



Compagnie aérienne incapable de me restituer mon bagage

Par Paronomase

Il y a déjà plus d'un mois, la compagnie aérienne Ethiopian Airlines a perdu mes bagages sur un vol direct entre Addis Abeba et Nosy Be à Madagascar.

Au bout de quatre semaines d'appels téléphoniques répétés et d'e-mails restés sans réponse, mon bagage a enfin été retrouvé. Il s'avère qu'il était resté pendant tout ce temps à Addis Abeba, le préposé aux bagages avait tout simplement "oublié" de le charger en soute.

Le bagage a été réexpédié vers Nosy Be, bien que j'avais précisé à plusieurs reprises de le faire suivre à Toulouse où j'habite.

Mais au lieu de le faire acheminer vers Toulouse, la compagnie s'est arrangée pour égarer à nouveau mon bagage.

Après une nouvelle semaine de tracas et d'angoisse, un agent du call-center d'Ethiopian Airlines m'a fait savoir que mon bagage a été expédié par erreur vers Le Caire en Egypte. Cependant, l'aéroport du Caire ne répond pas aux demandes d'Ethiopian qui en outre, met une mauvaise volonté évidente pour me venir en aide.

Je ne sais plus que faire. La Direction Générale de l'Aviation Civile ainsi que la police de l'air et des frontières m'ont conseillé de déposer une plainte auprès du commissariat, mais je doute que ça aboutisse à quelque chose.

J'aimerais, dans un premier temps, pouvoir récupérer mes biens avant qu'il ne soit trop tard. Dans un second temps, je souhaiterais intenter une action contre cette compagnie et obtenir réparation.

Le département de gestion des plaintes ignorant constamment mes e-mails, je ne me fais aucune illusion. J'ai bien peur de devoir dans tous les cas recourir aux services d'un avocat.

Je n'ai jamais vu une compagnie aérienne aussi déplorable avec un service client aussi lamentable, peu réactif et pas du tout orienté vers la gestion des problèmes.

Il va sans dire que je ne voyagerai jamais plus avec Ethiopian Airlines. C'est dommage, car l'Éthiopie est pourtant un très joli pays.

Par Paronomase

Up