



Litige Air France perte bagage

Par **malemxman**, le **17/09/2016** à **11:56**

Bonjour,

Pour un voyage pro à l'étranger, j'ai eu la mauvaise idée de voyager avec la compagnie Air France qui a égaré mes bagages lors de mon vol aller. En arrivant à l'aéroport le dimanche soir j'ai reçu un sms me disant que mes bagages ne me seraient pas livrés aujourd'hui. Je me suis rendu au comptoir d'Air France, où l'on m'a demandé d'appeler un numéro « perte de bagage » qui ne répondait pas. Le personnel Air France ne voulant pas m'aider d'avantage, j'ai donc décidé d'appeler même le service client qui, après 30 min d'attente, a accepté de remplir le dossier de déclaration de perte de bagage. Sans mes bagages je n'avais plus aucuns vêtements adaptés pour mon RDV professionnel. Le lundi matin, puisque je n'avais toujours pas mes bagages, j'ai donc été obligé d'aller acheter des vêtements de première nécessité pour pouvoir me rendre à mon RDV. Le soir j'ai rempli une demande de remboursement de mes achats de première nécessité directement sur le site de Air France (il y a un formulaire type à remplir). J'ai finalement reçu mes bagages le lundi soir (soit plus de 30h après mon arrivée) et une réponse de Air France me disant que ma demande de perte de bagage n'avait pas été fait suivant le bon processus. Selon eux il aurait fallu que j'insiste avec le numéro perte de bagage, quitte à passer la nuit dans l'aéroport, au lieu de faire confiance au service client Air France qui n'aurait pas du saisir ma demande de perte de bagage.

J'ai donc subit un vrai préjudice puisque j'ai été privé de mes bagages pendant plus de 30 heures, que j'ai du acheter des vêtements en urgence pour me rendre au travail, et Air France se désengage de toute responsabilité. A part avoir un peu plus de présence d'esprit en décidant de voyager avec une autre compagnie qui ne méprise pas ses clients comme le fait Air France, quels sont les recours qui pourraient m'aider à obtenir réparation auprès de Air France ?

Merci pour votre aide.

Par **miyako**, le **17/09/2016** à **17:57**

Bonsoir,

Dans chaque escale, à l'arrivée des vols d'Air France, il y a obligatoirement un représentant de la compagnie habilité à rentrer des informations dans le système informatique de gestion des bagages. Et c'est aux agents d'escale de traiter les litiges bagages à l'arrivée de chaque vol. C'est inadmissible de balader le client de cette manière, surtout que quelqu'un du service

client à bien fait son travail en vous aidant. En plus le formulaire a bien été rempli et reçu par Air France. Les numéros de téléphone qui ne répondent pas, c'est également inadmissible. C'est tout simplement parce qu'il n'y a personne derrière.

Il vous faut envoyer une lettre de réclamation en recommandée AR au service clientèle d'Air France, en menaçant de saisir le juge de proximité, afin d'obtenir un dédommagement, d'autant plus que vous avez la preuve du litige (SMS, formulaire, étiquette bagages, délais de livraison) et je suppose les factures des achats premières nécessité.

L'histoire des procédures internes à Air France ne tient pas la route, les clients ne sont pas sensés les connaître. La déclaration du litige ayant bien été faite.

Dans votre réclamation, vous motivez bien le caractère professionnel et son obligation d'avoir une tenue vestimentaire décente pour la réunion.

On ne peut pas se rendre à une réunion pro en jean, baskets et t-shirt.

Amicalement vôtre
suji KENZO

Par **malemxman**, le **18/09/2016 à 09:20**

Bonjour et merci pour votre réponse.

En effet j'ai bien été baladé, abandonné et méprisé par Air France qui a considéré que c'était à moi de résoudre tout seul le problème dont ils étaient responsables. De plus je précise que j'étais dans un pays dont je ne maîtrise pas du tout la langue (en Hongrie).

Je vais donc tenter une nouvelle médiation avec Air France en suivant vos conseils et en leur envoyant une lettre en recommandée avec AR.

Dans le cas où cela échouerait je saisiserais un juge de proximité pour obtenir un dédommagement.

Alexandre