



Problème voyage et retard lors du voyage

Par Visiteur

Bonjour,

Au retour de nos congés, nous avons eu de nombreux problèmes (annulation, changement d'avion, perte de bagages) qui ont résulté en 6 heures de retard à l'arrivée.

Nous avons immédiatement à l'arrivée déclarer nos pertes de bagages à l'aéroport et envoyé un mail de réclamation au transporteur (American Airlines). Celui-ci vient de nous répondre par un mail indiquant qu'il allait nous envoyer un voucher de réduction pour un vol ultérieur, ce qui ne nous satisfait pas car nous ne volerons probablement jamais plus avec eux.

Que pouvons-nous faire ?

Voici en anglais la synthèse des problèmes (si vous préférez une traduction indiquez-le et je la ferai):

Dear Customer Service,

Having the following ticket:

COULON / VALERIE 0019617896647

LEYNADIER / JEANCHARLES 0019617896648

GUILLEMIN / RENAUD 0019617896649

ROLANDONE / FREDERIQUE 0019617896650

DABISCHWEBEL / GABRIEL 0019617896651

MASMONTEIL / CELINE 0019617896652

On our way back from Guatemala we were due to take the following flight:

GUA MIA 120109 AA 0928 08h05 11h40

MIA CDG 120109 AA 0062 18h20 09h10

In fact:

- we waited from 6am to 2.30pm in Guatemala city before being routed to miami by the flight AA2128 at 3.15pm
- as such we missed the transfer with the AA62, lost our luggages in Miami, and were proposed a transfer via London through AA56. The AA team at Miami didn't let us check in a backpack containing a bottle of rum from guatemala (85\$) at the time of our arrival (7pm) and forced us to destroy it even with knowledge that the AA56 was delayed (from 8.20pm to 10pm)
- departing miami 2hr late to london, we missed once more the plane from LHR to CDG which your team at Miami put us in and were forced to go once more in another flight (on air France 1281).
- we arrived in Paris à 3.30pm on the 13/01 without luggages and 6h20mn of delay.

Mr. Schwebbel missed a very important meeting with his employer

Mrs. Rolandone missed an important presentation of one of her fellow researcher.

Mrs. Masmonteil missed a psychological expertise of a convict.

Mr. Leynadier lost a bottle of costly rum.

We demand that you respond to our legitimate anger fastly with adequate retribution

Par Visiteur

Bonjour M. leynadier,

Désolé pour vos vacances.

Le problème dans votre cas tient essentiellement à la compétence de la juridiction. S'agissant d'une société américaine, je doute que vous puissiez agir autrement qu'en saisissant la juridiction près le siège social d'American airlines,

autrement dit, le tribunal américain.

En droit français, il ne ferait nul doute que vous seriez en Droit d'obtenir un remboursement "en espèce" des bagages perdus (généralement évalués forfaitairement ou réellement si vous disposez des justificatifs de ce que comporter les valises).

Savez vous si american airlines dispose d'une filiale en France?

En tout état de cause, votre demande me semble parfaitement légitime. Cela étant, il sera pas évident d'obtenir une indemnisation pour tous les événements que ce retard a causé: Rendez vous pour le travail etc. même si cette demande est juridiquement fondée.

Bien cordialement,

Je reste à votre entière disposition.