

# 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 revenir ultérieurement au service passeports de votre commune / administration provinciale et vous avez donc dû faire deux fois le trajet.
- 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 vers votre administration et/ou de modification de votre voyage.

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 trois mois à partir de votre passage au service passeports de votre commune / administration provinciale 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.