025 à 11:55

Bonjour,

<https://www.quechoisir.org/actualite-litige-avec-une-compagnie-aerienne-saisir-un-tribunal-se-complice-n25148/>

Dans votre cas ,c'est Qatar Airways qui doit vous indemniser .Selon la convention de Montreal signée par Qatar Airways ,l'indemnisation est de 1600€ par bagage .

Cordialement