



Vol manqué - litige avec Expedia

Par Angie8957

Bonjour,

Lors d'un voyage à NY (forfait tout compris par expedia dont la navette) nous avons raté notre avion retour car notre navette nous a déposé 5 min trop tard à l'aéroport, nous avons été refusés à l'embarquement.

Après la nuit passée dans le terminal, Expedia nous annonce par téléphone que nos billets ont pu être échangés et que nous pouvons embarquer sur un autre vol gratuitement (nous n'aurions qu'à régler les taxes d'aéroport au guichet de la compagnie, american airlines.) Sauf que nous sommes prévenues à 6h du matin pour un vol qui décolle à 7h. Même en étant sur place, nous nous faisons refuser l'embarquement une seconde fois.

Nous sommes donc obligées d'acheter de nouveaux billets hors de prix à 962 ? par personne, à cela s'ajoute des frais supplémentaires pour rentrer chez nous car nous ne trouvons pas de vol pour le même aéroport, (taxi, tgv?) qui correspondent à environ 1200?/ personne.

Rentrées en France, nous faisons une réclamation auprès d'Expedia et de Mondial assistance sans succès. Personne ne veut nous dédommager et chacun accuse l'autre. La compagnie aérienne ne trouve aucune trace du changement de billets soi disant fait par expedia et malheureusement je n'ai pas de preuve écrite vu que tout a été fait par téléphone (très pratique pour expedia).

quelques petites précisions :

- la navette a été assurée par un prestataire américain (go airlink) qui nous a été proposé directement par Expedia au moment de notre réservation.
- nous avons fait une réclamation auprès de go airlink, restée sans réponse et Expedia rejette toute responsabilité pour le retard subi.
- mondial assistance m'a répondu qu'un remboursement aurait été possible dans le cas où nous aurions manqué le vol aller et non le vol retour comme cela est arrivé. Pourtant rien de tout cela n'est indiqué sur mon contrat d'assurance qui d'ailleurs ne comporte pas de rubrique concernant un vol manqué.
- ma réclamation auprès d'Expedia concerne principalement le fait que nous aurions pu, d'après Expedia, embarquer sur un second vol mais que nous avons été prévenu trop tard. Sur ce point, Expedia reste muet, aucune réponse à mes mails et lors de mes appels je suis transférée de service en service sans jamais obtenir d'informations concrètes.

Merci pour vos conseils.