



Annulation du vol et frais agence de voyage

Par **Sylvain78V**, le **10/04/2024** à **09:49**

Bonjour,

J'ai réservé un vol sec le 31 décembre 2023 auprès d'une agence de voyage en ligne.

Courant mars j'ai été informé que le vol était annulé par la compagnie. Je demande donc un remboursement auprès de la compagnie aérienne, bref après un jeu de ping pong j'obtiens une promesse de remboursement.

Ce remboursement va être effectué par l'agence de voyage, mais cette dernière me facture 20€ comme "frais d'intermédiaire d'agence de voyage". Cela est bien indiqué dans les CGV.

Ma question est la suivante, n'est ce pas une clause abusive ? Ça me paraît très surprenant de facturer des frais sur un vol n'ayant pas lieu et annulé par la compagnie.

Merci

Par **youris**, le **10/04/2024** à **11:08**

bonjour,

si cela est prévu par les CGV, elles ont valeur de contrat et vous les avez acceptées.

salutations

Par **janus2fr**, le **10/04/2024** à **12:40**

Bonjour,

L'agence a fait son travail...

Par **miyako**, le **12/04/2024** à **08:23**

Bonjour,

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/annulation-retard-billet-avion-remboursement#>

<https://www.lechotouristique.com/article/vols-annules-queles-sont-les-obligations-des-agences-de-voyages-selon-emmanuelle-llop>

Si i s'agit d'un vol sec ,vous n'avez pas à supporter les frais d'agence si le vol a été annulé par la compagnie aérienne .C'est à l'agence de se faire payer sa commision par la compagnie défailante et pas au client de payer en lieu et place de la compagnie.

La clause de votre contrat devrait s'appliquer que si l'annulation est volontaire dans le cas contraire elle est abusive.

L'agence est d'ailleurs couverte par une sassurance professionnelle obligatoire .

Cordialement

Par **Chrysoprase**, le **12/04/2024** à **12:17**

Bonjour

[miyako](#), je n'ai pas trouvé dans les liens que vous avez cités les phrases, paragraphes, portant obligation à l'agence de voyage de rembourser les "frais d'intermédiaire d'agence de voyage", autrement dit les frais de dossier. Pourriez-vous en faire ub copié-collé ?

[Sylvain78V](#)

[quote]

Cela est bien indiqué dans les CGV.

Ma question est la suivante, n'est-ce pas une clause abusive ?

[/quote]

C'est probablement une clause inscrite dans toutes les agences de voyage (je voyage peu, je ne fais que le supposer), je doute que ce soit illégal. Vous avez parfaitement le droit de le dénoncer comme clause abusive, mais recours à une asso de consommateurs, éventuellement et même un avocat.

Bref, voyez auprès d'une association de consommateurs ou payez un avocat pour vérifier...

Par **miyako**, le **12/04/2024** à **22:01**

Bonjour,

<https://www.actu-juridique.fr/transports-aeriens/vols-secs-reserves-via-une-agence-de-voyage-la-compagnie-est-responsable-du-remboursement/>

Vous n'avez à subir aucun frais de dossier ou autre si votre vol a été annulé par la compagnie aérienne ,cette dernière doit rembourser tout ,**y compris les frais d'agence et une pénalité dans les cas précisés par la réglementation européenne .**

Il faudra écrire une lettre recommandée AR directement à la cie aérienne ,l'agence aurait due vous le dire ,car cette réglementation est applicable ,y compris aux compagnie low cost .

Cordialement