



## Vol annulé et non remboursement de l'indemnité légale

-----  
Par Scoubidou69

Bonjour,

J'avais réservé un vol british airways au départ de Bâle pour San Francisco le 31/07/2025, départ 6h00 de Bâle pour une étape à Londres. Nous étions 3, ma femme, ma fille et moi-même.

Mon vol a été annulé par british airways le 30/07 à 20h47 alors que j'étais en route pour Bâle en voiture.

Ce vol initial a été remplacé le lendemain soit le 01/08. Je perdais donc une nuit d'hôtel et un jour de réservation à San Francisco.

Nous nous sommes quand même présenté au comptoir de british airways le 31/07 à 04h00 du matin.

Les agents au sol n'étaient même pas au courant de cette annulation. Mes parents qui avaient réservé le même vol ont pu être remplacé sur un autre vol le même jour via air France. Ils sont donc arrivés à San Francisco le 31/07 comme prévu mais avec 4 heures de retard.

Quand à nous, les solutions qui auraient pu être trouvées n'ont pas été validées par British airways, à savoir un vol Bâle Amsterdam, et Amsterdam San Francisco, la raison invoquée c'est qu'ils auraient du nous surclasser et ils ne le voulaient pas.

De plus, une personne au sol d'air France à tout fait pour nous trouver une solution pour partir le même jour que mes parents et arriver en même temps qu'eux, mes parents ont 78 ans et ne parlent pas du tout anglais. Les agents de british airways nous ont donc laissé à Bâle sans aucune autre consigne. Il a fallu donc se débrouiller nous même pour trouver un autre hôtel, normalement c'était à British airways de nous trouver un logement.

Nous sommes partis donc le 01/08, à savoir aussi que nous avons payé des places pour être les 3 ensembles à côté du hublot. Peine perdue pour le vol Londres San Francisco puisque nous étions dans l'allée centrale?.

Au retour j'ai fait une demande d'indemnisation, soit les frais annexes d'hôtellerie et de restauration pour le 31/07, et les 600 ? d'indemnités légales suite à l'annulation du vol, donc  $600 * 3 = 1800$  ?.

Réponse de British airways, ok pour un virement de 284 ? concernant vos dépenses à Bâle, mais pas l'indemnité légale car ce n'est pas de leur faute. En effet il y a eu une panne des radars dans les aéroports britanniques en date du 30/07 mais rétabli dans la journée. Je vous mets un bout de leur réponse « Votre demande a été refusée car le vol BA0751 du 31 juillet 2025 a été annulé en raison de l'annulation du vol entrant BA756, prévu le 30 juillet 2025. Ce dernier a dû être annulé suite à une défaillance du radar du contrôle aérien britannique (UK ATC radar failure), un événement indépendant de la volonté de la compagnie. Cette situation exceptionnelle a entraîné des perturbations importantes dans le réseau de British Airways, impactant directement la programmation du vol BA0751. »

Pour ma part j'estime que le vol du 30/07 ne doit pas impacter mon vol du 31/07 et j'ai donc envie de faire une réclamation pour toucher cette compensation.

Qu'en pensez-vous ?

Avec mes remerciements,

LAURENT

-----  
Par CLipper

Bonjour Scoubidou,

C'est de bonne guerre, dès qu'elles le peuvent, les compagnies aériennes plaident les conditions extraordinaires ( indépendantes de leur volonté, "excusez nous on n'y est pour rien c'est pas de notre faute donc on n'a pas à vous verser l'indemnité").

Les conditions exceptionnelles sont listées dans le UE 261 et pas mal de jugement de la cour de justice ou cassation aussi ont appris aux compagnies à lire ce passage.

Mais bien sûr que des qu'elles peuvent, elles feignant de ne pas comprendre.

Il vous faut insister ( "normalement" si la panne radar n'a pas directement annulé votre vol du 31 , directement est important, la panne radar du 30 a annulé le vol du 30) vous avez droit à l'indemnité.

Faut toujours un peu insister et même par exemple au comptoir de la compagnie le jour de l'annulation du vol ( pas client pas prévenu en temps). Si vous leur exposez tous le préjudice que vous subissez ( et donc non plus une petite indemnité que la compagnie va vous devoir mais des dommages et intérêts) la compagnie va un peu plus activement vous chercher avec ses partenaires une solution pour vous faire arriver à destination à l'heure la plus proche de celle que prévoyait votre vol.

( bon, en général si on est trois, on n'est pas assis à côté et souvent ya 2 ( voire 3) escales au lieu d'1!

Mais parfois aussi on peut avoir la surprise d'être surclassé ( rarement qd on est 3 mais très possible à 1 ou même 2, vous vous retrouvez en class business et ça fait plaisir après le petit stress au comptoir)

-----  
Par Scoubidou69

Bonjour CLipper,

Merci pour ta réponse.

Je leur ai dit que je contestais leur refus et ils m'ont répondu (rapidement pour une fois) ça :

"Nous sommes désolés que vous ne soyez pas satisfait du résultat de votre réclamation et nous comprenons pourquoi vous avez dû nous recontacter à ce sujet.

J'ai réexaminé votre demande d'indemnisation et j'ai pris le temps de m'assurer que notre réponse est exacte et à jour. Sur cette base, notre décision n'a pas changé et la ou les réponses que vous avez reçues concernant l'éligibilité de votre demande d'indemnisation sont correctes.

Comme votre vol a été annulé en raison d'une défaillance du radar du contrôle aérien britannique cela signifie que vous n'avez pas droit à une indemnisation.

Je comprends votre préoccupation et je tiens à souligner que le feedback des clients est essentiel pour améliorer les services. Nous avons transmis vos remarques à l'équipe appropriée, et nous avons concentré sur ce que nous pouvons faire pour éviter que ce problème ne se reproduise à l'avenir.

L'article 5.3 du règlement de l'UE 261/2004 et du règlement de 2019 sur les droits des passagers aériens et les licences des organisateurs de voyages aériens (amendement) (sortie de l'UE) stipule qu'un transporteur n'est pas tenu de payer une indemnisation s'il peut prouver que le retard ou l'annulation est causé par des circonstances extraordinaires. Dans ces circonstances, cela n'aurait pas pu être évité même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Aux considérants 14 et 15 du règlement UE 261/2004, les circonstances extraordinaires incluent les conditions météorologiques, les grèves et l'impact d'une décision de gestion du trafic aérien qui donne lieu à un retard important. Cela signifie que vous n'avez pas droit à une indemnisation en vertu du règlement européen pour votre vol annulé.

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'indemnisation, veuillez visiter nos pages sur [ba.com](http://ba.com).

Nous tenons à vous remercier pour vos commentaires pertinents et destinés à améliorer nos services à l'avenir.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous contacter concernant cette question. Nous espérons sincèrement que vous continuerez à nous faire confiance pour vos voyages futurs. Si vous rencontrez d'autres soucis ou avez besoin d'assistance supplémentaire, n'hésitez pas à répondre à cet e-mail."

Je leur ai donc répondu qu'ils auraient des nouvelles via mon assurance juridique....

Mais j'ai aussi vu des articles sur cette panne que certains vols étaient encore annulés le 31/07. Malgré que mon vol ne faisait pas parti directement de cette panne, je crois comprendre que British airways joue sur le fait que l'avion qui devait relier Londres à Bale le 30/07 n'a pas pu décoller, ils ont été contraints d'annuler notre vol, forcément l'avion n'était pas là !

Malgré tout je continue à contester, ils font la sourde oreille quand je leur dis qu'une solution était possible mais en surclassement et qu'ils l'ont refusé. Bref je mets mon assurance juridique sur le coup car je trouve qu'ils n'ont pas mis

tous les moyens pour nous acheminer le même jour alors que c'était possible et qu'ils nous ont laissé nous débrouiller pour la restauration et l'hébergement, on s'est senti abandonné !

C'est le pot de fer contre le pot de terre.....

-----  
Par CLipper

Non, ne pars pas perdant ( si tu as une bonne assurance juridique, tu peux aller jusqu'a la cassation))

les circonstances extraordinaires incluent les conditions météorologiques, les grèves et l'impact d'une décision de gestion du trafic aérien qui donne lieu à un retard important. Cela signifie que vous n'avez pas droit à une indemnisation en vertu du règlement européen pour votre vol annulé.

J'adore leur style et surtout ce passage car c'est pas exactement ça dans le règlement UE 261/2004

La cour europe de justice leur a dit, en gros, que quand un probleme de l'aéroport a annulé un vol un jour et que c'est Cet avion qui devait faire le vol dans l'autre sens ( font des rotations) , si le probleme technique aéroport a cessé, la compagnie doit se débrouiller pour ne pas annuler le vol  
Interdiction d'annulation en cascade cadire pour un motif qui n'existe plus au moment du vol)

M'enfin, je sais pas si je suis très clair..

Carry on ( pour l'indemnité, ai jamais testé ba mais pour leur "prise en charge" pendant le temps d'attente, une fois, j'en ai bien profite, il m'avais donné une carte avec pas mal d'argent dessus )  
Bonne soirée

-----  
Par CLipper

Votre demande a été refusée car le vol BA0751 du 31 juillet 2025 a été annulé en raison de l'annulation du vol entrant BA756, prévu le 30 juillet 2025.

C'est sur ça qu'il faut insister auprès de la protection juridique.  
Si en plus BA te l'a écrit noir sur blanc,  
c'est magnifique.

C'est le coup d'annulation en cascade. Si le 31, il n'y avait pas de problèmes techniques, pas de conditions extraordinaires pour annuler le vol du 31..  
Il faut un lien direct entre le probleme technique évoqué et le vol sinon c'est une erreur de gestion de la compagnie et donc elle paie au minimum l'indemnité

-----  
Par Scoubidou69

Merci pour tes réponses.

Effectivement le trafic aérien avait repris normalement le 31/07, j'ai pris en photo le panneau de départ des avions de Bâle le 31/07 au matin, un seul vol annulé en direction de Londres, celui de british airways, une heure plus tard y avait bien un vol easy jet en direction de Londres....

British airways joue vraiment sur leur vol du 30/07 qui devait relier Londres à Bâle en fin de journée et faire ensuite le 31/07 le chemin inverse, donc notre vol.

Mais pas de problème, je vais me battre jusqu'au bout, car malgré tout j'ai perdu 1 jours de mes vacances, 1 nuit d'hôtel et 1 jour de réservation de voiture

-----  
Par hideo

Bonsoir,  
La panne de radar à l'aéroport de LHR est une circonstance exceptionnelle qui fait que BA n'est pas obligées de verser l'indemnité UE . Les radars ne sont pas sous la responsabilité de BA ,il s'agit d'un problème majeur de sécurité .

Quand à nous, les solutions qui auraient pu être trouvées n'ont pas été validées par British airways, à savoir un vol Bâle

Amsterdam, et Amsterdam San Francisco, la raison invoquée c'est qu'ils auraient du nous surclasser et ils ne le voulaient pas.

C'est sur ce point essentiel qu'il faudra vous battre ,car la solution de remplacement, existait .Si Ba avait de la dispo en classe premium ou affaire ,ils avaient l'obligation de vous rerouter sur ce vol.

Air France le fait automatiquement en pareille circonstances.

Il y a eu donc défaillance des agents BA à l'aéroport Bâle/Mulhouse

L'embarquement se faisant côté Suisse ,c'est la réglementation helvétique qui s'appliqueL'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC) veille au respect du règlement européen (CE) n° 261/2004.

Cordialement

-----  
Par Scoubidou69

Bonjour Hideo,

Je veux bien entendre que la panne de radar est un incident majeur, mais en fin de journée du 30/07 tout était redevenu normal.

Mais admettons que ça entraine bien l'annulation de mon vol du 31/07 et que ce soit légal pour éviter de m'indemniser, alors que tout est redevenu normal à l'aéroport de Londres, comment prouver que les agents au sol m'ont bien dit qu'il y avait une solution mais qu'il fallait nous surclasser et que british airways à Londres leur a dit pas question ? C'est ma parole contre la leur, j'ai aucune preuve !

Merci

-----  
Par CLipper

La panne de radar à l'aéroport de LHR est une circonstance exceptionnelle qui fait que BA n'est pas obligées de verser l'indemnité UE . Les radars ne sont pas sous la responsabilité de BA ,il s'agit d'un problème majeur de sécurité .

Circonstances exceptionnelle pour annuler les vols pendant la panne: oui.

Mais pas pour annuler un vol le lendemain !

-----  
Par Scoubidou69

Bonjour,

Merci pour vos réponses. je leur ai envoyé un mail pour leur préciser que les agents au sols avaient une solution mais que british airways ne l'avait pas validé...

Je vous mets leur dernière réponse :

"merci pour votre retour et pour avoir pris le temps de partager avec nous les détails de votre expérience. Je comprends parfaitement à quel point cette situation a pu être frustrante pour vous et votre famille, surtout en raison des enjeux liés à vos vacances.

Je souhaite revenir une nouvelle fois sur votre dossier après un examen approfondi, afin de vous apporter la réponse la plus complète et transparente possible.

Tout d'abord, je tiens à vous assurer que nous ne faisons aucunement la sourde oreille, bien au contraire. Nous avons étudié avec soin votre dossier et les circonstances entourant l'annulation de votre vol BA0307 du 31 juillet 2025. Comme indiqué précédemment, cette annulation est la conséquence directe d'une défaillance du radar du contrôle aérien britannique survenue la veille, le 30 juillet. Cette panne a entraîné une restriction majeure du trafic aérien pour garantir la sécurité, impactant non seulement les vols du jour même, mais aussi le programme des jours suivants, y compris le vôtre, en effet si l'avion de la veille n'a pas pu revenir à Bâle, il n'a pas pu y repartir.

Il est important de préciser que selon l'article 5.3 du règlement européen UE 261/2004, un transporteur n'est pas tenu de verser d'indemnisation en cas de circonstances extraordinaires, telles que des perturbations du contrôle aérien, qui ne peuvent être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables. Nous sommes donc dans ce cadre, et cela explique notre refus d'indemnisation.

Concernant la prise en charge sur place, je comprends votre déception liée à l'absence de réservation d'hôtel par nos

agents au sol. En effet, la réglementation européenne prévoit le remboursement des frais de restauration et d'hébergement, mais n'impose pas aux compagnies aériennes de procéder elles-mêmes à ces réservations. Nous avons bien remboursé les frais engagés, conformément à ces règles.

Pour ce qui est de la proposition de départ le jour même via un autre vol, je regrette sincèrement que nos équipes n'aient pas pu concrétiser cette solution. Nos agents ont travaillé dans les limites des options disponibles et des règles en vigueur, et il arrive malheureusement que certaines solutions ne puissent être mises en œuvre, même si nous en comprenons la légitimité de votre point de vue. Enfin, la loi considère qu'une solution dans un délai d'un jour reste acceptable, ce qui a guidé notre organisation.

Je tiens également à vous rappeler que la gestion des réservations et des places à bord relève de la politique interne des compagnies, mais que nous avons bien pris en compte votre demande et le différentiel lié à vos sièges réservés.

Je comprends votre volonté d'être assisté par votre assurance juridique et respecte votre décision. Nous restons, pour notre part, disponibles et à votre écoute pour toute question complémentaire ou pour vous accompagner dans la mesure du possible.

Nous espérons pouvoir regagner votre confiance un jour, malgré cette expérience difficile. N'hésitez pas à nous contacter directement si vous avez besoin d'un accompagnement futur."

Plusieurs choses me surprennent dans leur réponse :

- ils mettent : panne ayant entraîné une restriction majeur du trafic aérien. Surprenant car la panne n'a pas été longue et le trafic rétabli en fin de journée....

- ils regrettent que leur équipe n'a pas pu concrétiser la solution qui avait été trouvée le jour même car bla bla bla, ils se foutent de moi ????

- et surtout qu'une solution d'un jour comme solution reste respectable.... ben non j'ai perdu 1 jour de mes vacances, perdu une nuit d'hôtel à San José et un jour de perdu de location, mais bon c'est pas leur investissement ce voyage....

Je leur ai envoyé un dernier mail pour leur signaler que mon assurance juridique m'avait demandé tous les documents nécessaires et les échanges de mails entre moi et eux afin qu'ils prennent la suite de l'affaire, et que je ne répondrai dorénavant plus à leur mail.

Je vous tiendrai au courant de la suite.

Je vous remercie pour vos diverses réponses.

Laurent

-----  
Par CLipper

Super Laurent la protection t'as ouvert un dossier , c'est déjà bon signe.  
Tu peux aussi leur envoyer tes photos des vols des autres compagnies non annulés le 31.

Le pire dans tout ça est que peut être que la solution sur vol surclassement, l'avion est parti avec ces 3 places vides !  
Ont l'air bien mal organisé chez BA mais par mail , ils savent bien répondre posément, gentiment aux clients

Mais c'est aussi pour faire de bons bénéfices et plaire à la finance qu'ils restreignent à mort les coûts qu'ils attendent la "navette" pour embarquer les passagers..

-----  
Par Scoubidou69

Bonjour,

Comme promis je reviens vers vous.

Mon assurance juridique a donc envoyé un courrier en demandant la preuve que cette annulation vient bien de la panne de radar de la veille.

British airways leur a fait la même réponse que pour moi et on rajouté un tableau qui est du charabia où on voit le vol du 30 et mon vol du 31 mais je comprends rien à ce tableau.

Dans ce tableau il y a une ligne intitulée "Minor Txt : can arpn due lhr radar failure"

Mon assurance juridique me préconise de saisir le médiateur car on ne peut pas aller en justice avant d'avoir essayé une médiation, mais c'est à moi de le faire.

Donc je réfléchis à l'utilité de saisir cette médiation....

Avez vous l'arrêté de cassation comme quoi on ne peut pas annulé un vol si celui centrant de la veille n'a pas pu venir pour des circonstances extraordinaires ?

Avec mes remerciements,

Laurent

-----  
Par CLipper

Bonjour Laurent,

Et bien tout de meme ça avance un peu.

C'est vrai j'aurais du vous le dire de passer d'abord par le mediateur, mais aussi faut quand meme nien lui présenter la chose sinon il peut vous refuser la médiation.

Mais c'est un passage obligé pour les PJ, avoir épuisé l'amiable..

Le médiateur pas trop pressé mais répond sous 3 semaines environ pour acceptation plus aussi a chaque étape 3 semaines de délai.

Bon, je dis que ça avance parce que BA n'a pas répondu a la PJ que suite a la panne de radar , la direction de l'aéroport a demandé aux compagnies par mesure de sécurité de réduire les vols au départ de cet aéroport

Auquel cas, BA aurait ete obligé d'annuler son vol du 30 au lieu de le retarder après reprise du trafic après panne.  
Et annulation devotre vol du 31 déclarée d'office aussi circonstances extraordinaires indépendantes de leur volonté donc pas d'indemn.

Je m'étais un peu écarté de ce sujet . Je reviens vers vous pour la jurisprudence.

Mais saisissez le médiateur en lui explicant bien la situation et aussi le coup du vol de remplacement que BA vous a refusé

Bonne soirée

PS : le truc fourni par BA a votre PJ et que vous comprenez pas, c'est une photo? Un doc technique ?

-----  
Par CLipper

Avec aide un traducteur experimete !, j'ai traduit la ligne incompréhensible:

Minor Txt : can arpn due lhr radar failure"

Minor text veut dire qu'il s'agit d'un probleme mineur pas critique !

can arpn, sûrement erreurs de frappe.

La vraie formule est cannot apron ( cannot quand ya un blème sinon c'est can ! )

Ne peut pas aller au point de stationnement / aire de trafic (apron)

due lhr radar failure veut dire  
en raison d'une panne radar à LHR (London  
heathrow Airport)

PS: Vous en avez d'autres de motif d'annulation produites par BA.. Qu'on rigole

-----  
Par Scoubidou69

merci pour ton retour.

Le tableau est plein de cases, mais je ne sais pas s'il est produit par british airways ou l'aéroport de Londres... pour moi il est incompréhensible

Domage que je ne puisse pas vous envoyer leur réponse avec le tableau

-----  
Par CLipper

Si si !  
tu fais une photo que tu hébergés sur un site gratuit d'hebergement" et tu envoies le lien ici ou en privé MP.

Une connaissance qui w tour aeroport me dit qu'a Londres ct sûrement une panne radar qui gère trafic au sol et qui a perturbé les déplacements des avions vers leur zone d'embarquement ( apron= aire de trafic la ou les avions roulent ..)

-----  
Par Scoubidou69

ok je vais tente les photos ;-)

-----  
Par hideo

Bonjour,  
Quand à nous, les solutions qui auraient pu être trouvées n'ont pas été validées par British airways, à savoir un vol Bâle Amsterdam, et Amsterdam San Francisco, la raison invoquée c'est qu'ils auraient du nous surclasser et ils ne le voulaient pas.

C'est sur ce point qu'il faudra insister auprès de l' OFAC suisse

BA aurait pu vous embarquer puisqu'il y avait de la place en affaire et cest à cause de cela que vous avez manqué votre correspondance.

C'est là qu'il faut réclamer avant saisine du tribunal compétent.

[url=http://https://www.bazl.admin.ch/bazl/fr/home/passagiere/droits-des-passagers

Je reprends ,car le lien ne marche pas ,il faut donc aller sur le site suisse de l'Office Federal de l'Aviation Civile rubrique droit des passagers, il y a une adresse postale à Berne et un e mail

L'incident ayant eu lieu à l'aéroport international de Bâle/Mulhouse ,côté Suisse Zone internationale ,ce sont donc les autorités helvétiques qui sont compétentes pour agir auprès de BA .

Ce sont eux qui font office de médiateur et qui rappelleront à BA leurs obligations de vous indemniser.

Si BA refuse à nouveau ,alors vous pourrez saisir la juridiction compétente .

C'est là que les choses se compliquent .

Normalement c'est la juridiction du siège social de BA ,mais vous pouvez saisir également la juridiction Suisse lieu de départ du vol BA

Bon courage !

cordialement

-----  
Par CLipper

Laurent ,  
J'ai pas encore retrouvé l'arrêt  
Mais trouvé un article, d'hier je crois qui dit:  
Quels cas d'annulation ou de retard ouvrent les droits au versement d'une indemnisation ?  
En dehors des causes météorologiques et des cas spécifiques, comme une grève des contrôleurs aériens, qui sont indépendants de la volonté et du champ d'action de la compagnie aérienne, la grande majorité des défaillances techniques et grèves internes sont sujettes au versement d'une indemnité.

Raisons techniques ou opérationnelles

Ces motifs relèvent de la gestion ou du matériel de la compagnie :

Panne technique sur l'appareil (problème moteur, hydraulique, électrique, etc.).  
Problèmes de maintenance non résolus à temps.  
Manque d'équipage (pilotes ou personnel de cabine indisponibles).  
Retards en cascade : un vol précédent en retard empêche la rotation suivante.  
Manque d'avion disponible (affectation de flotte mal planifiée).  
Problèmes informatiques (système de réservation, plan de vol, embarquement).

Raisons administratives, économiques ou sociales  
Grève du personnel de la compagnie.  
Faillite ou difficultés financières de la compagnie.  
Problème de surbooking en cas de sursur réservation dans un appareil pouvant entraîner des refus d'embarquement.

[url=https://www.valeursactuelles.com/as/guide-complet-tout-savoir-sur-lindemnisation-des-vols-annules-et-retardes]http  
s://www.valeursactuelles.com/as/guide-complet-tout-savoir-sur-lindemnisation-des-vols-annules-et-retardes[/url]

-----  
Par Scoubidou69

merci CLipper

c'est pas très clair pour moi, là il ne s'agit pas d'un retard du vol d'avant mais d'un vol annulé, qui empêche la rotation suivante.

J'essaie d'envoyer les photos demain.

Mon assurance m'a envoyé le lien pour la médiation, ils m'ont aussi dit que la compagnie n'est pas obligé de me surclasser...

J'ai donc envoyé ma demande sur le site cedr, site indépendant mais basé à Londres, et out en anglais, pas évident pour moi qui ne parle pas du tout cette langue... On verra.

Encore merci pour tout

-----  
Par CLipper

Bonjour Laurent,

Un vol en retard de plus de 3 heures c'est considéré comme un vol annulé ( c'est un article du règlement européen.

Tout récent une compagnie a perdue parce que elle disait " non le vol a eu moins de 3hretard"  
alors que le vol etait sur orly, qu'il a atterri a roissy.  
La compagnie comptait durée de vol jusqu'a roissy.  
Le juge a dit : ct un vol sur orly donc il faut compter le temps jusqu'a orly et donc vol retarde de plus de 3h dc considere  
comme annulé dc indemnité.  
Tout ce trafic judiciaire si je puis fire pour une indemnité de 200 euros que la vompagnoe n'a pas voulu verser en plus  
en 2020 peut etre, je ne me souviens plus de la date et jugée en 2025.

Des gens diront pourquoi certains s'embetent, embêtent la justice pour des cas di mineurs.

D'autres le font et c'est ( mon avis) ce qui permet de contenir un peu les agissements ?on conformes des compagnies,  
les aident a avoir une bonne conduite vis a vis des passagers.

Aujourd'hui la jurisprudence est du coté du passager. Dans les cas où la compagnie se retranché derrière " conditions  
extraordinaires, la justice lui demande de le prouver et de le prouver dans un langage compréhensible pour le passager  
( et aussi pour les juges au cas où ça arriverait devant la justice.

Extrait d'un jugement cassation:

il n'appartient pas au passager de rapporter la preuve du retard ou de l'annulation du vol qu'il invoque, mais au  
transporteur de démontrer qu'il a exécuté les obligations dont il est débiteur, celui-ci disposant des listings de vol  
permettant aisément de démontrer la réalité des circonstances des vols litigieux.  
En vertu des dispositions de l'article 5.3 du Règlement CE n°261/2004 du 11 février 2004, il est instauré un principe de



responsabilité sans faute de l'exploitant aérien, lequel ne peut échapper à sa responsabilité que s'il est en mesure de prouver que la perturbation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Bonne journée A plus

Ajout 6:51

PS: et dans les circonstances extraordinaires" qu'invoquent rapide les compagnies pour se dédouaner de leur obligation d'indemniser, on trouve par exemple le vol rotation qui s'est pris un oiseau dans le réacteur a l'atterrissage. Compagnie condamnée a verser indemnité ( bien sûr uniquement au seul passager qui s'est plaint) parce que s

Pas circonstances extraordinaires: en gros, on n'annulé pas 2 vols parce que l'avion a subi un petit dommage, on réparé et sécurise et on reprend la rotation le plus rapidement possible ( dans un délai de 3 h selon le règlement CE.

-----  
Par hideo

Bonjour,  
Comme l' annulation a eu lieu sur le territoire Suisse côté international de l'aéroport de Bâle /Mulhouse c'est le médiateur Suisse de la OFAC qu'il faut contacter .C'est l' OFAC qui interviendra auprès de BA pour proposer à BA d'indemniser Ba n'est pas obligé d'accepter et ce sera alors au tribunal compétent d'intervenir .  
[url=http://https://www.bazl.admin.ch/bazl/fr/home/passagiere/droits-des-passagers/irregularités-de-vols/pax-onlineform ular.html]http://https://www.bazl.admin.ch/bazl/fr/home/passagiere/droits-des-passagers/irregularités-de-vols/pax-onlineform ular.html[/url]

essayez d'aller directement sur le site de l'OFAC ,il y a une adresse email, un formulaire passager à compléter et une adresse postale à BERNE .

Votre protection juridique aurait du vous communiquer tout cela .

Uniquement si le billet a été acheté en France via une agence de voyage avec une prestation terrestre ,ce sera le médiateur tourisme France .

Effectivement BA n'était obligé de vous surclasser dans ce cas BA doit vous dédommager pour les préjudices subi .

Cordialement

-----  
Par hideo

Bonjour,  
[url=https://www.bazl.admin.ch/bazl/fr/home/passagiere/droits-des-passagers/irregularités-de-vols/pax-onlineformular.ht ml]https://www.bazl.admin.ch/bazl/fr/home/passagiere/droits-des-passagers/irregularités-de-vols/pax-onlineformular.htm l[/url]

essayez d'aller sur le site de l' OFAC c'est le site officiel de ce qui équivaut à la DGAC française.

Il y a un formulaire à remplir et l'adresse postal à Berne et l'e mail

L'annulation du vol ayant eu lieu en territoire Suisse sur la partie internationale de l' aéroport Bâle /Mulhouse ,c'est l' OFAC qui est compétente pour la médiation Mais BA peut refuser ,malgré l'avis de l' OFAC.

Dans ce cas le tribunal compétent sera soit celui de Bâle (lieu de l'incident),soit celui de Londres siège sociale de la compagnie.

Effectivement BA n'était pas obligée de vous surclasser ,mais doit endosser sa responsabilité suite à ce refus .Vous en avez subi un préjudice important.

C est un argument juridique extrêmement important .

Où le billet a t il été acheté et s'agit il d'un vol sec ou avec des prestations ??

Cordialement

-----  
Par Scoubidou69

Bonjour,

Merci à tous pour vos réponses.

Mon assurance juridique m'a dit d'écrire au médiateur CEDR qui se trouve à Londres... ce que j'ai fait. Peut être qu'il considère que l'annulation vient de British Airways ou de l'aéroport de Londres. En revanche faut payer si mon affaire ne peut pas être portée à la médiation, c'est 15 livres....bizarre...

Sinon oui les billets ont été achetés sur internet et sur le site de british airways, avec supplément 1 bagage en soute et supplément choix des places pour tous les billets (Bâle-Londres, Londres-San Francisco, San Francisco-Londres et Londres-Bâle)

Merci

Laurent

-----  
Par CLipper

Bonsoir Scoubidou,

Reçu mp .

Pour lire les mp, faut pas cliquer sur le titre mais sur l'icône répondre à droite sur la ligne.

Après scroller pour passer le cadre réponse.

Le message de l'expédition est en dessous!

Et oui c'est vrai c'est les anglais !

Rien n'est gratuit chez eux...

Même le médiateur

Cliché

Bonne soirée