



Demande d'aide suite à une annulation volontaire de vols

Par Syde44

Bonjour

Voilà, j'ai réservé le 3 juillet 2023 à 13h52 des vols pour New-York pour moi et mon amie pour le 28 août prochain. Mais voilà, ne trouvant pas de logement et nous rendant compte que nous nous y prenions un peu tard pour organiser un voyage sur New-York, nous avons penser à demander l'annulation des vols.

L'agence de voyage nous a alors proposé un remboursement de 842,02 euros sur les 936 payés au total, ce qui correspondait au montant que la compagnie aérienne offrait étant donné que la réservation avait moins de 24h. Nous avons apparemment un bug informatique car impossible de valider la proposition de remboursement. J'ai donc refais 2 demandes similaires et impossible de valider à chaque fois l'offre de remboursement.

J'ai donc envoyé une nouvelle demande le 3 juillet à 20h34 qui a été reçu par la compagnie et validée en attente de traitement.

Le lendemain matin vers 11h, n'ayant toujours pas de retour j'ai contacté l'agence qui m'a dit qu'elle allait demandé le traitement de ma demande dès maintenant, sauf qu'elle a effectué le traitement vers 15h, soit plus de 24h après ma réservation et donc là le montant du remboursement était de 86,02 euros.

Je n'ai pas fait attention à ce montant et ayant pensé que le remboursement serait le même que celui proposé la veille, j'ai immédiatement validé l'offre de remboursement sans vérifier le montant, et là bizarrement ça a fonctionné.

Je me suis rendu compte de l'erreur seulement après la validation...

J'ai donc essayé de contacter l'agence pour leur expliquer mais ils disent qu'ils n'ont rien à voir là dedans et ils m'ont retourné vers la compagnie aérienne, et cette dernière m'affirme qu'elle ne peut rien faire et que l'erreur est de la responsabilité de l'agence de voyage qui a trop traîné à transmettre ma demande d'annulation à la compagnie aérienne. Selon eux je dois me retourner contre eux car j'ai pourtant bien demandé l'annulation moins de 24h après la réservation, et ce de multiples fois, et les premières fois ils répondaient très rapidement, mais pour cette dernière demande que j'ai envoyée le 3 juillet à 20h34, ils ont traîné à la traiter jusqu'au 4 juillet 15h.

À cause de leur retard de traitement, j'ai perdu 850 euros sur les 936 euros investi et ils me proposent seule 86 euros de remboursement.

Je suis paniqué car ce voyage était le voyage de notre rêve à moi et mon amie, je voulais la demander en mariage sur le pont de Brooklyn et elle rêvait tellement de découvrir New-York... Nous sommes anéanti et on ne nous propose aucune solution, ni même de nouveaux vols pour compenser.

Ma question est la suivante: peut-on faire appel à la justice pour obtenir un remboursement de 842 euros comme cela était proposé moins de 24h après la réservation étant donné que mes demandes d'annulations répétées ont toutes été demandées et validées le 3 juillet soit moins de 24h après la réservation ? Ou n'y a t'il aucun espoir pour nous ?

Nous voulions tellement réaliser ce rêve, nous n'avons pas pensé à demander un changement de date car on pensait simplement être remboursé, on a jamais fait ce genre de voyage avant alors nous ne connaissions pas les difficultés inhérente à ce genre de réservation.

La compagnie aérienne nous dit que l'agence est en faute étant donné qu'ils devraient tenir compte que ma demande d'annulation était moins de 24h après réservation... Est-ce vrai ?

Si vous pouvez m'aider, je suis désespéré et je me sens abandonné, notre rêve nous est arraché, nous pensions simplement être remboursé et réserver lorsque nous serions davantage disponible pour bien préparer le voyage, c'était une erreur qui nous coûte extrêmement cher à présent...

Merci d'avance si quelqu'un peut m'apporter son conseil, et bonne journée à tous.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Commencez par réunir les preuves de cette proposition initiale de l'agence (c'est dans les CGV ?) et de votre demande

d'annulation datée de moins de 24h.

Puis vous écrivez un courrier RAR à cette agence pour la mettre en demeure de respecter sa proposition conformément au contrat (?) aux CGV (?) de rembourser le montant prévu en cas d'annulation sous moins de 24h.

Inutile d'aligner vos arguments de rêve, mariage, etc.

Vous y joignez copie de vos preuves.

Et si ça ne suffit pas vous consultez un avocat.

Par Syde44

Bonjour

Merci pour votre réponse. Mais le problème étant que ce n'est pas dans leurs CGV, l'agence est Txxxxxm.com et la compagnie aérienne AA. Lorsque j'ai demandé l'annulation les premières fois, l'agence après avoir validé mes demandes s'est tournée vers la compagnie aérienne afin d'obtenir le montant du remboursement auquel je pouvais prétendre, et il se trouve qu'étant donné que cela faisait moins de 24h, j'étais éligible à un remboursement quasi total. Mais passé les 24h, les conditions de remboursement de la compagnie aérienne changent, et donc étant donné que l'agence a traîné pour demander à la compagnie aérienne le montant du remboursement proposé pour ma dernière demande validée le 3 juillet à 20h34, soit encore moins de 24h après réservation, ils n'ont eu la compagnie aérienne que passé le délai de 24h et donc les conditions tarifaires de remboursement ont changées par conséquent.

Voilà le problème dans lequel je me retrouve étant donné que l'agence de voyage a traîné à traiter ma dernière demande d'annulation qui pourtant était encore dans les délais pour prétendre à un remboursement quasi intégral.

Par yapasdequoi

OK. Inutile de citer les noms propres.

Mais quelles preuves avez-vous de vos demandes ?

Si vous n'en avez pas, seul un geste commercial de l'agence est envisageable.

Par Syde44

J'ai un mail de l'agence qui confirme ma demande d'annulation en date du 3 juillet à 20h34 précisément.

Par yapasdequoi

ok.

et sur le montant à rembourser ?

Par Syde44

J'ai également un mail en date du 3 juillet en réponse à une de mes premières demandes d'annulation qui me demande de confirmer le remboursement de 842,02 euros.

Par yapasdequoi

Alors faites le courrier tel que proposé plus haut.

Par Syde44

Je leur ai déjà écrit, je n'ai pas arrêté de leur expliquer mais ils refusent de faire quoi que ce soit.

Je ne sais plus quoi faire ni vers qui me tourner, un avocat n'est pas gratuit et je n'ai plus d'argent car mes économies sont parties dans la réservation de ce voyage que nous ne ferons pas.

Par yapasdequoi

Avez-vous écrit un courrier RAR ?

Avez-vous donné un délai ?

Attendez au moins 15 jours !

Ensuite vous pourrez saisir un conciliateur.

Par janus2

J'ai également un mail en date du 3 juillet en réponse à une de mes premières demandes d'annulation qui me demande de confirmer le remboursement de 842,02 euros.

Bonjour,
Et avez-vous bien confirmé dans les temps ?

Par Syde44

Et bien pour les premières propositions de remboursement de 842,02 euros, je n'arrivais pas à les valider et donc c'est pour ça que j'ai renvoyé plusieurs demandes d'annulations, la dernière que j'ai envoyé étant celle du 3 juillet à 20h34. Le problème étant que comme par hasard, l'agence a mis trop de temps pour traiter cette dernière demande puisqu'ils l'ont traité le 4 juillet à 15h, soit passé le délai de 24h, et du coup le montant est passé de 842 euros à 86 euros

Par yapasdequoi

L'agence était ouverte le 3 Juillet à 20h34 ?
Et quels sont ses engagements en matière de délais de traitement ?
le "comme par hasard" est-il vraiment utile ?

Par Syde44

Même si l'agence était fermée à 20h34, ma demande avait été reçue et validée, et ils avaient jusqu'au 4 juillet à 13h52 exactement pour y donner suite et je les ai relancé le 4 juillet vers 11h pour ce faire, donc ils ont quand-même traîné, sachant que la veille ils répondait en moins de 30 minutes max.

Par yapasdequoi

Il y a peut être eu besoin de l'accord du responsable... qui n'était pas forcément disponible...

Qu'entendez-vous par "reçue et validée" ?
C'est une agence en ligne ?
Vous avez un accusé de réception qui dit quoi exactement ?

Par Syde44

Pour que l'agence prenne en compte la demande d'annulation, ils doivent la valider et notifier le client par mail qu'ils ont bien reçu la demande d'annulation.
Reste ensuite à l'agence à se retourner auprès de la compagnie aérienne pour le calcul du m'ont du remboursement, et c'est là que l'agence a trop traîné, car elle n'est forcément pas sans savoir que passé le délai de 24h après une réservation, le montant du remboursement devient presque nulle, donc sachant ceci ils auraient dû impérativement traité la demande avec la compagnie aérienne dès le matin du 4 juillet, d'autant qu'il y avait encore le temps jusqu'à 13h52 le 4 juillet max, et que pour les 2 demandes d'annulations précédemment formulées la veille le 3 juillet, ils avaient traité les demandes en moins de 30 minutes chacune, donc ils avaient largement le temps pour le faire. Je les ai même relancé le 4 juillet vers 11h n'ayant toujours pas de réponse, et là encore il y avait encore le temps d'agir suffisamment à temps.

Par yapasdequoi

pour les 2 demandes d'annulations précédemment formulées la veille le 3 juillet
Vous avez annulé combien de réservations ?

Par Syde44

J'ai demandé 3 fois au total l'annulation de cette seule et même réservation, les 2 premières fois le 3 juillet et ils m'ont répondu à chaque fois dans les 15 minutes suivantes en me proposant un remboursement de 842,02 euros en me

demandant de confirmer le montant, sauf que je ne parvenais pas à valider le montant, impossible de cocher la case de confirmation.

J'ai donc redemandé une annulation une troisième fois, toujours le 3 juillet vers 20h32 ou 20h33 (donc encore bien avant le délai de 24h après réservation puisque la réservation avait été faite le 3 juillet à 13h52), et l'agence m'a renvoyé un mail à 20h34 me confirmant la réception de ma demande d'annulation sachant que s'ils envoient ce mail de confirmation qu'ils ont reçu une demande d'annulation, c'est que le statut de cette demande est validé. Il leur restait donc à contacter la compagnie aérienne pour recalculer le montant du remboursement, qui aurait été le même s'ils avaient recontacté la compagnie aérienne moins de 24h après la réservation, donc avant le 4 juillet à 13h52.

N'ayant pas de retour après 20h34 le 3 juillet, j'ai naturellement pensé que l'agence était fermée, donc j'ai attendu le 4 juillet au matin en me disant que ça serait traité rapidement, les deux premières demandes ont été traitées et le montant du remboursement proposé en à peine 15 minutes chacune, donc ça devait être rapide. N'ayant pas de changement, je les ai relancés le 4 juillet vers 11h pour leur demander le traitement et ils ont dit que ça serait fait rapidement, sauf qu'ils ont traité la demande à plus de 14h et donc après le délai de 24h, donc le montant du remboursement est passé de 842,02 euros à 86,02 euros. C'est donc par leur retard de traitement que je me retrouve là, et après avoir appelé la compagnie aérienne pour tenter de trouver une issue, ils m'ont dit ne rien pouvoir faire car même si c'est bien eux qui ont encaissé l'argent, le prestataire est l'agence de voyage, et ils m'ont conseillé d'essayer un recours car selon eux, l'agence a commis une faute en ne traitant pas ma demande avant que le délai de 24h ne soit dépassé, car ils savaient forcément qu'au delà de ce délai, les conditions tarifaires de remboursement de la compagnie aérienne seraient fortement réduites.

Voilà, j'ai essayé d'être le plus clair possible.

Par yapasdequoi

Ok.
On revient donc à la réponse du début.

Courrier RAR au directeur de l'agence pour lui demander le remboursement comme promis sur la proposition et vous joignez la copie de tous les mails.

Vous expliquez aussi que malgré vos efforts vous n'avez pas réussi à valider la proposition de remboursement.

Vous verrez bien la suite.

Par Syde44

Et s'ils refusent en disant que le fait que je n'ai pas réussi à confirmer les deux premières propositions de remboursement et que s'ils n'ont pas réussi à traiter ma dernière demande d'annulation avant le délai de 24h après réservation, quel recours me restera-t-il ?

Par yapasdequoi

Faites déjà ce courrier RAR avec copie de tous ces mails.
J'ai la vague impression que les réponses que vous avez reçues étaient générées automatiquement par un robot.
Mais tant pis, pour le moment vous n'avez que ça.

Ensuite vous pourrez contacter une association de consommateurs, saisir le conciliateur, signaler le litige à la DGCCRF ([\[url=https://signal.conso.gouv.fr/\]](https://signal.conso.gouv.fr/)[https://signal.conso.gouv.fr/\[url\]](https://signal.conso.gouv.fr/)) ou au final un avocat pour saisie du tribunal.