



## Opodo: Débité mais commande annulée

Par **ConsommateurAverti**, le **14/05/2013 à 10:45**

Bonjour à tous,

Ils sont nombreux les exemples des mésaventures rencontrées via le voyageur Opodo.

Bien souvent, on se dit, ça n'arrive qu'aux autres jusqu'au jour où...

Jeudi, j'ai effectué une commande pour des billets d'avion American Airlines via le site opodo.fr à un prix, il faut bien le dire, alléchant. Dans l'email de confirmation il est précisé que je devrais recevoir mes billets électroniques sous 48h.

Attentif à cette note et ne recevant pas mes billets dans le délai indiqué, je décide de les contacter. On me signale alors que les "billets sont en cours d'émission, ça ne devrait plus être très long".

Après un second appel le lendemain où l'on me confirme cela je prends mon mal en patience. Pourtant, quelques heures après, je reçois, par email, une notification d'annulation de commande pour "problème technique" (énervant mais conforme aux conditions générales de vente) avec la mention suivante:

"Nous vous assurons que votre carte bancaire a bien été recreditée de 1493.47 euros"

Surpris par cet emploi du verbe recreditier, je m'empresse de consulter mon compte bancaire où en effet, la somme m'a été prélevée par le voyageur Opodo alors que la commande n'a pas été honorée.

En consommateur averti, j'avais pourtant pris la peine de consulter leurs Conditions Générales de vente ainsi que leur FAQ où l'on peut trouver cette mention:

"Soit nous ne parvenons pas à émettre vos billets pour des raisons techniques : dans ce cas, nous vous adressons un email pour vous en informer et vous donner des instructions à suivre si il existe une solution alternative. Votre carte bancaire n'est alors pas débitée."

Dans mon cas j'ai bien été débité...

Conséquence d'une telle manoeuvre que j'estime frauduleuse:

- appel au Service consommateur Opodo: qui me confirme l'irrégularité de l'opération
- appel auprès du service carte de ma banque pour avoir de la visibilité sur mes plafonds bancaires et voir s'il y a une trace du créditement de la somme sur mon compte
- tentative de réservation en direct via le standard parisien (numéro surtaxé) de la compagnie American Airlines qui parvient, et je dois les en remercier, à retrouver une combinaison de billets sensiblement identiques à ceux que j'ai pu réserver via Opodo. Ils m'autorisent à poser une option le temps que mon argent me soit restituée par Opodo.

Conclusion: un billet d'un montant supérieur et une journée passée au téléphone à gérer la situation.

Je fais donc appel à la communauté! Merci