## Modèle de lettre : transport aérien international - bagage détérioré, retardé ou perdu

**Expéditeur**[Nom]
[Adresse]
[Code postal et localité]
[E-mail]

[Téléphone]

**À** [Nom entreprise de voyages]
Service clientèle
[Adresse]
[Code postal et localité]

[Lieu, date]

**Votre référence : [numéro de réservation de votre vol]**

Chère Madame, Cher Monsieur,

Le [date de réservation], j'ai réservé un vol de [aéroport de départ] à [aéroport de destination] sous le numéro de réservation [numéro de réservation].

Le vol numéro [numéro de vol] a décollé le [date et heure de départ] et est arrivé le [date et heure d'arrivée].

**Choisissez ce qui est d'application**

***OPTION 1 : Votre bagage est détérioré***

J'ai constaté que mon bagage était détérioré lorsque je suis arrivé à l’aéroport de [nom de l’aéroport]. J'ai immédiatement rempli sur place un Property Irregularity Report (PIR). Vous trouverez en annexe des copies du formulaire PIR, de la carte d’embarquement et du reçu (autocollant avec code-barre) ainsi que des photos de la détérioration.

OU

J'ai constaté que mon bagage était endommagé quand [expliquez quand vous avez remarqué pour la première fois que votre bagage était détérioré et pourquoi vous n’avez pas pu constater le dommage immédiatement à l’arrivée à l’aéroport]. Vous trouverez en annexe des copies de la carte d’embarquement et du reçu (autocollant avec code-barre) ainsi que des photos de la détérioration.

Par la présente, je vous désigne comme responsable du préjudice subi.

J’évalue ce préjudice à [indiquez votre préjudice et étayez-le autant que possible avec des justificatifs].

[Si la valeur de votre bagage était supérieure au seuil de 1.288 droits de tirage spéciaux (+-1.600 euros) et que vous avez rempli avant votre départ une « déclaration spéciale d’intérêt » lors de l’enregistrement, avec paiement d'une surtaxe, vous devez absolument le mentionner ici]

Je vous prie de verser le montant de [montant du préjudice] sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire] dans les 14 jours.

***OPTION 2 : Vos bagages sont arrivés en retard***

À mon arrivée à [nom de l’aéroport], j'ai dû constater que mon bagage n’était pas là. J'ai immédiatement rempli sur place un Property Irregularity Report (PIR). Vous trouverez en annexe des copies du formulaire PIR, de la carte d’embarquement et du reçu (autocollant avec code-barre).

J’ai finalement pu récupérer mon bagage le [date et heure de la réception du bagage].

J’ai subi un préjudice en raison de ce retard. Par la présente, je vous désigne comme responsable du préjudice subi.

J’évalue ce préjudice à [indiquez votre préjudice et étayez-le autant que possible avec des justificatifs].

[Si la valeur de votre bagage était supérieure au seuil de 1.288 droits de tirage spéciaux (+-1.600 euros) et que vous avez rempli avant votre départ une « déclaration spéciale d’intérêt » lors de l’enregistrement, avec paiement d'une surtaxe, vous devez absolument le mentionner ici]

Je vous prie de verser le montant de [montant du préjudice] sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire] dans les 14 jours.

***OPTION 3 : Votre bagage est (définitivement) perdu***

À mon arrivée à [nom de l’aéroport], j'ai dû constater que mon bagage n’était pas là. J'ai immédiatement rempli sur place un Property Irregularity Report (PIR). Vous trouverez en annexe des copies du formulaire PIR, de la carte d’embarquement et du reçu (autocollant avec code-barre).

À l'heure actuelle, je n'ai toujours pas eu de solution à mon problème. Mon bagage est toujours perdu. Votre compagnie aérienne a ouvert une enquête mais je n'ai pas encore eu de nouvelles de celle-ci.

Je prie vos services de tout mettre en œuvre pour retrouver mon bagage. Si vous n'y parvenez pas, je devrai alors vous tenir pour responsable de la perte.

Par la présente, je vous désigne déjà comme responsable du préjudice que j'ai subi en raison du retard. J’évalue mon préjudice à [indiquez votre préjudice et étayez-le autant que possible avec des justificatifs].

[Si la valeur de votre bagage était supérieure au seuil de 1.288 droits de tirage spéciaux (+- 1.600 euros) et que vous avez rempli avant votre départ une « déclaration spéciale d’intérêt » lors de l’enregistrement, avec paiement d'une surtaxe, vous devez absolument le mentionner ici]

Je vous prie de bien vouloir verser le montant de [montant du préjudice] sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire] dans les 14 jours.

OU

Étant donné que vous ne retrouvez plus mon bagage, je vous tiens pour responsable de la perte.

J’évalue mon préjudice à [indiquez votre préjudice et étayez-le autant que possible avec des justificatifs].

[Si la valeur de votre bagage était supérieure au seuil de 1.288 droits de tirage spéciaux (+-1.600 euros) et que vous avez rempli avant votre départ une « déclaration spéciale d’intérêt » lors de l’enregistrement, avec paiement d'une surtaxe, vous devez absolument le mentionner ici]

Je vous prie de verser le montant de [montant du préjudice] sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire] dans les 14 jours.

\*\*\*

\*

J’espère que nous parviendrons à un accord. Si aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée, je transmettrai mon dossier à l'instance compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges ou j’intenterai une action devant le tribunal compétent.

Sous réserve de tous droits et sans aucune reconnaissance préjudiciable.

Cordialement,

[signature]

Explication : que dit la loi ?

***Extraits de la*** [***Convention de Montréal***](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1999052838&table_name=loi)

**Article 17.2 - Dommage causé aux bagages**

Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. 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.

**Article 19 - Retard**

Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

**Article 22.2 - Limites de responsabilité relatives aux bagages**

 Dans le transport de bagages, la responsabilité du transporteur en cas de destruction, perte, avarie ou retard est limitée à la somme de 1.000 droits de tirage spéciaux par passager, sauf déclaration spéciale d'intérêt à la livraison faite par le passager au moment de la remise des bagages enregistrés au transporteur et moyennant le paiement éventuel d'une somme supplémentaire. Dans ce cas, le transporteur sera tenu de payer jusqu'à concurrence de la somme déclarée, à moins qu'il prouve qu'elle est supérieure à l'intérêt réel du passager à la livraison.

**Article 31 - Délais de protestation**

1. La réception des bagages enregistrés et des marchandises sans protestation par le destinataire constituera présomption, sauf preuve du contraire, que les bagages et marchandises ont été livrés en bon état et conformément au titre de transport ou aux indications consignées par les autres moyens visés à l'article 3, paragraphe 2, et à l'article 4, paragraphe 2.

2. En cas d'avarie, le destinataire doit adresser au transporteur une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de sept jours pour les bagages enregistrés et de quatorze jours pour les marchandises à dater de leur réception. En cas de retard, la protestation devra être faite au plus tard dans les vingt et un jours à dater du jour où le bagage ou la marchandise auront été mis à sa disposition.

3. Toute protestation doit être faite par réserve écrite et remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation.

4. À défaut de protestation dans les délais prévus, toutes actions contre le transporteur sont irrecevables, sauf le cas de fraude de celui-ci.