Deroutage avion, quels droits?

Par Kirinshiko

Bonjour, je vous explique la situation.

Il y a pas longtemps j'avais pris un vol de l'aéroport de Strasbourg à Nice. Qui s'est fait dérouté à cause de problèmes météorologiques pour enfin parvenir à Nice avec plus de 9h de retard. Je voulais savoir quels étaient mes droits (dédommagement, remboursement billets, etc). Voici la situation :

Une fois arrivé à l'aéroport de Strasbourg, à l'heure de l'embarquement, il y a eu un peu de retard je dirai de 10 minutes environ pour nous annoncer que le vol allait avoir un retard de 2h45 (départ prévu à 9h45 au lieu de 7h) à cause de problèmes météorologiques à Nice (brouillard). Puis, 5 minutes après on nous a annoncé l'embarquement (le brouillard s'est vite dissipé on dirait). Une fois au dessus de l'aéroport de Nice, l'avion a repris de l'altitude et une annonce du commandant de bord : le brouillard empêche l'avion d'atterrir ! (Quel hasard !)
Dans l'avion j'étais accompagné de mes grands parents âgés, dont j'avais fait une demande d'assistance.
On a tourné au moins 30 minutes autour de l'aéroport pour enfin avoir une nouvelle annonce : l'avion est dérouté pour l'aéroport de Turin ! (Quel hasard !!)

À 10h30 nous avons donc atterri à Turin, à l'arrivé l'équipe d'assistance étant Italien la communication était impossible. On nous a accompagné jusqu'à une salle pour les personnes nécessitant une assistance. Je les ai accompagné car mes grands-parents parlaient peu en français et ne comprenaient rien à la situation, donc pendant que j'essayais de communiquer et de comprendre j'expliquais en même temps la situation à mes grands parents.

J'ai reçu un message de la compagnie comme quoi nous allions avoir un bus pour Nice à 11h30. Midi passé toujours aucune nouvelle, nous attendions sans comprendre jusqu'à qu'une personne vienne nous chercher pour nous emmener moi et mes grands parents jusqu'au bus.

Devant le bus tout le monde se bousculaient et criaient pour monter, l'assistance à tant bien que mal placé mes grands parents dans le bus tandis que moi j'essayais de déposer d'abord les bagages dans la soute du bus et on m'a aidé à prendre une place étant donné que j'accompagnais mes grands-parents. Une place très serré, en effet, je mesure 1,80m et mes jambes étaient plié et particulièrement inconfortable et ce.. pendant plus de 4h !

Pendant notre trajet en bus, un appel de Volotea pour avoir mon avis sur la situation (appel que j'ai enregistré) le monsieur à l'autre bout du fil me dis avant de raccrocher qu'ils vont me rappeler plus tard pour un dédommagement. Et depuis, plus aucune nouvelle..

J'aimerai également préciser que rien ne nous as été proposé, pas de nourriture ni dans l'avion, ni dans l'aéroport et encore moins dans la bus. Plus de 10h sans manger pour des personnes âgées, comment on peu dire qu'on s'est bien occupé de nous ???

Finalement, nous sommes arrivé en bus à 17h30 à Nice. Un long trajet difficile pour moi et surtout mes grands parents qui ne supportent pas très bien la route et qui ont bien paniqué et fatigué. J'aurai aimé jamais vivre ça ni moi et encore moins mes grands-parents. J'aurai préféré que ce soit annulé.

Merci d'avance pour votre aide.

Par ESP

Bonjour
Il faut déjà retenir que lorsqu'on vole avec une compagnie à bas coût, les C.G.V ou C.U peuvent être différentes que celles d'une major-compagnie... Que prévoient-elles ?

Généralement, sont exclues, les indemnisations relatives aux "circonstances extraordinaires". Ce sont les situations qui ont provoqué l'annulation ou le retard d'un vol sans que la compagnie aérienne ne soit en cause. Il s'agit de cas de force majeure, comme par exemple une éruption volcanique ou des conditions météorologiques hors-norme.

Avez vous relancé vous mêmes la compagnie et disposez vous d'une couverture défense recours via un de vos contrats d'assurance ?

Par Henriri

Hello !

Même réponse que ESP, reportez-vous aux clauses de votre achat des vols en question à cette compagnie aérienne et confirmez votre demande (lettre recommandée avec accusé de réception) d'être dédommagé conformément à ces clauses.

Remarque personnelle : Kirinshico mais pourquoi douter des informations et réactions de la compagnie aérienne (vos remarques du genre "quel hasard !) face à cette situation météo ? Pensez-vous vraiment qu'elle ait différé et compliqué le vol prévu en vous détournant finalement sur un autre aéroport d'arrivée et terminer votre acheminement par car juste pour le plaisir ?

A+

Par Kirinshiko

Merci beaucoup pour vos réponses. Si je parle d'hasard c'est purement ironique car d'abord on nous annonce du brouillard sûrement assez épais qui empêche l'atterrissage, on se doute bien que ce brouillard qui empêchait l'atterrissage ne s'est pas dissipé en 5 minutes (le temps entre les deux annonces : le retard oui l'embarquement). Donc on peut déduire par là que la compagnie avait conscience du risque de deroutage avant même l'embarquement à l'aéroport de départ. J'en déduit qu'ils avaient 2 choix, soit l'annulation ou le retard soit le deroutage. Mais avec 2 personnes âgées à mes côtés et moi même ayant que 17 ans, j'aurai aimé que nous vivions pas cette situation, dans l'inconfort le plus total.

J'ai déjà contacté la compagnie pour avoir des dédommagement car contrairement à ce qu'on m'avait dit au tel au moment des faits, on m'a jamais rappelé pour un dédommagement. Mais après les avoir contacté par courrier électronique, on m'a refusé tout indemnisation car le deroutage était dû à des circonstances extraordinaires. Et après des recherches je vous bien qu'ils ont raison.

Mais moi, ce n'est pas le deroutage qui me pose problème, mais plutôt le processus de ce deroutage (pas de nourriture, mal organisé, etc) et surtout le fait qu'ils avaient conscience du deroutage avant même le décollage et on nous en a jamais parlé. Je veux savoir si ils ont réellement droit de choisir eux-mêmes entre le deroutage et l'annulation ou le retard.
Et puis au téléphone, le représentant de Volotea avait bien conscience de tous ces faits, il me les a énumérées lui-même et avait demandé mon avis sur la situation.
Car si c'était à nous de choisir, j'aurai choisi l'annulation clairement. Mes grands-parents sont assez âgés et vous comprendrez qu'ils ne sont pas au top de leur formes et ce voyage nous a tous demandé beaucoup d'énergie, ils avaient conscience de rien du tout, étaient en panique, jusqu'à l'atterrissage où j'ai pû les rejoindre et leur en parler de la situation.

PS : C'est quoi une couverture défense ?

Par ESP

Alors il vous reste à recourir aux services d'un avocat.