



Refus d'embarquement aeroport

Par gilloraymondo

Règlement européen CE 261/2004 du parlement européen et du conseil
arrêt de la cour de justice européenne (3ème chambre) du 12 mai 2011 affaire C 294 10

Bonjour,

J'ai effectué un vol Saint Domingue - Francfort via Madrid (même compagnie pour les 2 vols) Arrivée à Madrid avec environ 20 minutes de retard. Correspondance immédiate pour Francfort. La compagnie a estimé, à tort, que je n'aurai pas le temps de me présenter à l'embarquement de l'avion pour Francfort et on m'a refusé l'embarquement alors qu'on attendait encore un passager.

On ose même m'écrire qu'on m'a refusé l'embarquement pour des raisons de sécurité alors que cela n'en posait aucun pour embarquer le dernier passager (probablement celui a qui on a revendu mon siège !!!!)

Reroutage sur une autre compagnie avec arrivée à la destination finale avec presque 4 heures de retard.

La compagnie ne m'a pas informé de mes droits.

Multiples lettres recommandées pour réclamer l'indemnisation prévue par la réglementation européenne. Réponses de la compagnie 1 fois sur trois et refus net de m'indemniser. La compagnie prétend que dans ce cas, elle n'est pas tenue à indemnisation. Or lisant et relisant le règlement européen, je ne vois absolument pas ce qu'il contiendrait et qui pourrait exonérer la compagnie d'indemniser dans ce cas de vol en correspondance avec très léger retard de l'avion précédent. Et ceci, alors que je me suis présenté à l'embarquement lequel n'était pas achevé.

Je ne vois donc plus qu'une seule issue : le juge de proximité.

Soucieux de respecter les règles des forums que je visite, et avant de publier ici quoi que ce soit, je souhaite savoir si ce site est l'endroit adéquat pour y publier mon projet de conclusions avant de le déposer au tribunal d'instance afin d'obtenir des conseils sur ma rédaction : adjonctions, suppressions, modifications, puisque même si je ne suis pas complètement ignare, je ne peux quand même pas prétendre avoir la compétence d'un professionnel.

Merci d'avance

Par jury34

Bonjour,

Du nouveau? Vous avez envoyé votre assignation?

Cordialement

Par gilloraymondo

Bonjour,

Non, je ne me suis toujours pas adressé au juge de proximité, car les échanges écrits avec la compagnie aérienne continuent. Et je pense que c'est plutôt positif car, au fur et mesure du temps et des réponses successives, la compagnie change d'explications lesquelles deviennent de moins en moins crédibles.

Aujourd'hui, on ne prétend plus qu'on ne pouvait pas m'embarquer pour des raisons de sécurité mais parce qu'il aurait fallu commander un nouveau bus, mais d'un autre coté on reconnaît que je me suis présenté à l'embarquement alors que l'avion était encore à sa porte : "le fait qu'un avion se trouve encore à sa porte n'implique pas nécessairement que l'on puisse y accéder, comme cela s'est produit dans votre cas". Donc l'embarquement ne se faisait pas par bus.....puisque l'avion était encore "à sa porte". La compagnie fait carrément preuve de mauvaise foi en me déclarant : "il est possible dans certains cas que le client arrive dans la zone d'embarquement avant que l'avion n'ait fermé ses portes et que ses bagages ne soient pas encore arrivés". Mais dans un courrier plus récent on reconnaît qu'on a directement dirigé mes bagages vers les locaux de la compagnie et non vers l'avion et on m'en donne la raison : Les horaires prévus étaient de 1h10 entre l'atterrissage de l'avion en provenance de St Domingue et le décollage vers Francfort. La compagnie estime qu'il faut au moins 1h05 et si ce n'est pas le cas, dirige directement les bagages vers ses locaux ! On vend des billet avec seulement 5 mn de marge de retard !!! Ceci ne répond pas à l'exigence posée par la jurisprudence de la Cour de justice Européenne, arrêt du 12 mai 2011, affaire 294/10 : "doit raisonnablement, au stade de la planification des vols, tenir compte du risque de retard lié à l'éventuelle survenance de telles circonstances. Il doit, par conséquent, prévoir une certaine réserve de temps lui permettant, si possible, d'effectuer le vol".

En bref, pendant qu'on décidait tranquillement de me rerouter sur un autre avion avec un retard très important, que je me présente ou pas en temps voulu à l'embarquement, muni d'un sac à dos, je transpirais en courant d'un terminal à l'autre tout simplement parce qu'on n'avait pas jugé utile de m'informer de la décision prise avant même l'atterrissage à Madrid....

Par ailleurs, des explications de la Compagnie, on déduit qu'il aurait suffi de prendre des "mesures raisonnables" permettant de regagner seulement 15 mn. Ceci aurait pu être fait en faisant débarquer en priorité les passagers ayant cette correspondance, une hotesse les accompagnant au contrôle de police pour qu'ils le passent en priorité. Cela aurait suffi pour rattrapper 15 mn, et si cela ne suffisait pas, il aurait suffi de mettre en oeuvre la même mesure au contrôle de sécurité.

Mais la compagnie ne prétend pas avoir pris quelque "mesure raisonnable" que ce soit, alors qu'elle y est pourtant tenue.

La Compagnie déclare que le retard de 20 mn de l'avion en provenance de St Domingue est dû au fait qu'elle a du faire débarquer, avant le décollage de St Domingue, les bagages de passagers qui, finalement, ne se sont pas présentés.

La compagnie ne respecte pas ses obligations d'information (remise d'une notice, condition sine qua none pour que les passagers gardent leurs factures de restauration) mais exige les factures pour remboursement.... Elle ne prétend pas d'ailleurs respecter son obligation d'information.

Finalement, je crois que j'aurai intérêt à n'argumenter sur le refus d'embarquement qu'à titre subsidiaire, et donc d'argumenter devant le juge de proximité, avant tout, sur le retard important à ma destination finale (3h45) donc plus de 3 heures, découlant du retard de l'avion en provenance de Saint Domingue, sur la base de l'arrêt rendu le 19 novembre 2009 par la cour de justice Européenne dans les affaires jointes C-402/07 et C-432-07.

En effet, la compagnie reconnaît par écrit le retard de l'avion en provenance de St Domingue, ne peut pas contester que je suis arrivé à ma destination finale avec 3h45 de retard, et il me semble que la compagnie aura du mal à prouver que le retard est dû "à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, à savoir des circonstances qui échappent à la maîtrise effective du transporteur aérien".

Donc l'indemnisation forfaitaire en principal serait de 300 euros (article 7 du règlement 261/2004) vu que je suis arrivé avec moins de 4 heures de retard à ma destination finale) + 25 euros pour les frais de restauration.

Je pense aussi demander 450 euros au titre de l'article 700 au titre du temps passé, des frais de timbre, de photocopie, de papeterie etc, et 300 euros au titre de dommages et intérêts en raison de la désinvolture et de la légèreté de la Cie, tant lors des faits que par ses réponses écrites + les depens

Je pense aussi demander la publication du jugement, au frais de la compagnie, dans "le Figaro" pour plusieurs raisons : la résistance abusive de la Compagnie au respect de mes droits, le non respect par la compagnie de son obligation d'information auquel il faut pallier au moins en partie, et le fait que ce journal est celui qui est le plus souvent mis à la disposition des passagers des vols réguliers au départ de la France par les compagnies aériennes.

Votre avis ?

Cordialement

Par jury34

Vous semblez bien connaître la marche à suivre.

Simplement, l'article 700 du Code de procédure civile ne prend en compte que les frais de procédure. Ce n'est pas un dédommagement. En l'espèce, l'indemnisation du préjudice intervient davantage au titre de la mise en oeuvre de la responsabilité contractuelle de la partie adverse.

Votre démarche semble sinon très cohérente.

Cordialement

Par gilloraymondo

Rebonjour,

Merci de m'éclairer plus sur l'article 700.

Tout à fait d'accord avec vous sur le fait que cet article ne correspond pas à un dédommagement mais correspond au remboursement de frais engagés pour ester en justice.

Habituellement il s'agit de couvrir des honoraires demandés par l'avocat, n'est ce pas ?

Mais puisque je me charge moi même de l'affaire, il me semble pouvoir prétendre à, au moins, 450 euros à ce titre vu l'ampleur du temps passé sur cette affaire : recherches sur internet, rédaction (j'en suis à 8 longues lettres recommandées), temps de déplacement à la poste, temps de rédaction des conclusions + frais d'affranchissement, + frais de timbres fiscaux + frais de papeterie + frais de photocopie.

Vous pensez que cette demande de 450 euros au titre de l'article 700 n'est pas justifiée dans cette affaire ?

Cordialement

Par jury34

Bonsoir,

Cette somme parait justifiée mais ne correspond pas au travail effectué par vos soins.

C'est en principe pour payer les frais de procédure. Puisque vous n'avez pas d'avocat, ce sont uniquement les frais engagés.

J'insiste bien sur le fait que quelque soit les heures passées dessus, ce n'est pas le temps que vous avez passé dessus qui est indemnisé. Ce sont les frais de procédure qui sont remboursés.

Cordialement

Par gilloraymondo

Bonjour,
Merci pour cette précision
Cordialement