



Annulation de vol, refus de rembourser les frais annexes

Par **Pauline1002**, le **07/01/2016** à **15:49**

Bonjour,

Je suis partie avec 2 amies à Dublin au début du mois de décembre, notre vol avec RyanAir Dublin-Manchester a été annulé pour cause de mauvaises conditions météorologiques (nous avons été prévenues à peine 1h avant l'embarquement). C'était un samedi soir, prochain vol proposé par la compagnie: mercredi, le temps d'avoir accès à un ordi (le site mobile ne fonctionnant pas), il n'y avait plus de place pour le mercredi mais seulement le samedi d'après pas la peine de vous dire qu'il était impossible pour nous d'attendre autant. Après des heures à essayer de parler à un employé Ryan Air -bien entendu devant la foule en colère ils ont fermé tous leurs comptoirs nous demandant de revenir vers les 2h du matin- on nous confirme que si nous prenons un autre vol d'une autre compagnie la nuit d'hôtel etc sera tout de même remboursé, le temps de parler à qqn, plus aucun hôtel de libre dans Dublin, nous insistons alors encore pour parler à qqn et savoir si il existe un montant maximum que nous ne devons pas dépasser pour pouvoir être remboursé. Réponse "Ryan Air sait très bien que les hôtels sont pleins, prenez ce qu'il y a de disponible". Après 50 appels, un hôtel 4 étoiles a une chambre, nous y passons 2 nuits et prenons un avion Ear Lingus le lundi. Aujourd'hui Ryan Air nous explique qu'il ne nous rembourseront rien car nous avons choisi le remboursement de nos billets plutôt qu'un nouveau vol proposé par leur compagnie..... Leur mot final : si on a un problème on envoi un mail au siège. Je souhaite savoir quels sont nos recours?

Merci beaucoup pour votre aide!