



Bagage en soute non récupéré

Par **Philogo**, le **19/09/2018** à **12:42**

Bonjour,

La convention de Montréal, article 31, stipule qu'on a 3 semaines pour porter réclamation par écrit dans le cas d'un bagage non restitué par la compagnie aérienne.

Je ne connaissais pas cette loi quand, moins de 3 semaines après avoir récupéré ma valise "égarée" par KLM pendant toute la durée de mon voyage en Ecosse, j'ai porté réclamation sur leur plate-forme web dédiée à cela. C'était le 18 juillet.

N'ai-je réellement aucune chance de porter plainte aujourd'hui ?

Outre le fait que j'ai perdu 300€ (que je peux justifier = frais injustifié de transport en soute, achat de vêtements, temps passé au téléphone...), sans parler des préjudices moraux, je donne quelques précisions importantes :

. Le voyage était un circuit. La valise n'ayant pas suivi dans l'avion de correspondance à Amsterdam, elle était censée m'être remise à l'hôtel. J'ai donc fourni la liste des hôtels successifs où j'allais m'arrêter, avec les dates. Au final, j'ai retrouvé ma valise à l'aéroport d'Edimbourg, in extremis le jour du retour (10 jours après)

. La réponse de KLM sur le site était d'attendre 4 semaines avant de relancer. Ils sont malins... Cette réclamation, qui fait quand même référence à un n° de dossier, est une simple couverture pour eux, leur permettant d'éliminer une bonne partie des contestataires, ceux qui auraient dû ne pas ignorer la loi, comme moi.

Sauf que pour moi cette stratégie perfide devrait être répréhensible.

Merci d'avance de vos réponses.

Par **morobar**, le **20/09/2018** à **09:54**

Bonjour,

Tous les billets d'avion comportent la référence à la convention de Montréal, signée par les états et entrée dans le droit français (Décret n° 2004-578 du 17 juin 2004).

Un topo sur vos droits (penser à la carte bancaire si vous avez réglé le billet par ce moyen).

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11370>

Par **Philogo**, le **20/09/2018** à **12:39**

Merci Morobar pour votre réponse.

J'avais déjà parcouru ce site, et je n'avais pas insisté car la demande de médiation, d'après ce qui est dit, sera rejetée pour deux raisons :

. Je n'ai pas écrit à la compagnie aérienne dans les délais impartis. A moins qu'il ne soit considéré par le médiateur qu'avoir porté réclamation via le formulaire

https://www.klm.com/travel/fr_fr/customer_support/customer_support/contact/ecomplaints_customer de leur site dans les temps soit recevable.

. Mais surtout Air France / KLM ne fait pas partie des signataires de la charte de médiation : <http://www.mtv.travel/les-adherents/>

Ils doivent le savoir mieux que quiconque et en profitent : même un recommandé dans les temps n'aboutirait pas en fait. Il leur suffirait de l'ignorer. Comme je disais, ils sont malins...

D'où la question de porter plainte, hors médiation.

S'il y a au moins une chance sur 5 de succès, je peux envisager la démarche, sinon je plierai sous cette injustice.

Par **morobar**, le **20/09/2018** à **14:45**

Vous ne pouvez pas porter plainte, il s'agit d'une procédure purement civile.

Mais vous pouvez assigner la compagnie en vue d'obtenir le dédommagement en question.

Par **Philogo**, le **20/09/2018** à **16:31**

Je ne comprends pas.

Je peux comprendre (très difficilement...) que ma réclamation via Internet réalisée avant les 21 jours, ne soit pas recevable.

En revanche pourquoi l'assignation portée après le délai de 21 jours pourrait l'être ??

Ils vont rétorquer que c'est trop tard et hop affaire classée non ?

A moins que je n'aie pas bien compris le sens donné à "assigner la compagnie" ? Il s'agit d'une procédure à initier auprès d'un huissier de justice ? Mais si oui on revient quand même à la question qui fâche : le dépassement des 21 jours...

Merci d'avance pour les éclaircissements.

Par **morobar**, le **21/09/2018** à **08:20**

Selon vos propos vous avez réclamé la remise de votre bagage à l'aide d'un document de la compagnie.

Je suppose qu'à l'aéroport vous en avez fait autant.

EN outre selon la jurisprudence dite des gares, vous pouvez saisir le tribunal d'instance de n'importe quel territoire où la compagnie dispose de bureaux, donc à Biarritz par exemple.

Par **Philogo**, le **21/09/2018** à **11:11**

. A Edimbourg, au début de mon séjour (18 juin), le service bagage m'a remis un document daté relatif à la non remise de la valise, avec entête de la compagnie, et la référence du dossier de suivi KLxxxxxx

. Durant le voyage (18 au 29), j'ai utilisé une plate-forme web de la compagnie, avec la référence clé KLxxxxxx, pour échanger (ce fut en fait plutôt un monologue...).

. Après le retour (18/07), j'ai porté réclamation sur une autre plate-forme web de la compagnie, avec une référence de dossier, accompagnée de tous les justificatifs scannés.

Voilà donc pour les traces officielles :

- . Un document papier KLM
- . Un échange web référencé
- . Une réclamation web référencée

Morobar, selon vous, je peux donc saisir le Tribunal de Biarritz avec une chance, même minime, de succès ?

Par **morobar**, le **22/09/2018** à **08:32**

D'après moi, c'est oui.