

Fiche n° 7 : Que faire pour être indemnisé par les assureurs?

Les faits ont pu entraîner des dommages matériels, vous avez pu subir des blessures ou la perte d'un proche. Vos contrats d'assurance ou d'assistance ou ceux souscrits par la personne reconnue comme responsable du préjudice subi peuvent permettre votre indemnisation selon les garanties souscrites et d'éventuelles exclusions spécifiques.

Il existe trois grands groupes de contrats :

- les assurances individuelles : elles vous couvrent directement en fonction de l'événement ou du préjudice subi sans qu'il soit nécessaire d'identifier la cause ou le responsable. Cela regroupe les assurances de dommages (garantie du patrimoine) et les assurances de personnes (garantie de la personne humaine) ; il peut par exemple s'agir des contrats d'assurance vie
- les assurances de responsabilité civile : l'assureur n'intervient que si la responsabilité de son assuré est engagée et reconnue, soit judiciairement soit amiablement
- les services : services d'assistance et prestations offertes (voir fiche n°3)

Précision de vocabulaire : distinguer l'assistance et l'assurance

L'assistance apporte une aide, rend un service mais n'a pas vocation à réparer un préjudice qu'il soit corporel ou matériel.

L'assurance (au sens strict) intervient quant à elle pour indemniser l'assuré de son préjudice ou garantir sa responsabilité civile selon les contrats souscrits.

La première des nécessités est donc de définir les garanties dont vous bénéficiez.

Comme indiqué dans la fiche n° 1 « Quelques conseils avant le départ », vérifiez les garanties et les contrats susceptibles d'être mis en œuvre. De nombreux contrats d'assurance assortissent certaines prestations (prestations bancaires, contrat de voyage à forfait) ou sont liés à votre situation personnelle ou professionnelle. Au delà de votre assureur personnel ou celui lié à votre voyage, pensez aussi à :

- vous renseigner auprès de votre employeur ou celui du défunt sur l'existence d'une assurance décès-invalidité souscrite par l'entreprise au profit de ses salariés
- contacter la banque ou l'organisme de crédit pour connaître l'assurance décès liée à un emprunt, les garanties liées au paiement du voyage par carte bancaire ou pour des garanties de perte de papiers, de clés, de bagages...

En cas de besoin, vous pouvez appeler directement les différentes compagnies d'assurance qui effectueront les recherches nécessaires pour déterminer le contrat qui vous couvre ou couvrirait le défunt et les prestations associées.

I- La mise en œuvre de votre assurance individuelle :

La société d'assurance intervient après l'événement, en général après votre retour, pour vous

rembourser le montant des frais engagés ou vous indemniser des dommages subis.

Pour cela, il vous appartient de **faire une déclaration de sinistre**. Faites attention à **respecter les délais de déclaration de sinistre**. A défaut, vous pourriez perdre vos droits à indemnisation. Aux termes de l'article L. 113-2 du Code des assurances, l'assuré est obligé de donner avis à l'assureur du sinistre dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans le délai fixé par le contrat. Ce délai ne peut être inférieur à 5 jours ouvrés, délai minimal qui est ramené à 2 jours ouvrés en cas de vol.

Vous devrez fournir un certain nombre d'informations (numéro de contrat, circonstances du sinistre, etc.) et de documents relatifs à l'événement couvert.

- Pour les garanties décès, vous devrez fournir un certificat ou toute autre preuve du décès. En ce qui concerne les personnes disparues, une décision de justice sera nécessaire à la mise en jeu des garanties (voir fiche n°4 sur les démarches administratives en cas de décès à l'étranger)
- Pour les dommages corporels, certaines garanties d'incapacité-invalidité pourront nécessiter une expertise médicale pour évaluer les dommages subis
- Pour les dommages matériels, faites une description des biens perdus et une première estimation de leur montant. Rassemblez également tout ce qui peut justifier de leur existence et de leur valeur (factures, bons de garantie, photos ...)

Le dépôt de plainte peut être sollicité par votre assureur comme l'un des moyens d'appréciation de la preuve de l'infraction qui a causé votre préjudice.

Les prestations que vous êtes susceptibles de percevoir selon les termes de votre contrat :

- des prestations à caractère forfaitaire : elles sont fixées à l'avance dans le contrat, en fonction d'éléments prédéterminés : barèmes conventionnels, garanties en capitaux ... par l'assureur et l'assuré, indépendamment du préjudice réellement subi. Les prestations forfaitaires les plus courantes concernent les garanties décès, incapacité temporaire ou permanente et invalidité. Elles peuvent se cumuler avec les prestations versées par les régimes de couverture sociale obligatoires
- des prestations à caractère indemnitaire : elles sont évaluées en fonction du préjudice effectivement subi et visent à replacer l'assuré dans la situation qui aurait été la sienne si l'accident n'avait pas eu lieu. Dans les assurances couvrant les accidents corporels, la garantie des frais médicaux constitue une prestation à caractère indemnitaire : l'assureur rembourse à l'assuré, sur justificatifs, la part des dépenses médicales occasionnées par l'accident et non prise en charge par d'autres organismes. Les prestations versées en cas d'incapacité de travail ou d'invalidité peuvent avoir elles aussi, selon les contrats, un caractère indemnitaire.

En cas de dommage aux biens, l'indemnisation est en principe limitée à la valeur des biens au moment du sinistre.

En cas de dommages corporels, l'indemnisation tend en principe à aboutir à la réparation intégrale du préjudice subi. Il peut cependant arriver que le contrat d'assurance comprenne des valeurs maximales de garantie. Il faut également souligner que, si la plupart des pays retiennent cette notion de réparation intégrale, les montants attribués peuvent être très différents pour une situation identique.

Précision de vocabulaire : définition et rôle de quelques garanties

- La garantie décès : en cas de décès de l'assuré, son assureur verse la prestation prévue (capital ou rente) au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) ou, à défaut, à ses ayants droits.
- La garantie invalidité ou incapacité permanente : cette garantie prévoit, selon les dispositions du contrat, le versement d'un capital ou d'une rente en cas d'invalidité permanente, totale ou partielle, consécutive à un accident. Le taux d'invalidité est fixé par le médecin expert désigné par la société d'assurances, selon le barème de référence précisé dans le contrat. Chaque contrat détermine à partir de quel taux d'incapacité permanente partielle l'assuré perçoit une indemnisation.
- La garantie incapacité temporaire : lorsqu'un accident oblige l'assuré à interrompre momentanément ses activités professionnelles, l'assureur lui verse une indemnité journalière forfaitaire fixée dans le contrat. Celle-ci est généralement payable dès le premier jour de l'accident mais le plus souvent le contrat prévoit une durée maximale d'indemnisation.
- La garantie frais de soins : les frais de soins consécutifs à un accident (ambulance, hospitalisation, consultations, rééducation ...) sont pris en charge par l'assureur en complément des régimes sociaux dans les limites indiquées par le contrat.
- La garantie villégiature : incluse dans les contrats multirisques habitation, elle peut couvrir certains biens de l'assuré, perdus ou endommagés, lors de séjours, notamment à l'étranger.
- Les garanties spécifiques « bagages » : elles peuvent être souscrites dans un contrat proposé par l'agence de voyages ou peuvent faire partie d'un package de garanties et de services proposés par un établissement financier.

II- La mise en œuvre de l'assurance de responsabilité civile du responsable de votre dommage:

La majorité des législations internationales prévoit que la personne qui cause à autrui un préjudice est tenue envers celui-ci de son indemnisation. Si dans certains pays, cette indemnisation est prise en charge par l'assureur, dans d'autres pays, de telles garanties ne sont pas obligatoirement prévues.

En France, **une prise en charge particulière est réservée à l'indemnisation des dommages survenus dans le cadre soit d'un contrat de voyage à forfait, soit d'un contrat de transport.**

- *Si votre déplacement s'inscrit dans un séjour touristique souscrit auprès d'une agence de voyages*, vous pouvez obtenir réparation des dommages qui vous ont été occasionnés durant votre séjour auprès de l'agence de voyages. En effet, en vertu des dispositions du code du tourisme, ces agences sont tenues d'indemniser vos dommages tant physiques que matériels.

Sachez toutefois qu'elles ne sont responsables que des dommages survenus au cours des prestations strictement comprises dans le forfait touristique (et payées) lors de la souscription du contrat de voyages : elles ne prennent donc pas en charge les dommages survenus au cours, par exemple, d'une excursion facultative payée sur place. Attention, la jurisprudence considère que l'obligation d'indemnisation ne s'applique qu'à la victime directe et non aux proches, ayants droit de la victime qui ont perdu un des leurs dans l'accident survenu à l'étranger. Il en résulte que les dispositions légales protectrices du code du tourisme vous bénéficient principalement lorsque vous avez été blessé.

L'agence peut être exonérée de toute responsabilité lorsque le dommage est causé :

- par votre propre faute,
- par un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat,
- par un cas de force majeure.

Comment obtenir indemnisation ?

Il vous appartient de déclarer votre dommage dans les 5 jours à votre assureur. Une fois, votre assureur informé, il pourra prendre contact avec l'assureur de l'agence de voyages afin de transiger avec lui.

En toute hypothèse, vous disposez également de la possibilité d'engager judiciairement la responsabilité civile professionnelle de l'agence de voyages.

- Si votre déplacement à l'étranger ne comporte qu'un contrat de transports, vous pouvez parfois obtenir indemnisation de vos préjudices directement auprès du transporteur. Il existe à cet égard des dispositions spécifiques à certains modes de transport, comme le transport aérien, qui précisent les droits des passagers dans le cadre de conventions européennes ou internationales.

Si vous êtes victime d'un accident à l'occasion d'un transport aérien, vous pouvez ainsi obtenir indemnisation de vos préjudices sur le fondement des conventions internationales de Varsovie ou de Montréal. Elles reçoivent application selon le trajet que vous empruntez.

Un avis figure, en principe, sur votre billet (en général au verso des coupons de vol, sur la pochette qui accompagne les billets classiques ou sur votre reçu d'itinéraire pour les billets électroniques). Il porte sur l'application, en cas de voyage international, de l'une ou l'autre de ces conventions concernant la responsabilité civile de votre transporteur aérien à l'égard de certains dommages spécifiques.

Convention de Montréal du 28 mai 1999 :

- Champ d'application de la convention :

Elle a vocation à s'appliquer aux seuls transports aériens internationaux reliant les territoires respectifs d'Etats l'ayant ratifiée. Il faut toutefois préciser qu'au plan communautaire, elle régit également, pour les passagers et leurs bagages, les transports domestiques à l'intérieur de chaque Etat membre et les transports internationaux à l'intérieur ou à l'extérieur de la Communauté, dès lors qu'ils sont assurés par les compagnies aériennes de transport public relevant de l'un ou de l'autre des Etats membres.

- Préjudices indemnisés

Vous-même ou vos ayants droit ne serez indemnisé que des dommages causés à votre personne, à vos bagages ou à vos marchandises et survenus à bord de l'aéronef ou au cours des opérations d'embarquement ou de débarquement.

- Comment obtenir indemnisation ?

Si les préjudices liés aux dommages corporels que vous avez subis sont évalués à 100.000 DTS¹ ou moins, la responsabilité civile du transporteur sera engagée de plein droit, sauf preuve d'une faute de votre part.

En revanche, ***si les préjudices résultant d'un décès ou de blessures corporelles sont évalués à plus de 100.000 DTS***, le transporteur sera présumé fautif, à charge pour lui de rapporter la

¹ Un DTS vaut environ 1,17 euro (cf. site de la Direction Générale de l'Aviation Civile, mars 2008)

preuve que lui ou ses préposés n'ont commis aucune négligence ou omission préjudiciable ou bien que le dommage subi résulte exclusivement de l'acte d'un tiers.

Sachez que, pour les dommages matériels causés à vos bagages, la responsabilité du transporteur aérien est plafonnée à la somme de 1 000 DTS par passager. Les dommages aux marchandises sont indemnisés à hauteur de 17 DTS par kilogramme.

Il vous faut savoir que, pour pouvoir exercer une action contre le transporteur, vous devrez au préalable faire une réclamation auprès de ce dernier :

- dès réception de vos bagages si ceux-ci ont été endommagés ;
- 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 compter de la date de leur réception ;
- dans les 21 jours à dater du jour où le bagage ou la marchandise auront été mis à votre disposition, en cas de retard.

A défaut de protestation dans ces délais, toute action contre le transporteur sera déclarée irrecevable.

A défaut de règlement amiable intervenu entre vous et le transporteur aérien, les actions éventuelles en réparation que vous souhaiteriez intenter devant les tribunaux en qualité de passager victime directe ou d'ayants droit d'une victime sont soumises aux dispositions particulières suivantes :

- introduction de l'action en responsabilité, sous peine de déchéance, dans un délai de deux ans à compter du jour où l'aéronef est arrivé à destination ou aurait dû arriver ou de l'arrêt du transport ;
- introduction de l'instance devant le tribunal du lieu de destination.

Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 :

- Champ d'application de la convention :

Cette convention est applicable aux transports aériens internationaux de personnes, de bagages ou de marchandises contre rémunération. Les points de départ et de destination doivent être respectivement situés sur le territoire de deux Etats parties à ce traité international ou sur le territoire d'un même Etat partie avec une escale intermédiaire dans un autre Etat, partie ou non à cette convention. Certains pays ont pu étendre l'application de cette convention à leurs transports intérieurs et il vous appartient donc de vous renseigner sur la réglementation applicable dans l'Etat de l'accident.

- Comment obtenir indemnisation ?

Si un dommage vous est causé au cours de ce transport aérien, le transporteur en est présumé responsable. Il ne peut s'exonérer de sa responsabilité que s'il prouve que lui ou ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre. Sachez que si, par votre comportement, vous avez causé ou contribué à causer le dommage, le transporteur pourra voir sa responsabilité atténuée voire écartée.

Dans le transport international de personnes, la responsabilité du transporteur est limitée envers chaque voyageur au niveau maximal de 16 000 DTS (soit environ 18 000 €). Dans le transport de bagages enregistrés et de marchandises, le plafond est fixé à 17 DTS (soit 19 €) par kilogramme.

Si vous désirez engager judiciairement la responsabilité du transporteur, il faudra que vous vous soyez manifesté au préalable auprès de ce transporteur (en cas notamment de pertes de bagages ou d'avaries) et ce dans les plus brefs délais et en tout état de cause, sous peine d'irrecevabilité de l'action judiciaire, au plus tard dans les sept jours pour les avaries aux bagages, quatorze jours pour les avaries aux marchandises et 21 jours en cas de retards de bagages ou de marchandises, faute de quoi vous serez présumé avoir réceptionné vos bagages ou vos marchandises en bon état et conformément au titre de transport. Ces préalables respectés, vous pourrez utilement intenter une action contre le transporteur, laquelle action est enfermée dans le délai de deux ans à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'avion aurait dû arriver.

Si les garanties de votre contrat ne couvrent pas votre situation ou si aucun régime spécifique de responsabilité ne vous permet de bénéficier d'une indemnisation directe par la personne civilement responsable, vous pouvez vous adresser à la Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (CIVI) afin de bénéficier d'une indemnisation de votre préjudice. Celle-ci, fondée sur le principe de solidarité nationale, est soumise à certaines conditions (voir fiche n°8).

III – Cas particulier des pertes matérielles dues à des catastrophes naturelles ou des troubles politiques graves :

Les Français expatriés doivent vérifier si, dans leur pays de résidence, existe une possibilité de s'assurer à titre individuel contre ces préjudices.

Aucun fonds public en France ne permet, à ce jour, d'indemniser les propriétaires de biens. En droit international, la protection des biens ou des personnes incombe aux autorités locales.