



## Litige Air France : comment porter une affaire en cour de justice

Par **somo69**, le **02/10/2011** à **23:33**

Bonjour,

Air France avait annulé un vol retour du Brésil à la France sans me prévenir. J'ai attendu 6 heures pour le vol suivant.

Selon le Centre Européen de la consommation, je suis en droit de demander une indemnisation, en réfère ce au texte de l'arrêt arrêt du 19.11.2009

La seule façon de faire valoir efficacement cette interprétation du texte européen est de porter l'affaire devant une cour de justice et de demander que l'arrêt de la CJCE soit appliqué pour obtenir une compensation.

Comment procéder ? Quelles sont les démarches à suivre ? Faut-il obligatoirement un avocat et si oui , la dépense ne va t'elle pas dépasser le peu qu'Air France devrait me verser (600 euros maximum) ?

Merci par avance pour votre retour.  
Cordialement,

Par **Domil**, le **02/10/2011** à **23:54**

Commencer par exiger une indemnisation via LRAR  
En cas de refus, assigner Air France au tribunal d'instance.

Par **somo69**, le **03/10/2011** à **10:08**

Bonjour,

J'ai bien envoyé un courrier en recommandé à Air France, sans réponse (depuis le 17/08).

Je n'ai pas d'avocat : comment assignez au Tribunal ? A qui s'adresser et est-ce que les démarches sont détaillées quelque part svp ?

Merci !

cdt

Par **Christophe MORHAN**, le **03/10/2011 à 18:33**

Allez sur le site du ministère du développement durable, dans recherche vous tapez indemnisation vol, vous avez un formulaire de réclamation en ligne.

Formulaire de réclamation

Afin que la DGAC puisse exercer pleinement son rôle, la position de la compagnie doit être connue. C'est pourquoi, il est impératif de porter au préalable votre réclamation auprès du transporteur. Le délai de réponse des transporteurs est supérieur à un mois.

Rappel : La DGAC n'a pas vocation à se substituer aux transporteurs aériens pour indemniser les passagers. L'indemnisation des passagers incombe aux compagnies aériennes.

Votre réclamation doit être adressée à la DGAC française :

pour les vols partant de France (métropole et DOM) quelles que soient la destination et la nationalité du transporteur ; pour les vols arrivant en France (métropole et DOM) et partant d'Etats tiers à l'Union européenne, à la Norvège, à l'Islande ou à la Suisse à condition que le transporteur effectif appartienne à l'Union européenne, à la Norvège, à l'Islande ou à la Suisse. Votre réclamation doit être adressée aux organismes nationaux compétents de l'Union européenne(\*), de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse, pour les vols au départ et à l'arrivée de ces Etats.

Liste des organismes compétents en matière de réclamation (PDF)

(\*) Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Le délai de traitement des réclamations peut avoisiner 4 à 6 mois.

Vos réclamations doivent être adressées en joignant la copie, et non les originaux, de toutes les pièces justificatives en votre possession grâce aux formulaires en ligne suivant :

>>>> Réclamation en ligne : Accéder à l'assistant et au formulaire

Cependant, vous pouvez toujours faire votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

DGAC

Direction du transport aérien

Mission du droit des passagers

Bureau des passagers aériens (MDP/P2)

50, rue Henry Farman

FR - 75720 PARIS CEDEX 15

Pour en savoir plus

Le règlement européen 261/2004 est entré en vigueur le 17 février 2005. Il abroge le précédent règlement datant de 1991. Ce texte renforce la protection des passagers.

RÈGLEMENT(CE) No261/2004 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL (extrait du journal officiel de l'Union européenne)

Par **somo69**, le **03/10/2011 à 18:37**

Un grand merci pour votre aide et vos précieuses informations.

Cordialement,

***Et oui , Mentalist est toujours très sérieusement référencé  
Mais il n ' a jamais dit quel est son travail pro***

Par **jltxier**, le **05/11/2011 à 10:33**

Attention, ce n'est pas le tribunal d'instance qui est compétent mais la juridiction de proximité car le litige est inférieur à 4.000 €.

Je ne vous recommande pas de recourir à la DGAC qui est réputé être pro-compagnie. Les décisions obtenues devant les juridictions de proximité sont nettement plus favorables aux consommateurs.

Vous pouvez vous faire représenter par un avocat (qu'il faudra payer) soit vous représenter vous-mêmes (prévoir de retenir deux demi-journées !)

En application du règlement européen 261/2004, dès que vous subissez une annulation, un surbooking ou un retard de plus de 3h, vous avez le droit à :

250 € pour les vols de moins de 1.500 km

400 € pour les vols entre deux aéroports européens, ou pour les autres vols de moins de 3.500 km

600 € pour les autres vols de plus de 3.500 km.

Vous avez également la possibilité de confier votre dossier à une société spécialisée comme SkyMediator.

Le principe est simple : ils s'occupent de tout et prennent l'ensemble des frais à leur charge.

**S'ils obtiennent quelque chose, SkyMediator conserve 20% de l'indemnisation obtenue.**

**En cas d'échec, vous ne payez strictement rien.**

Pour leur confier votre réclamation, il vous suffit de vous rendre sur le site xxxxxxxxx et de remplir en 5 minutes un formulaire en ligne.

Par **Christophe MORHAN**, le **05/11/2011** à **10:54**

si c'est pas de la bonne publicité...

sachez que l'indemnisation est organisée et casi automatique eu égard à la réglementation européenne, inutile donc de faire appel aux services de cette société SKY MEDIATOR

Par **Domil**, le **05/11/2011** à **13:31**

[citation]Attention, ce n'est pas le tribunal d'instance qui est compétent mais la juridiction de proximité car le litige est inférieur à 4.000 €. [/citation] attention, la juridiction de proximité n'a pas sa compétence définie uniquement sur le montant du litige

Par **franto6**, le **21/09/2012** à **20:04**

Bonjour. C'est juste pour donner mon avis négatif sur skymediator. J'ai essayé de remplir leurs formulaires plusieurs fois, contacté leur service pour demander de l'aide, mais ils savent juste répéter que c'est facile et qu'il ne peuvent rien faire pour m'aider (je leur ai proposé de leur envoyer tout les renseignements par mail et que eux remplissent le formulaire pour moi, mais ils disent qu'ils n'ont pas le droit. Alors ils ont le droit de réclamer des indemnités pour moi et de prendre 20%, mais pas de remplir leur formulaire pour moi).

**HORS LEUR SYSTÈME CONFOND TOUJOURS L'ESCALE AVEC LA DESTINATION FINALE** . A chaque fois lors du récapitulatif final, il me sortait n'importe quoi comme aéroport ou compagnie.

**DONC ÉVITER DE PERDRE VOTRE TEMPS AVEC SKYMEDIATOR** si votre problème est un peu compliqué (vol avec escale par exemple, et si il y a 2 escales c'est même pas la peine) .

Par **aurel5411**, le **05/03/2013** à **08:23**

Bonjour,

je souhaitais nuancer un peu le dernier message très négatif, ayant reçu récemment le virement de skymédiator. Certes, ça a mis plusieurs mois et il a fallu patienter, mais la procédure a bien fonctionné, et ils ont été réglés. Pas de soucis donc de mon côté.

Par **pasdo63**, le **27/02/2014** à **15:45**

Bonjour,

nous aussi nous sommes passés par Skymédiator mais je trouve cela très long . Pouvez-vous me dire combien de mois il vous a fallu patienter ? Par avance merci .

Par **Coco4276**, le **01/03/2014** à **10:11**

Bonjour, nous venons de recevoir ce jour une convocation au tribunal pour 07/2014. Skymediator c'est occupé de tout, pour un vol de mars 2013. Si quelqu'un s'imagine que son problème va se régler en deux mois c'est qu'il n'a rien compris sans vouloir être désagréable. Le délai est dû à la lenteur de la justice française. Je suis à peu près sûr que l'audience de juillet sera repoussée. Je n'hésiterai pas à remettre un message des passages de mon affaire pour commenter la finalité, donc le règlement du préjudice. Salutations.

Par **pilou6425**, le **08/07/2014** à **09:54**

Bonjour,  
Juste pour dire que moi aussi ça a bien fonctionné, rien eu à faire du tout, c'était génial, juste à envoyer quelques docs à SkyMediatoir et la société a tout géré pour moi. Je n'ai pas eu besoin d'aller à l'audience en plus donc aucun frais pour moi !! Certains sites descendent la société mais je trouve ça un peu facile alors qu'on a absolument rien à perdre. Certes, ça met du temps mais c'est plus dû aux délais de procédure en France que la faute de la société... En plus tu es quasi sûre à la fin de toucher l'indemnisation...

Par **horus27**, le **23/03/2015** à **20:15**

En avril 2012, nous avons été à Maurice où nous nous sommes mariés d'ailleurs. L'avion AF - AIR-MAURITIUS a eu 1 jour de retard ... Et oui ... J'ai donc introduit un dossier VS AIR-MAURITIUS via Skymediator. AIR-MAURITIUS a été condamné par le tribunal à me rembourser une somme de l'ordre de 1200 Eur pour ma femme et moi - frais. Toutefois, à ce jour, je n'ai toujours reçu AUCUN remboursement. Skymediator me renvoie vers le bureau d'avocats, le bureau d'avocats me dit avoir rappelé à AIR-MAURITIUS de me payer et AIR-MAURITIUS dit tantôt m'avoir payé, tantôt m'avoir envoyé un chèque ... Tout tourne en rond ! J'ai même été sommé par Skymediator de rembourser les frais sans même avoir reçu quoi que ce soit ! J'ai donc dû me défendre et demander au bureau d'avocats et Skymediator qu'ils m'apportent la preuve que j'avais été payé ... ce que je n'ai jamais reçu puisque je n'ai été remboursé de RIEN !!!! Effectivement n'importe qui peut à titre personnel exiger un remboursement auprès de la compagnie aérienne sur base du Règlement européen en vigueur qui s'applique sans distinction partout en Europe. J'ai eu un autre cas en juin 2014 pour lequel j'ai été remboursé 1 mois plus tard et ce en ayant agi sans passer par Skymediator et où j'ai été remboursé en bon d'échange valable 1 an de 500 Eur/ personne par AIR-FRANCE. AF m'a donné également la possibilité d'être remboursé en nature à hauteur de 400 Eur/pers. Je suis vraiment furieux contre Skymediator et/ou le bureau d'avocats qui ont certes œuvré dans le cadre de mon dossier mais qui ne l'on pas mené à terme. A quoi bon voir condamner une Sté aérienne si c'est pour ne rien recevoir !!! Je compte faire intervenir et/ou mon avocat VS Skymediator/ Bureau d'avocats français et/ou demander conseil à Test-Achat, société privée qui défend le droit des consommateurs belges. Un conseil, tentez de gérer le problème vous même avant de passer via Skymediator !!!!  
Sébastien Remacle

Par **SkyMediator**, le **26/03/2015** à **08:59**

Bonjour,

Merci pour vos témoignages, négatifs comme positifs.

@Horus27 Nous sommes désolés d'apprendre une telle confusion dans votre dossier. Si la compagnie aérienne a été condamnée à vous payer, vous recevrez bien évidemment votre indemnisation.

Merci de nous recontacter rapidement afin que nous puissions vous apporter une solution !

SkyMediator -

Par **pasdo63**, le **23/06/2015** à **10:17**

En mai 2013 dépôt de notre dossier chez skymédiateur, en janvier 2014 transfert de notre dossier via leur cabinet d'avocats . Depuis plus rien malgré mes nombreux appels ??? lors de mon dernier appel, le cabinet d'avocats m'informe que mon dossier doit être repris depuis le début ????? Skymédiateur est-il vraiment sérieux ?????

Par **SkyMediator**, le **24/06/2015** à **08:46**

Bonjour,

@Horus27 vous avez reçu vos indemnisation depuis plus d'un mois, nous pensions que vous corrigeriez vos posts sur les différents forums comme vous nous en aviez assuré ? :)

@pasdo63 Nous sommes on ne peut plus sérieux lorsqu'il s'agit de défendre les passagers ! N'hésitez pas à contacter le cabinet que vous avez mandaté afin d'obtenir plus d'informations.

Par **pasdo63**, le **24/06/2015** à **17:28**

Bonjour,

En réponse à skymédiateur, ce n'est pas moi qui ai mandaté le cabinet d'avocats mais vous qui avez transmis mon dossier . A chaque contact, une information différente ??? Hier, la personne me dit qu'en effet depuis plus d'un an, ils ont demandé au greffe une audience et qu'effectivement cela n'est pas normal !!!! Que faire ???

Par **SkyMediator**, le **25/06/2015** à **10:37**

Bonjour pasdo63,

A lire votre message, on pourrait supposer que vous travaillez pour une compagnie aérienne. En effet, si nous avons transféré votre dossier à un cabinet d'avocats, cela ne peut-être qu'à votre demande et à la condition que vous ayez préalablement donné mandat à ce cabinet d'avocats pour vous représenter. Sans cela, il serait impossible que ce dernier agisse au nom de nos clients !

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à nous transmettre votre numéro de dossier par message privé afin que nous puissions prendre directement contact avec vous.

Par **pasdo63**, le **25/06/2015** à **11:30**

Bonjour,

Je ne travaille pas pour une compagnie aérienne et j'ai bien un dossier chez vous . Après vous avoir contacté par mail directement vous m'avez dit de prendre contact avec le cabinet d'avocats . J'ai pris de nombreuses fois contact avec ce cabinet d'avocats . Je vais vous donner mon dossier par message privé également .

Par **cesta**, le **11/04/2016** à **19:39**

je suis passé par skymediator , ils ont baclé le traitement mon dossier , conclusion je dois payer 200 euros à Air France, car Skymediator ne réponde plus, il semblerait qu'il ait mis la clef sous la porte.

Par **moko92130**, le **30/08/2016** à **17:33**

Litige avec AF audience prévue le 14 novembre 2016 pour une demande de remboursement effectuée depuis le 24 décembre 2015 suite à l'annulation de billets dont le départ était prévu le 25.

Litige également avec American express puisque billet payé en 3 x mais opposition à la 3e échéance faute de remboursement Ca traîne mais serein.

Merci