



## Annulation vol Air France et frais d'hotel (no show)

Par immolmp, le 12/06/2009 à 14:34

Bonjour,

J'ai achete un billet Air France Paris-Mumbai (Bombay) pour un voyage Paris-Mumbai-Singapour-Paris par l'intermediaire de Carlson Wagon Lit. J'ai egalement reserve 2 chambres a Mumbai et Singapour directement aupres de Starwood sur internet.

Mon probleme est le suivant: le vol Paris Mumbai a ete annule ce qui a engendre des frais d'hotels du fait de l'annulation hors delai et Air France refuse de prendre en charge ces frais.

De maniere plus precise, l'avion effectuant Paris-Mumbai du 10 mai a fait une premiere tentative de decollage avortee du fait d'un probleme sur le reacteur. Cela a necessite une reparation de 2h. L'avion a ensuite decolle mais a finalement fait demi tour suite a un nouveau probleme. Ci apres un extrait de la reponse d'Air France suite a ma 1ere reclamation:

"Vous avez vécu lors de votre voyage à destination de Bombay le 10 mai dernier, une situation particulièrement exceptionnelle. Aussi avons-nous souhaité prendre contact rapidement avec vous afin de vous exprimer nos sincères regrets pour les difficultés rencontrées et vous apporter les explications attendues.

Votre vol a subi un retard important dû à un enchaînement d'évènements imprévisibles. Une première attente de deux heures a été nécessaire afin de résoudre un incident technique observé lors du décollage. L'équipage a appliqué, conformément aux règles de sécurité en vigueur, la procédure de retour au parking pour procéder aux vérifications nécessaires.

Deux heures de vol plus tard, les pilotes ont suspecté un dysfonctionnement lié au chargement. Il a été décidé de revenir sur Paris afin de procéder à des vérifications complémentaires avec les spécialistes d'Air France en la matière. Les autorités et services administratifs concernés ont été avertis. En effet, votre sécurité est notre priorité absolue."

J'ai demande a Air France de me rembourser les frais d'hotel (no show) en fournissant les factures justificatives. Air France refuse de les prendre en charge et ne me rembourse que les frais de taxi. Est-ce normal? Si non que dois-je faire? J'ai un courrier d'Air France m'indiquant le refus de prendre en charge les frais de no show. Je precise que je suis un voyageur frequent (carte Gold et Platinum sous peu si cela peu avoir un impact).

Merci pour votre aide

Par **Corentin**, le **12/06/2009** à **14:49**

Regardez dans les conditions générales de vente Air France (que vous avez accepté en prenant votre billet), vous trouverez sûrement une clause qui stipule de la limite de la responsabilité d'Air France quant aux dommages conséquemment dus aux retards ou annulations. Votre réponse se trouve certainement là.

Cordialement,

Par **immolmp**, le **13/06/2009** à **10:39**

Bonjour,

Merci pour cette reponse.

Je les ai deja lus mais je ne trouve rien qui ressemble a mon cas.

[http://www.airfrance.fr/FR/fr/common/transverse/footer/edito\\_cgt2.htm](http://www.airfrance.fr/FR/fr/common/transverse/footer/edito_cgt2.htm)

(b) Ré-acheminer le Passager à la destination indiquée sur le Billet dans un délai raisonnable, en tout ou partie sur les propres vols du Transporteur ou ceux d'un autre Transporteur, ou par tout autre moyen de transport convenu en accord avec le Passager. Si le tarif et les frais afférents au nouvel acheminement sont plus bas que la valeur de remboursement du Billet, en tout ou partie, la différence sera restituée au Passager, ou

Air France a proposer de me reacheminer le 11 mai, ce que j'ai refuser car mon client n'etait pas disponible. En tout etat de cause, je n'ai pas passer la nuit du 10 au 11 mai a Mumbai et rien ne stipule qu'Air France doive me rembourser, les CGV decrive les obligations d'Air France sur les prestations aeriennes seulement.

Une idee? un conseil?

merci

Par **Corentin**, le **13/06/2009** à **11:01**

Dans la convention de Montréal (on le retrouve aussi dans la convention de Varsovie, ces deux conventions fixent le régime de responsabilité des transporteurs aériens), on trouve :

qu'il existe une responsabilité pour les dommages occasionnés par les retards et annulations lorsqu'ils causent un préjudice au passager (chambre d'hôtel payée, journée de travail perdue..). Cette responsabilité est plafonnée (mais le plafond est assez haut).

Cependant, le transporteur n'est plus responsable des dommages s'il prouve qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter un tel dommage, ou bien qu'il était impossible de prendre de telles mesures.

Ici, Air France prouverait certainement (si procès il y avait par exemple) qu'elle a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter votre dommage, mais qu'il lui fallait en tout premier éviter un accident, ce qui était absolument prioritaire. Elle s'est conformée à vos conditions générales de vente en vous offrant le taxi et en vous offrant une nouvelle place dans un vol suivant.

Le fait que vous soyez voyageur fréquent n'a aucun impact.

Donc vous pouvez insister et faire du tapage au service clientèle d'Air France, qui pourrait par geste commercial vous offrir un nouveau billet ou autre. Mais Air France semble être dans son droit puisque la compagnie a pris toutes les mesures possibles pour éviter le dommage de votre journée perdue, même si elle a été perdue quand même.

Cordialement,

Par **immolmp**, le **13/06/2009** à **19:13**

Merci beaucoup pour votre réponse!

Par **karynjlo**, le **22/07/2009** à **17:20**

bonjour

effectivement votre situation a été assez exceptionnelle

alors je commencerai dans l'ordre, si air france ne peut vous faire partir le jour prévu, la compagnie doit prendre en charge les frais d'hôtel ou de taxis de la ville de départ, si vous devez loger à Roissy par exemple, elle peut même vous loger sans que vous ne déboursiez quoi que ce soit, et si vous résidez à proximité, elle doit vous rembourser le taxi jusque chez vous

en ce qui concerne toute réservation sur place, c'est à dire à l'arrivée, en Inde, les compagnies n'ont aucune obligation de vous rembourser vos frais d'hébergement déjà acquittés par vos soins, en effet, il ne s'agit pas dans votre cas, semble-t-il, d'un voyage "avion + hôtel" (pris en globalité sur un seul dossier, par agence ou sur leur site)

je ferai le rapprochement suivant, vous achetez un ordinateur chez un gros revendeur, après 1 semaine, il plante, vous le ramenez, le revendeur ne vous rembourse pas le prorata du temps pendant lequel le pc a été planté et vous rembourse encore moins au prorata du temps de réparation et vos frais d'essence pour retourner à leur magasin

faire du tapage, mais quelle bonne idée !!! oui, cela ne sert à rien ! à votre place, une jolie lettre polie et pleine de désespoir vous permettra au mieux un bon de compensation (léger), ou un bonus de miles (léger lui aussi) ou un refus simple de compensations, tout aussi poli mais catégorique.