



Booking - litige, toujours pas remboursé

Par **Melanie Moreau**, le **11/02/2018** à **19:02**

Bonjour,

Je viens chercher conseil sur le forum car je me retrouve dans une situation de blocage avec Booking.

J'ai réservé en novembre dernier 2 nuits dans un hôtel à Londres via Booking. Le 2 janvier, je reçois un mail de Booking m'indiquant que l'hôtel n'allait pas pouvoir honorer ma réservation au motif qu'ils ont "changé de propriétaire". On m'indique que je vais être remboursée sous 10 jours ouvrés.

Fin janvier, n'ayant pas de nouvelles du remboursement, je contacte Booking. Après plusieurs échanges par mail, Booking me dit que l'hôtel a bien procédé au remboursement le 27 décembre, et me joins une copie d'écran comme preuve. Je revérifie mes relevés bancaires pour la nième fois et je contacte ma banque pour savoir si la somme dûe n'est pas bloquée quelque part, on ne sait jamais. Négatif, ma conseillère me confirme qu'aucun remboursement n'est en attente. Je recontacte donc Booking en leur joignant mon relevé bancaire comme preuve, et ma conseillère me fait un email indiquant qu'aucun remboursement n'est en attente sur mon compte. Je transfère cet email à Booking. Booking me répond que pour me rembourser, ils ont besoin d'une "attestation" de la banque qui précise que la banque ne peut pas recréditer le montant sur mon compte (chose que je trouve abérante...) et ne peut rien faire de plus. Je recontacte ma banque, mais ma conseillère me dit qu'elle ne peut pas me fournir cette attestation car la banque n'a rien à voir dans ce litige... on tourne en rond. Je recontacte Booking, et c'est le dernier contact que j'ai eu avec eux à ce jour : ils me disent que sans l'attestation de ma banque, ils ne pourront pas donner suite à ma demande.

Donc voilà où j'en suis, je me retrouve bloquée.

C'est un scandale car c'est l'hôtel qui a annulé ma réservation, pas moi. En plus de ça j'ai dû réserver un autre hôtel sur Londres. J'ai pourtant fourni 2 preuves, mon relevé bancaire et un email de la banque. Mais Booking ne veut rien savoir.

Je pensais les appeler aujourd'hui pour leur mettre la pression, ça pourrait marcher !? Je ne peux pas laisser tomber, il y a 400€ en jeu, la somme est trop importante.

Un grand merci par avance pour votre aide.