

Problème technique ou administratif lors de la demande de passeport : dédommagement

Vous avez subi un dommage financier à cause d'un problème technique ou administratif lors de votre demande de passeport?

Malgré toutes nos précautions, des problèmes techniques ou administratifs (panne du système, données erronées sur le passeport, ...) lors d'une demande de passeport peuvent se produire.

Vous avez rencontré ce problème et vous estimez avoir subi un **préjudice**:

- Vous avez dû retarder votre retour prévu le jour même et cela a engendré des frais.
- Vous avez été obligé de passer la nuit dans la ville de votre poste consulaire pour vous rendre à un nouveau rendez-vous fixé le lendemain.
- Vous avez dû revenir ultérieurement au poste consulaire et vous avez donc dû faire deux fois le voyage.
- Vous avez dû annuler ou reporter un voyage à l'étranger suite au retard dans l'obtention de votre passeport.

Vous pouvez dans ce cas demander au SPF Affaires étrangères un **dédommagement** financier pour le préjudice subi.

Comment introduire votre demande ?

Complétez le [formulaire de demande](#) de dédommagement.

Joignez-y les originaux de toutes les pièces justificatives relatives aux frais de transport et/ou d'hôtel (titres de transport, factures d'hôtel, ...).

Renvoyez-nous le tout à l'adresse suivante:

SPF Affaires étrangères
Direction Documents de voyage et d'identité
Service Logistique et Normes Internationales (C2.1)
rue des Petits Carmes 15
1000 Bruxelles

Dans quel délai introduire votre demande ?

Vous avez 3 mois à partir de votre passage à votre ambassade ou à votre consulat pour introduire votre demande.

Que se passe-t-il ensuite ?

Nous vous informerons dans un délai de 3 mois de la suite réservée à votre demande de dédommagement. L'introduction d'une telle demande n'entraîne aucune acceptation automatique de notre part.

En cas d'acceptation de votre demande, nous vous proposerons un montant à titre de dédommagement. Si vous acceptez notre proposition, vous renoncez expressément et définitivement à tous autres droits, actions et prétentions relatifs au même préjudice.