

LES LITIGES RELATIFS AUX BAGAGES LORS D'UN VOL EN AVION : PERTE, DETERIORATION ET RETARD DE LIVRAISON

Lors d'un trajet en avion, il existe un risque que votre bagage enregistré (qui voyage en soute) soit perdu, détérioré ou vous soit délivré avec du retard. Dans de telles circonstances, vous pouvez bénéficier de certaines compensations en fonction du préjudice que vous avez subi.

La responsabilité du transporteur en cas de perte, avarie ou retard de bagage est régie par des conventions internationales : la convention de Varsovie de 1929 et la convention de Montréal de 1999, plus favorable aux voyageurs que la celle de Varsovie.

L'article 6 du règlement (CE) N° 2027/97 du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens rappelle aux compagnies qu'elles doivent informer les passagers sur le régime de responsabilité applicable aux bagages et les modalités d'exercice de leurs droits.

Vos droits dépendent de la convention internationale qui sera applicable à votre situation, qu'il est indispensable de déterminer avant toute démarche.

Pour les bagages à main, qui restent en cabine, il existe un régime de responsabilité spécifique du transporteur (cf. V - LE CAS SPECIFIQUE DES BAGAGES À MAIN).

I - CHAMP D'APPLICATION DES CONVENTIONS

Plusieurs éléments doivent être analysés pour déterminer le droit applicable à votre situation.

- **Pays de départ et pays d'arrivée de votre voyage.**

Pour que la convention de Montréal puisse s'appliquer à votre situation, il faut que le pays de départ ET le pays d'arrivée aient ratifié cette convention. Une liste des pays signataires est disponible sur le site de l'organisation de l'aviation civile internationale (136 États signataires en mars 2020) : : https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_FR.pdf

La France ainsi que tous les pays de l'Union européenne l'ont adoptée.

Pour que la convention de Varsovie puisse s'appliquer à votre situation, il faut que le pays de départ ET le pays d'arrivée aient ratifié cette convention. Une liste des pays signataires est disponible sur le site de l'organisation de l'aviation civile internationale (152 États signataires en mars 2020) : https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf

La France a également ratifié cette convention.

- **Nationalité de la compagnie aérienne effective** (celle qui opère le vol, ce n'est pas toujours celle à qui vous avez acheté le billet d'avion)

Le règlement (CE) n°889/2002 du 13 mai 2002 a étendu l'application de la convention de Montréal lorsque la compagnie aérienne effective est européenne. Il importe alors peu que l'un des pays de départ ou d'arrivée ne soit pas signataire de la convention de Montréal, elle pourra s'appliquer du fait de la nationalité de la compagnie aérienne effective.

Cette convention s'appliquera également aux vols intérieurs français si le transporteur aérien possède une licence délivrée par un État membre de l'Union européenne.

Une fois déterminée la convention applicable à votre litige, vous pourrez connaître vos droits. Quel que soit le texte applicable, le transporteur aérien est présumé responsable du dommage survenu en cas de perte, avarie ou retard de bagages enregistrés si le dommage s'est produit à bord de l'avion ou au cours des périodes durant lesquelles le transporteur avait la garde des bagages enregistrés (période entre le moment où vous laissez vos bagages à l'enregistrement et l'instant où vous les récupérez à l'arrivée).

Il vous faudra être très vigilant sur les délais pour signaler ces dysfonctionnements et ainsi faire votre réclamation.

II - PRINCIPE DE RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR

La présomption de responsabilité est la même dans les deux conventions : « *le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie* » de bagages enregistrés.

Alors que la convention de Varsovie regroupe dans un même article le principe de la responsabilité du transporteur pour les bagages et les marchandises en son article 18, la convention de Montréal distingue dans deux articles différents la responsabilité en matière de bagages (article 17-2) et celle relative au transport de marchandises (qui concerne le fret, article 18).

La période pendant laquelle le transporteur est responsable des bagages enregistrés correspond tout simplement à celle pendant laquelle il a les bagages sous sa garde, quel que soit le moment et le lieu du fait générateur ayant causé la destruction, la perte ou l'avarie.

Trois types de dommages sont visés par les deux conventions internationales : la destruction, la perte et l'avarie. La principale difficulté réside dans la preuve de votre préjudice.

III. LES BAGAGES ENREGISTRÉS – CALCUL DE L'INDEMNISATION

En cas de perte, destruction, retard de livraison d'un bagage enregistré, le voyageur peut demander une indemnisation à la compagnie aérienne. Il peut s'agir aussi bien de la compagnie effective que de la compagnie contractuelle.

Une limite d'indemnisation est prévue par le texte applicable (cf. infra).

- **Preuve du préjudice**

La principale difficulté va résider dans la détermination et la preuve du préjudice. La preuve se fera par tous moyens : inventaire du contenu du bagage, facture d'achat des éléments listés, photos démontrant la possession des éléments listés, témoignages, etc...

Si le bagage a été abîmé, un certificat de non-réparabilité (établi par un revendeur de la marque du bagage) pourra vous être demandé, et éventuellement la facture d'un bagage en remplacement. Certaines compagnies proposent cependant de vous fournir un bagage neuf en remplacement, il faut prendre contact avec elle avant toute initiative.

Concernant les retards de livraison de bagage, il est nécessaire que les voyageurs conservent tous les justificatifs et factures des achats nécessaires dans l'attente de la livraison du bagage. Il s'agira principalement des achats de première nécessité. Certaines compagnies fournissent des trousseaux contenant ces affaires indispensables pour vous éviter cette dépense.

Enfin, concernant les pertes de bagage, ce qui sera indemnisé sera la valeur du contenu du bagage perdu, ainsi que le bagage en lui-même. Il faudra donc essayer de rassembler des preuves de la valeur des éléments contenus dans le bagage. Cela rend indispensable d'être précis et exhaustif lorsque vous dressez l'inventaire du contenu du bagage. Les factures ne sont pas les seules preuves recevables, la preuve est libre et par tous moyens.

Pour les bagages enregistrés, l'article 17-2 de la convention de Montréal prévoit un cas spécifique d'exonération résultant de la « *nature ou du vice propre des bagages* » (exemple : bagage usé, fragile), auquel il convient d'ajouter la faute du voyageur posée en termes généraux par l'article 20 (exemple : bagage mal fermé).

Pour tous les cas de litige bagage, le transporteur versera une indemnisation dont le montant est plafonné : le montant de l'indemnisation ne pourra pas dépasser cette somme. Elle dépend du texte applicable.

- **Plafond d'indemnisation**

La convention de Varsovie limite la responsabilité du transporteur à 17 DTS (Droits de Tirages Spéciaux) par kilogramme. Les DTS sont un instrument monétaire international créé par le Fond Monétaire International, constitué d'un panier de devises (dollar américain, euro, livre sterling, yen, yuan). Sa valeur varie chaque jour en fonction des différents cours des devises, mais elle est d'environ 1 DTS = 1,24 euros. 17 DTS représente donc environ 21 euros.

Ainsi, pour un bagage de 20 kg, l'indemnisation maximale à espérer est d'environ 420 euros lorsque seule la convention de Varsovie est applicable.

Dans le silence de la convention, les types de préjudices indemnisables sont déterminés par la loi nationale applicable. Le droit français ne comporte aucune restriction, et ouvre droit à réparation non seulement de la valeur de la marchandise/bagage perdu(e) ou déprécié(e) mais aussi de tout préjudice supplémentaire prouvé par le demandeur¹. Le principal obstacle sera donc la preuve et le chiffrage du préjudice.

Pour ce qui relève de la convention de Montréal, quel que soit le type de préjudice permettant d'engager la responsabilité du transporteur (destruction, perte, avarie mais aussi retard), la réparation est plafonnée initialement, à 1 000 DTS par passager (article 22-2), réévaluée en 2009 à 1131 DTS (environ 1416 euros). Cette limitation s'applique non seulement aux bagages enregistrés mais aussi aux bagages à main, conformément à l'article 17-4, qui prévoit que, sauf dispositions contraires, le terme « bagages » désigne les deux.

Il est important de retenir que ces montants d'indemnisation ne sont que des plafonds et non un montant forfaitaire dû aux passagers. Le préjudice doit être prouvé et chiffré, et ne pourra dépasser ce montant (1131 DTS pour la convention de Montréal, 17 DTS par kg de bagage pour la convention de Varsovie).

	Convention de Montréal	Convention de Varsovie
Plafond d'indemnisation	1131 DTS par voyageur <i>environ 1416 euros par voyageur</i>	17 DTS par kg de bagage <i>environ 21 euros par kg de bagage</i>

Ces limites d'indemnisation peuvent être écartées dans deux cas :

- en cas de déclaration spéciale d'intérêt à la livraison, envisageable pour des bagages enregistrés (article 22-2 convention de Montréal). La déclaration suit les mêmes règles sous le régime de la convention de Varsovie. Il s'agit d'un cas dans lequel le voyageur effectue une déclaration spéciale à l'enregistrement du bagage pour que la valeur de son bagage soit retenue, et non pas les limites d'indemnisation prévues par les textes. Il devra alors payer un supplément auprès du transporteur. Le voyageur n'a jamais l'obligation d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt, même lorsque son bagage est de grande valeur, c'est à lui de faire ce choix.
- en cas de faute inexcusable du transporteur (faute d'une gravité exceptionnelle dont l'auteur ne peut ignorer les conséquences dommageables), de ses préposés ou de ses mandataires : la faute inexcusable visée dans l'article 22-5 de la convention de Montréal est la même que celle visée dans la convention de Varsovie modifiée à La Haye.

¹ Par exemple, préjudice commercial, préjudice moral subi par une société dans l'organisation d'un salon, V. Cass. com., 23 mai 1989 : Dr. eur. transp. 1990, p. 89. – Perte d'une chance d'obtenir une commande, V. CA Paris, 25 févr. 1986 : BT 1986, p. 480.

La convention de Montréal dispose dans un article 24 consacré aux révisions des limites que celles-ci pourront être révisées par le dépositaire de la convention (l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale : OACI) tous les cinq ans, sous certaines conditions liées à la mesure du taux d'inflation. La première révision est intervenue en novembre 2004, elle a porté à compter du 30 décembre 2009 les limites à 1 131 DTS par passager pour les dommages aux bagages, au lieu de 1 000 DTS.

Par ailleurs, une révision volontaire peut également intervenir à tout moment si le coefficient pour inflation prévu par la convention dépasse 30 % depuis la révision précédente et si un tiers des États parties en exprime le souhait (article 24-3). Ces révisions ne portent naturellement aucunement préjudice à la faculté pour le transporteur de prévoir par convention des limitations plus élevées, conformément à l'article 25.

Le transporteur effectif est soumis au même régime que le transporteur contractuel mais seulement dans la limite du transport qu'il effectue, conformément à l'article 40 de la convention.

En cas de voyage avec plusieurs correspondances (vendues sur un seul billet), impliquant des transporteurs successifs, les conventions prévoient que vous pouvez vous adresser à la compagnie du premier vol, du dernier vol ou celle qui a assuré le vol durant lequel l'avarie s'est produite. Cependant, en pratique, les compagnies vous demanderont de vous adresser à la compagnie auprès de laquelle vous avez initialement déclaré le litige, c'est-à-dire celle assurant la dernière portion de vol, puisque les voyageurs découvrent généralement le litige lors de la livraison du bagage à l'aéroport d'arrivée (et doivent alors le signaler au comptoir bagage).

L'arrêt de la CJUE dans l'affaire C-63/09 du 6 mai 2010² a rappelé que le plafond d'indemnisation comprend tous les types de préjudices. Ce montant ne s'applique pas pour chaque type de préjudice, mais bien tous ensemble : « Le terme «préjudice», qui sous-tend l'article 22, paragraphe 2, de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, conclue à Montréal le 28 mai 1999, fixant la limite de responsabilité du transporteur aérien pour le préjudice résultant, notamment, de la perte de bagages, doit être interprété en ce sens qu'il inclut aussi bien le dommage matériel que le dommage moral ».

L'arrêt de la CJUE dans l'affaire C-410/11 du 22 novembre 2012³ a précisé un point important : le montant forfaitaire de 1131 DTS de la convention de Montréal s'applique par passager. Ainsi, si la preuve peut être faite qu'un bagage contenait les affaires de deux passagers, alors chaque passager sera éligible à être indemnisé à hauteur de 1131 DTS maximum : « L'article 22, paragraphe 2, de la convention (de) Montréal (...) doit être interprété en ce sens que le droit à indemnisation et la limite de responsabilité du transporteur en cas de perte de bagages s'appliquent également au passager qui réclame cette indemnisation au titre de la perte d'un bagage enregistré au nom d'un autre passager dès lors que ce bagage perdu contenait effectivement les objets du premier passager. »

² Arrêt CJUE C-63/09 du 6 mai 2010 :

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=17362DDA2BA86711189D0BA7A306C135?text=&docid=81177&pageIndex=0&doclang=fr&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=729793>

³ Arrêt CJUE C-401/11 du 22 novembre 2012 :

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=bagage&docid=130248&pageIndex=0&doclang=fr&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=731659#ctx1>

IV. LES DÉLAIS DE RÉCLAMATION

Vous devez respecter différents délais, sous peine de perdre vos droits à agir.

Quel que soit votre type de litige bagage, il est indispensable de le signaler dès l'aéroport d'arrivée, au comptoir bagage, en établissant un rapport d'irrégularité bagage (ou property irregularity report). Il faudra ensuite adresser un courrier à la compagnie aérienne, ou un mail, pour détailler les dommages dont vous demandez la réparation.

Si votre bagage est abimé, vous disposez de 7 jours à compter de la livraison du bagage pour adresser ce courrier, quelle que soit la convention internationale applicable. Si votre courrier part après ce délai, votre action sera hors-délai et vous ne pourrez ainsi plus réclamer d'indemnisation à la compagnie. Il faut donc être très vigilant sur ce point, et ne pas attendre avant de signaler la détérioration de votre bagage et demander une indemnisation.

En cas de retard de livraison, vous disposez de 21 jours pour adresser une réclamation, à compter du jour où le bagage a été livré. Si vous adressez votre réclamation après ce délai elle sera irrecevable.

Il n'existe pas de délai maximal à respecter pour les réclamations concernant les pertes de bagage.

Pour l'ensemble de ces litiges bagage, le délai de prescription propre à ces conventions s'appliquera. Aux termes des articles 29-1 de la convention de Varsovie et 35-1 de la convention de Montréal, *« l'action en responsabilité doit être intentée, sous peine de déchéance, dans le délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport »*. Le paragraphe suivant de ces deux articles ajoute que *« le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi »*.

L'article L. 6422-5 du code des transports reprend dans les mêmes termes les dispositions, ci-dessus, des conventions internationales. Il ajoute néanmoins en son alinéa 2, *« l'action en responsabilité, à quelque titre que ce soit, ne peut être exercée que dans les conditions prévues par le présent chapitre »*.

Les transporteurs ne peuvent pas modifier le délai de prescription, que ce soit pour l'allonger ou le diminuer : aucun aménagement n'est possible.

Les règles de computation sont celles du lieu du tribunal saisi. En France, le délai expire deux ans, jour pour jour, après son point de départ. Par exemple, pour une livraison intervenue le 6 mai 1985, l'assignation a été valablement signifiée le 5 mai 1987, soit un jour avant l'expiration du délai⁴.

⁴ V. Cass. com., 19 janv. 1993, n° 91-13.773 : JurisData n° 1993-000057

	Délai pour adresser votre 1^{ère} réclamation	Délai de prescription
Retard	21 jours <i>à compter de la livraison du bagage</i>	2 ans <i>à compter de la date d'arrivée du vol</i>
Perte	pas de délai	
Détérioration	7 jours <i>à compter de la livraison du bagage</i>	

V. LE CAS SPÉCIFIQUE DES BAGAGES À MAIN

Les bagages à main, ou bagages cabine, sont les bagages dont le voyageur conserve la garde et qui ne sont donc pas enregistrés auprès de la compagnie aérienne.

Dans la convention de Varsovie, la présomption de responsabilité ne joue pas à l'égard des bagages non enregistrés, seuls les bagages enregistrés sont visés par l'article 18. C'est donc le droit national qui s'applique, il faudra prouver une faute de la compagnie. Certaines dispositions de la convention s'appliquent aux bagages à main et notamment la limitation de réparation de l'article 22-3 (334 DTS, soit environ 414 euros), qui vise expressément les objets dont le passager conserve la garde.

Quant à la convention de Montréal, elle dispose clairement que « *dans le cas des bagages non enregistrés, notamment des effets personnels, le transporteur est responsable si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires* », conformément à l'article 17-2. Le plafond de l'indemnisation est le même qu'en cas de bagages enregistrés : l'indemnisation reçue ne pourra excéder 1131 DTS (environ 1416 euros) si les conditions de mise en œuvre de la responsabilité du transporteur sont réunies.

Il n'y a donc, pour les bagages à main, aucune présomption et la responsabilité du transporteur ne peut être engagée qu'à la condition de prouver une faute du transporteur, de ses préposés ou mandataires.

VI. NOS CONSEILS

Si vous transportez des objets de valeur ou si vous estimez que la valeur de votre bagage et de son contenu est supérieure à 1 131 DTS (environ 1416 euros), vous pouvez faire une déclaration spéciale d'intérêt. Il vous sera certainement demandé un paiement supplémentaire mais la compagnie sera tenue de payer jusqu'à concurrence de la somme déclarée en cas de dommage.

Si vos bagages subissent un dommage lors d'un voyage en avion, vous devez avoir certains réflexes :

- Si votre bagage a subi une détérioration, il faut la faire constater dès que vous l'avez récupéré. Autrement, la compagnie pourra toujours prétexter que la détérioration est survenue lorsque le bagage était en votre possession. Dès que vous récupérez votre bagage, inspectez-le.

- Quel que soit votre litige bagage, signalez-le à l'aéroport en remplissant un document property irregularity report et ensuite adresser un courrier ou un mail à la compagnie aérienne en détaillant votre préjudice. Conservez bien toutes les preuves de vos démarches (notamment par des captures écran si vous remplissez des formulaires en ligne sur le site de la compagnie aérienne).
- Vous devez conserver tout ce qui a un rapport avec votre vol (billets, cartes d'embarquement, étiquettes bagages, property irregularity report).
- Vous devez également conserver toutes les factures liées à vos dépenses engagées suite au problème (frais d'hébergement, de restauration, de déplacement, achat de vêtement, etc.).
- Si vous subissez un dommage lors d'un vol du fait de la perte, de l'avarie ou du retard d'un bagage, vous devez vous adresser à la compagnie dans le but d'obtenir un dédommagement. Il est nécessaire d'effectuer vos démarches par écrit. En effet, un mail ou une lettre avec accusé réception permettent d'avoir une preuve de la contestation, ce qui n'est pas le cas d'un appel téléphonique. Pour les besoins de votre dossier, tous les éléments de preuve sont nécessaires.
- Lors de votre réclamation, envoyez les copies de toutes les pièces que vous jugerez utiles mais n'oubliez pas de conserver des copies de tous les éléments de votre dossier, y compris de vos propres courriers.