Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Litige avec SA suite à leurs manquements répétés

Par Marylene

Bonjour,

Je souhaiterais avoir un avis juridique sur un litige qui m'oppose à Singapore Airlines depuis novembre 2025.

Le 7 novembre 2025, je devais effectuer un trajet Paris-Manille avec escale à Singapour. Mes deux premiers vols ont subi des retards successifs, me faisant manquer ma correspondance. J'ai été réacheminée sur un autre vol, qui a lui-même été retardé.

À mon arrivée à Manille, ma valise était également manquante. J'ai dû attendre de vérifier si elle arrivait, effectuer une déclaration de non-réception et finalement attendre cinq jours avant de la récupérer.

L'ensemble de ces événements m'a notamment fait manquer un autre vol réservé séparément auprès de Cebu Pacific, que j'ai dû racheter.

Pendant les cinq jours sans bagage, j'ai également dû racheter l'ensemble de mes affaires et produits de première nécessité.

Malgré plusieurs mails adressés directement lors des incidents à Singapore Airlines pour savoir quelles démarches effectuer et comment être prise en charge, la compagnie ne m'a jamais informée sur les justificatifs à conserver. Elle me les a ensuite réclamés lors de ma démarche de remboursement alors que je n'avais pas connaissance de cette nécessité.

Après de nombreuses relances, une saisine du Médiateur du Tourisme et du Voyage et une mise en demeure, la compagnie m'a finalement adressé une proposition d'indemnisation de 177,50 ?, à condition que je signe un accord transactionnel impliquant de renoncer à toute autre procédure ou réclamation et de respecter une clause de confidentialité.

J'ai signé la proposition en rayant le paragraphe sur la confidentialité et je n'ai aucun depuis le 21/10/2026 (date de signature de cet accord).

J'invoque notamment la Convention de Montréal et son article 22 relatif à la responsabilité du transporteur.

Mes questions :

? Ai-je des chances d'obtenir gain de cause devant un tribunal, notamment pour le remboursement de mes achats de première nécessité (le médiateur du tourisme et du voyage a indiqué qu'ils devraient le faire sans se prononcer sur un montant car manque de factures) ?
? Le défaut d'information et de conseil de la compagnie, malgré mes sollicitations, peut-il être retenu contre elle ?
? Enfin, si je prends un avocat et engage une procédure, puis-je obtenir le remboursement de ses honoraires, notamment au titre de l'article 700 du Code de procédure civile et surtout quelles sont mes chances de l'obtenir ?
? Puis-je demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi si je ne me fais pas rembourser les frais d'avocats afin de les couvrir ? Je ne cherche pas à me faire de l'argent sur ce litige mais juste à me faire indemniser sans avoir de coûts supérieurs à l'indemnisation.

Je trouve aberrant de devoir envisager une action judiciaire après un an de relances, alors que je cherche simplement à obtenir réparation des préjudices liés à leur prestation et leurs manquements successifs.

Merci pour vos retours et vos conseils, notamment si certains ont déjà engagé une procédure contre une compagnie aérienne dans une situation similaire.