



Les droits des passagers aériens

Analyse juridique du Centre Européen des Consommateurs France

Table des matières

Introduction.....	3
Définitions et champ d'application du règlement 261/2004.....	4
Définitions.....	4
Champ d'application.....	5
Annulation de vol.....	6
Qu'est-ce qu'une annulation de vol ?.....	6
Quels droits en cas d'annulation de vol ?.....	6
Quelles situations peuvent être considérées comme des circonstances extraordinaires ?....	8
Retard de vol.....	11
Qu'est-ce qu'un retard de vol ?	11
Quels sont les droits prévus par le règlement ?.....	11
Les modalités de la compensation prévue en cas de retard de vol.....	12
La compensation basée sur l'application de la convention de Montréal.....	14
Surréservation ou refus d'embarquement injustifié.....	15
Qu'est-ce qu'une surréservation ou refus d'embarquement injustifié ?	15
Une procédure spécifique en cas de surréservation.....	15
Quels sont les droits prévus dans cette situation ?.....	16
Perte et retard de bagage.....	17
Le principe de responsabilité établi par la Convention de Montréal.....	17
Évaluation du préjudice.....	17
Délais de réclamation.....	18
Prescription et juridiction compétente	19

Introduction

Connaitre ses droits, c'est bien, mais pouvoir les exercer, c'est mieux. Telle est la devise qui anime le Centre Européen de la Consommation et de son Centre Européen des Consommateurs France membre du réseau ECC-net, dont un tiers des litiges traités chaque année concerne les droits des passagers aériens.

[Le Centre Européen de la Consommation \(CEC\) : une structure franco-allemande aux missions européennes](#)

Le Centre Européen de la Consommation, association franco-allemande d'informations et de conseils aux consommateurs européens, bénéficiant de subventions publiques provenant de la France, de l'Allemagne et de l'Union européenne, est né en 1993 à l'occasion de la mise en place du Marché intérieur. Dynamique, spécialisée et efficace, l'association fait ses preuves depuis plus de 20 ans et connaît un fort développement de ses missions : elle est devenue une des plus importantes institutions transfrontalières franco-allemandes. Les décideurs politiques et les institutions, tant au niveau national qu'europpéen, font d'ailleurs régulièrement appel à son expertise et ses compétences.

Le Centre Européen de la Consommation de Kehl est la seule structure binationale consumériste européenne. En hébergeant sous son toit le Centre Européen des Consommateurs Allemagne et le Centre Européen des Consommateurs France (membres du réseau européen ECC-Net), il est impliqué dans plus de 50% de l'ensemble des litiges transfrontaliers recensés par l'ensemble du réseau ECC-net.

[Le réseau des Centres Européens des consommateurs, ECC-Net, et les droits des passagers](#)

Depuis sa création en 2005, le réseau européen des Centres Européens des Consommateurs (ECC-Net), traite de nombreux litiges dans le domaine des passagers aériens, par nature transfrontalier. En 2018, le transport aérien, était le secteur le plus litigieux traités par les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne.

Au fil des années, des réglementations et des interprétations, le CEC a constaté une évolution des pratiques et des litiges qui sont développés dans cette fiche.

Définitions et champ d'application du règlement 261/2004

Définitions

- **Transporteur aérien effectif** : Transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager, ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager. C'est donc la compagnie qui va réaliser concrètement le vol et qui peut être différente de la compagnie qui a vendu ou émis les billets.
- **Billet** : document en cours de validité établissant le droit au transport, ou quelque chose d'équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé.
- **Réservation** : le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages.
- **Destination finale** : la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement, ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol prévu au contrat pour le trajet (aller ou retour).
- **Annulation** : le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée, n'a pas été effectué. Généralement, si le passager a été réacheminé, le numéro de vol sera différent de celui initialement prévu. Si le vol est reporté avec un numéro identique (et juste l'adjonction d'une lettre parfois), il peut s'agir d'un simple retard, le vol ayant simplement été reprogrammé le jour suivant avec une lettre en plus pour le distinguer du vol régulier partant également le lendemain.
- **Refus d'embarquement** : refus de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à l'embarquement à l'heure sauf s'il est raisonnablement justifié de refuser l'embarquement, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats.

Définitions et champ d'application du règlement 261/2004

Champ d'application

Le règlement s'applique :

- aux passagers **au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'UE** ;
- aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un **pays tiers** et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre, sauf si :
 - ces passagers ont bénéficié de **prestations** ou d'une **indemnisation** et d'une **assistance dans ce pays tiers**,
 - le transporteur aérien qui réalise le vol n'est **pas** un transporteur **communautaire**.

Ainsi tous les passagers (quelle que soit leur nationalité) des vols au départ de l'UE quelle que soit la nationalité de la compagnie, ou à destination de l'UE avec un transporteur européen, peuvent bénéficier de la protection du règlement européen.

Exemples de vols soumis au règlement

- Paris-Madrid quelle que soit la compagnie ;
- Paris-Istanbul avec une compagnie turque ;
- Istanbul-Paris avec une compagnie française sauf si un droit local est applicable ou a été appliqué, même si les prestations sont inférieures à celles prévues par le règlement européen.

Annulation de vol

Qu'est-ce qu'une annulation de vol ?

On entend par annulation un **vol initialement prévu, qui n'a pas été effectué** et sur lequel au moins une place était réservée. L'annulation implique en principe un changement de numéro de vol et se différencie ainsi du retard.

La notion d'annulation couvre également le cas où l'avion a décollé, mais, pour quelque raison que ce soit, a été **par la suite contraint de retourner à l'aéroport de départ** et où les passagers dudit avion ont été transférés sur d'autres vols ([affaire C-83/10 du 13.10.2011 de la CJUE](#))

Quels droits en cas d'annulation de vol ?

Le règlement 261/2004 (art 5, 7, 8 et 9) prévoit en cas d'annulation de vol par la compagnie aérienne, et ce, **quel que soit le motif** :

- une **assistance** qui consiste à « offrir gratuitement » des rafraîchissements et de la nourriture selon les besoins, ainsi que la possibilité de passer deux appels téléphoniques ou d'envoyer deux messages électroniques gratuitement et d'être hébergé si un réacheminement est prévu le jour suivant.

ET

- au choix du consommateur, le **remboursement** du billet dans un délai de 7 jours **OU** un **réacheminement** vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais.

Attention !

Si le passager choisi de renoncer à son trajet et d'être remboursé, l'assistance ne lui sera plus due (hébergement, restauration, etc.).

Annulation de vol

Le règlement prévoit également une **compensation** à la charge de la compagnie aérienne. Cette indemnisation dépend de la distance du vol et du retard total à l'arrivée.

- Pour tous les vols **jusqu'à 1500 km** : l'indemnisation est de 250 € (125 € si le retard à l'arrivée ne dépasse pas 2h).
- **Pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km** et pour les **autres vols entre 1500 et 3500 km** : l'indemnisation est de 400 € (200 € si le retard ne dépasse pas 3h).
- **Pour les vols de plus de 3500 km** : l'indemnisation est de 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas 4h).

Bon à savoir :

Les départements français d'Outre-mer (Martinique, Réunion, Guadeloupe, Saint-Martin, Guyane, Mayotte) sont considérés comme faisant partie du territoire de l'Union européenne. Dès lors, en cas d'annulation de vol au départ ou à destination de ces territoires, la compensation sera limitée à 400€ même si le vol fait plus de 3500 km ([Civ1, 12 octobre 2016 aff :15-20380](#)). En revanche, les collectivités d'Outre-mer (Nouvelle Calédonie , Polynésie Française...), ne font pas partie du territoire de l'Union européenne que ce soit pour l'application du texte ou pour l'application des distances, tout comme les Antilles néerlandaises ou la plupart des territoires rattachés à la Couronne anglaise.

Attention, la compensation forfaitaire n'est pas due si :

- Le transporteur a informé le passager de l'annulation du vol **au plus tard deux semaines** avant le départ ou en cas de délai inférieur, s'il a offert une place sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée (voir art. 7 du Règlement). Si l'information transite par un intermédiaire (site de vente en ligne ou agence de voyage), la compagnie reste responsable de l'information du passager même si elle a transmis l'information à l'intermédiaire dans les temps et que c'est ce dernier qui a tardé à informer le passager ([CJUE C-302/16 Arrêt Krijgsman](#)). La compensation est alors due.
- Le transporteur apporte la preuve que l'annulation est due à des « **circonstances extraordinaires** ».



Quelles situations peuvent être considérées comme des « circonstances extraordinaires » ?

Le règlement européen ne donne pas de définition ou d'exemples de ce qui constitue une circonstance extraordinaire mais donne quelques pistes notamment dans les considérants :

*« il devrait être considéré qu'il y a circonstance extraordinaire, lorsqu'une décision relative à la gestion du trafic aérien concernant un avion précis pour une journée précise génère un **retard important**, un retard jusqu'au lendemain ou l'**annulation d'un ou de plusieurs vols de cet avion**, bien que toutes les mesures raisonnables aient été prises par le transporteur aérien afin d'éviter ces retards ou annulations. »*

Par ailleurs certains faits semblent par leur nature constituer de façon incontestable des circonstances extraordinaires justifiant l'annulation du vol.

Il s'agit par exemple des **catastrophes naturelles** comme l'éruption du volcan Eyjafjallajökull en 2010, qui a bloqué pendant plusieurs jours le trafic aérien international. Les compagnies aériennes ne pouvaient maintenir leur vol en raison des dangers liés aux particules présentes dans le nuage de cendres ([CJUE C-12/11 Arrêt McDonagh](#)).

Il en est de même des **conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation d'un vol** (fort enneigement, tempête, cyclone, vents violents...) ou en cas de collision avec un oiseau ([CJUE C-315/15 Arrêt Peskova](#)).

Mais certains motifs d'annulation de vol invoqués par les compagnies aériennes sont moins évidents et peuvent faire l'objet de débats ou de questions d'interprétation à la CJUE.

Annulation de vol

- *Le problème technique n'est pas une circonstance extraordinaire*

Les compagnies peuvent rencontrer un **problème technique** qui va affecter le déroulement du vol, voire causer son annulation, et elles invoquent ce problème pour justifier une circonstance extraordinaire et ne pas payer la compensation.

La CJUE a rappelé dans l'[Affaire C-549/07 "Wallentin-Hermann contre Alitalia"](#) du 28 décembre 2008, qu' « **un problème technique survenu à un aéronef ne peut être considéré comme une circonstance extraordinaire**, sauf si ce problème **découle d'évènements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité de la compagnie aérienne concernée et échappent à sa maîtrise effective** ».

La CJUE a confirmé sa position :

- Dans l'[affaire Van der Lans C-257/14](#) : „les circonstances entourant la survenance de ces problèmes ne sauraient être qualifiées d'«extraordinaires», que si elles se rapportent à un **évènement** qui n'est **pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappe à la maîtrise effective** de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine. [...] Des problèmes techniques révélés lors de l'entretien des aéronefs ou en raison du défaut d'un tel entretien ne sauraient constituer, en tant que tels, des «circonstances extraordinaires». Cet arrêt évoque d'ailleurs certains évènements qui eux peuvent être considérés comme extraordinaires.
- [Dans l'arrêt Siewert \(C-394/14\)](#) : le choc d'un escalier mobile d'embarquement d'un aéroport contre un avion ne saurait être qualifié de «circonstance extraordinaire» exonérant le transporteur aérien de son obligation d'indemnisation des passagers en cas de retard important d'un vol opéré par cet avion.

D'après ces arrêts, et à défaut de démontrer une origine complètement extérieure à l'activité du transporteur (ex : Arrêt Germanwings (C-501/17) : pneumatiques d'un avion endommagés à cause d'un objet étranger présent sur le tarmac) un **problème technique n'est donc pas une circonstance extraordinaire et ne peut être un motif pour refuser la compensation forfaitaire**.

Annulation de vol

- *Le temps de travail du personnel n'est pas une circonstance extraordinaire*

En ce qui concerne le **personnel**, certaines compagnies ont tenté de faire passer des problèmes dans la gestion des rotations des équipes (temps de travail) pour des circonstances extraordinaires, mais **la CJUE a bien confirmé ici que ce type d'incident relève de la maîtrise exclusive de la compagnie et ne peut donc être considéré comme extraordinaire** ([Arrêt CJUE C-294/10 „Eglītis & Ratnieks”](#)).

- *La grève : pas d'harmonisation européenne*

Pour ce qui est des **grèves**, il n'existe pour l'heure aucune interprétation générale de la CJUE qui s'appliquerait pour tout type de mouvement social du personnel de la compagnie.

La CJUE n'a eu pour le moment qu'à statuer concernant une **grève dite „sauvage”**. Dans ce cas, cette grève qui consistait pour les pilotes de la compagnie à se mettre tous en arrêt maladie n'a **pas** été considérée par la Cour comme une **circonstance extraordinaire**, car le mouvement a fait suite à une décision inopinée des dirigeants qui étaient donc en mesure d'anticiper cette réaction ([Arrêt CJUE Krüsemann e.a](#)).

Pour les autres types de grève, **chaque Etat apprécie la situation selon son droit et ses coutumes**. Si dans certains pays, la grève du personnel de la compagnie relève clairement de sa maîtrise et ne constitue généralement pas une circonstance extraordinaire (Portugal, Espagne, France), il n'en est pas de même dans d'autres pays comme en Allemagne où la Cour Suprême ([BGH du 21.08.2012 n° 133/12](#), „Urteil des X. Zivilsenats vom 21.8.2012 - X ZR 146/11”) a admis que la grève des pilotes de Lufthansa constituait une circonstance extraordinaire pour la compagnie. Mais pour cette même grève, les juridictions françaises auraient une toute autre approche.

Qu'est-ce qu'un retard ?

Selon le règlement européen, un vol est considéré comme en retard à partir de :

- 2 heures pour les vols jusqu'à 1500 km,
- 3 heures pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour les autres vols entre 1500 km et 3500 km,
- 4 heures pour les autres vols de plus de 3500 km.

Généralement, le vol retardé ne change pas de numéro, mais peut parfois se voir ajouter une lettre ou un chiffre s'il est retardé jusqu'au lendemain de son départ initialement prévu, pour ne pas le confondre avec le vol régulier prévu éventuellement ce jour-là et qui porte le même numéro.

Quels sont les droits prévus par le règlement ?

Dans l'hypothèse d'un tel retard, le consommateur peut prétendre sur la base du règlement à :

- une **assistance** qui consiste à « offrir gratuitement » des **rafraîchissements** et des **repas**, ainsi que la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux messages électroniques. Dans le cas où le vol est reporté au moins le jour suivant le départ initialement planifié, les passagers doivent se voir proposer un hébergement aux frais de la compagnie et le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).
- La possibilité d'**annuler son billet et en obtenir le remboursement** ainsi qu'un éventuel vol de retour vers son point de départ si le retard dépasse 5h. En dessous de ce seuil tout renoncement au voyage ne donnera pas lieu au remboursement du billet.

Attention !

Si le passager prend la décision de renoncer à son trajet et d'être remboursé, l'assistance ne lui sera plus due (hébergement, restauration, etc.).

À la différence de l'annulation de vol, **les retards de vol, selon le règlement, ne donne expressément pas de droit au paiement d'une compensation.** Cette différence de traitement a conduit à de nombreuses situations confuses dans lesquelles les compagnies aériennes prétendaient que le vol était retardé (parfois de plusieurs jours) plutôt que d'admettre qu'il avait été annulé afin d'éviter de payer une compensation à l'ensemble des voyageurs.

Les compagnies étaient implicitement invitées à retarder un vol plutôt que de l'annuler. Des transports alternatifs ou d'autres vols n'étaient pas toujours proposés aux consommateurs.

Les modalités de la compensation prévue en cas de retard

Suite à deux questions préjudicielles, la CJUE a été invitée à interpréter le règlement 261/2004 sur la notion de retard et les réparations ouvertes aux passagers. Reconnaisant la similitude du préjudice (que ce soit pour cause d'annulation ou de retard, les passagers ne sont pas à l'heure à destination) et en s'attachant aux objectifs du texte, la CJUE dans un arrêt du 19 novembre 2009 ([aff C-402/07 et C-432/07](#)), confirmée par la décision du 23 octobre 2012 ([C-581/10 et C-629/10](#)) estime que les passagers qui ont subi un retard de trois heures ou plus à l'arrivée à leur destination finale ont **droit à une compensation dans les mêmes conditions que dans le cas d'une annulation de vol** (article 7 du règlement : compensation de 250 à 600€).

La CJUE a par ailleurs bien précisé dans l'[arrêt Folkerts \(26 février 2013, C-11/11\)](#) que le retard s'apprécie à la destination finale du trajet même si le retard initial du premier segment de vol était inférieur à cette limite de 3h. De plus, la Cour a confirmé que le point final est bien pris en compte même si le dernier segment de vol est effectué en partage de code par un transporteur non-européen ([arrêt du 11 juillet 2019, C-502/18](#)).

Exemple: Un trajet Munich-Paris-New York-Atlanta

- Si le premier segment de vol a plus de 3 heures de retard à Paris, mais que les transporteurs parviennent à réacheminer le passager à Atlanta avec un retard à l'arrivée de moins de 3h, aucune compensation ne sera due.
- Si un retard du segment Munich-Paris occasionne un réacheminement qui fait arriver le passager à Atlanta avec un retard de plus de 3h, alors le passager sera en droit de prétendre à la compensation selon les conditions du règlement

Retard de vol

- Enfin, si le retard est uniquement dû au dernier segment New-York - Atlanta, effectué par une compagnie américaine mais occasionnant une arrivée avec plus de 3h de retard, la compagnie qui a initialement „arrangé“ les vols serait tenue de verser la compensation.

Attention !

Si le retard est dû à des circonstances extraordinaires, de la même façon que pour les annulations de vol, la compagnie n'est pas tenue de verser l'indemnisation forfaitaire.

Notion de retard à l'arrivée : L'ampleur du retard subi par les passagers d'un vol est calculée à partir de l'«heure d'arrivée» de l'avion. Dans un [arrêt du 04.09.2014](#), la CJUE a précisé que cette notion désigne le moment où au moins **l'une des portes de l'avion s'ouvre**.



La compensation basée sur l'application de la Convention de Montréal

Si le Règlement européen 261/2004 n'est pas applicable à la situation de retard subie ou que le préjudice causé par le retard est supérieur à la compensation prévue par le règlement, le passager a la possibilité d'envisager de recourir au régime de responsabilité prévu par la [Convention de Montréal du 28 mai 1999](#). Cette convention internationale [signée](#) par bon nombre de pays à l'échelle mondiale (et notamment l'Union européenne) reste applicable dès lors que le vol est au départ d'un pays de l'Union européenne ou réalisé par une compagnie communautaire.

En matière de retard, le texte prévoit une **présomption de responsabilité** à l'égard du transporteur (article 19) mais suppose que le passager fasse la **preuve de son préjudice** et **plafonne l'indemnisation à 4150 DTS, soit environ 5000€** (article 22).

Comme le prévoit l'article 12 du Règlement 261/2004, si une action en dommage-intérêt est menée par le passager, le montant de la compensation prévue par le règlement, si elle a été versée, devra être déduite du montant éventuellement alloué par le juge.

L'Allemagne récemment a confirmé le fonctionnement de cette règle: la Cour Fédéral a considéré que les passagers ne pouvaient pas réclamer d'autres dommages et intérêts lorsqu'ils ont déjà reçu la compensation forfaitaire du règlement 261/2004 même si leur préjudice réel est d'un montant inférieur à la compensation déjà obtenue (Az: X ZR 128/18 et X ZR 165/18).

Surréservation ou refus d'embarquement injustifié

Qu'est-ce qu'une surréservation ou un refus d'embarquement ?

Si la compagnie aérienne a vendu plus de billets que de places disponibles et que pour cette raison, vous ne pouvez pas embarquer : vous êtes victime d'un refus d'embarquement pour cause de surréservation (également appelé surbooking ou overbooking).

Si l'hôtesse vous annonce que vous n'avez pas les papiers d'identité requis alors que vous disposez de tous les documents nécessaires et que votre avion a décollé le temps de cette vérification, vous êtes victime d'un refus d'embarquement injustifié.

Attention !

Un refus d'embarquement peut être justifié, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats (présentation d'un titre de séjour au lieu d'une carte d'identité).

Une procédure spécifique en cas de surréservation

En cas de surréservation, la compagnie aérienne doit d'abord faire appel à des **volontaires**. Elle doit donc demander aux passagers s'ils acceptent de différer leur vol. En contrepartie, les passagers auront droit à l'application des droits prévus en cas de refus d'embarquement.

Surréservation ou refus d'embarquement injustifié

Quels sont les droits prévus dans cette situation ?

En cas de surréservation ou refus injustifié, la compagnie doit offrir aux passagers (article 4 du règlement européen 261/2004) :

- Un **réacheminement** ultérieur vers votre destination finale **OU** le **remboursement** du billet, avec le cas échéant, un vol retour vers le point de départ initial.
- Une prise en charge par le transporteur de la **restauration**, des **rafraîchissements** et de **deux appels** téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques compte tenu du délai d'attente.
- Un **hébergement** et le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement en cas de réacheminement sur un autre vol.
- Le versement d'une **indemnisation forfaitaire**. Cette indemnisation dépend de la distance du vol et du retard total à l'arrivée.

De la même façon que pour une annulation de vol, le barème de compensation est le suivant :

- Pour tous les vols jusqu'à 1500 km : l'indemnisation est de 250 € (125 € si le retard ne dépasse pas 2h).
- Pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1500 km et pour tous les autres vols entre 1500 et 3500 km : l'indemnisation est de 400 € (200 € si le retard ne dépasse pas 3h).
- Pour tous les autres vols : l'indemnisation est de 600 € (300 € si le retard ne dépasse pas 4h).

Attention !

Pour un vol au départ d'un pays en dehors de l'Union européenne et réalisé par une compagnie communautaire, dans une situation de surréservation et si la compagnie propose une compensation acceptée par le passager au moment du refus d'embarquement, il ne sera pas possible de revenir dessus, même si elle est inférieure à la compensation prévue par le texte.

Le principe de responsabilité établi par la Convention de Montréal

La Convention de Montréal (applicable pour tous les vols au départ de l'Union européenne et aux compagnies communautaires) régit l'ensemble des règles concernant la responsabilité des compagnies aériennes en cas de perte, retard ou dommage aux bagages.

Le transporteur est présumé responsable de toute avarie, perte ou retard subi par les bagages enregistrés (article 17 de la Convention de Montréal). La responsabilité du transporteur peut être exclue si le dommage résulte de la nature ou du vice même du bagage.

Évaluation du préjudice

La Convention pose un principe de responsabilité du transporteur vis-à-vis des bagages enregistrés, mais c'est au passager qu'il appartient de **prouver son préjudice**. Ici, le texte fixe également un **plafond d'indemnisation de 1131 DTS (soit environ 1300€) par passager** (art 22).

Ce plafond inclut le préjudice matériel et financier (perte de biens, frais induits, etc..) aussi bien que le préjudice moral éventuellement invoqué par les passagers (arrêt CJUE « Walz » [C-63/09](#)).

Attention !

Il s'agit bien d'un plafond par passager et non par bagage enregistré. Au-delà de ce montant, la compagnie ne peut être contrainte de dédommager le préjudice prouvé par le consommateur.

Dans le cas où plusieurs passagers partageraient une même valise, chacun dispose de son plafond de dédommagement, même pour un bagage commun (Arrêt de la CJUE [C-410/11](#)).

Délais de réclamation

La Convention précise que les passagers doivent signaler à la réception de leur bagage tout dommage ou perte constaté (art 31).

Ils ont ensuite **un délai de 7 jours** pour transmettre leur réclamation à la compagnie en cas de **dommage** au bagage et **21 jours en cas de retard** à compter de la réception de la valise.

La CJUE a reconnu dans un arrêt du 12 avril 2018 qu'une réclamation est considérée comme transmise au sens de la Convention de Montréal dès lorsqu'elle a fait l'objet d'une retranscription dans le système informatique de la compagnie, soit par le passager lui-même (via le formulaire en ligne de la compagnie par exemple), soit via un des préposés de la compagnie qui saisit la demande directement dans le système (par exemple lors de la déclaration faite à l'aéroport). Sur cette dernière méthode et compte tenu du possible conflit d'intérêt entre la compagnie et le passager, ce dernier peut apporter des compléments et rectifications dans le délai prévu par la Convention de Montréal.

Le texte ne prévoit **pas de délai en cas de perte**. Il est simplement indiqué qu'un bagage peut être considéré comme perdu après 21 jours suivant la date d'arrivée prévue. Le passager peut alors faire la demande de remboursement pour les effets perdus sans délai particulier (à l'exception du délai de prescription).



Prescription et juridiction compétente

• Prescription

L' article 35 de la Convention de Montréal énonce un **déla**i de prescription (à peine de forclusion) de **2 ans** suivant l'arrivée prévue du vol ou la date de réception des bagages.

Le règlement européen 261/2004 quant à lui, ne prévoit pas de délai, il convient donc de s'en remettre à la législation nationale selon le droit applicable. En France, le recours basé sur le règlement européen et sa jurisprudence interprétative est soumis à la prescription de droit commun de **5 ans** (Arrêt de la Cour de Cassation du 17 mai 2017).

• Juridiction compétente

En ce qui concerne la juridiction compétente et en application des règles de droit international, le passager peut saisir :

- soit le **tribunal dont dépend le siège de la compagnie**
- soit le **tribunal** dont dépend **l'aéroport d'arrivée ou de départ** du vol concerné ([CJUE C-204/08 arrêt Rehder](#) et Cour de Cassation du 22 février 2017)

Attention !


Pour les cas de retard, le délai peut être de 2 ans si l'action est basée sur la Convention de Montréal. En revanche, s'il s'agit de demander l'application de la jurisprudence européenne en matière de compensation, s'agissant d'une interprétation du règlement 261/2004, c'est alors la prescription du droit national applicable dont il faut tenir compte (arrêt de la CJUE [C-139/11](#)), et il peut être extrêmement court comme en Belgique où il est d'1 an.


Protection des consommateurs en Europe



Centre Européen des Consommateurs France

Centre Européen des Consommateurs France

 *Bahnhofplatz 3
77694 Kehl, Allemagne*

 +49 (0) 78 51 99 14 80

 0 820 200 999 Service 0,12 €/min
à prix appel

 info@cec-zev.eu

www.europe-consommateurs.eu

Kehl ★

★ Les Centres Européens des Consommateurs du réseau



Hebergé par

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



Cofinancé par
l'Union européenne