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

Recours pour un remboursement à l'étranger

Par SuperCed

Bonjour,
nous avions loué un hébergement à Wien via le site booking début 2020 (~ 600 EUR).
Nous n'avons pas pu nous y rendre car le trafic était fermé et qu'il y avait le confinement à cette période.
Booking nous a demandé d'annuler et nous avons pu obtenir un avoir de l'hébergement valable 2 ans.

Plus tard, il s'est trouvé que cet hébergement n'était plus disponible sur le site booking, donc impossible à réserver.

D'autre part, la société qui nous avait envoyé le bon est injoignable et ne répond pas aux emails. Nous voulions réserver plus tard, mais cela a été impossible étant donné que personne ne répondait.

Nous sommes ensuite passé par le Centre Européen des Consommateurs afin de régler cette affaire à l'amiable et d'obtenir un remboursement.
Cependant, ceux-ci on eu le même problème: pas de réponse par email, et par téléphone, la personne répond qu'elle n'a commencé à louer qu'en 2021 et que ça ne la concerne pas.
La société existe cependant toujours en Autriche.

Nous avons pu voir qu'il existe des procédures simplifiées pour les litiges internationaux dans l'UE. Cependant, je n'ai pas bien compris le principe. J'ai rempli un formulaire, il est tout en allemand. J'ai donc utilisé Google translate pour ajouter le descriptif du litige, et j'ai l'impression qu'il faut l'envoyer à une court autrichienne, mais je ne suis pas certain d'avoir bien compris. Je ne sais pas trop quelle preuve envoyer à part le bon et les relances par email.

Avons nous un autre recours ? Est-ce que j'ai bien compris la procédure ?
Merci!