



## Besoin d'aide concernant différend avec une compagnie aérienne

-----  
Par depitee

BONJOUR,

J'ai connu un problème inhabituel et surtout très pénible avec Air France. J'avais un billet de retour en France, Lima-Paris, et au moment de vouloir m'enregistrer à l'aéroport (je n'avais pas réussi à le faire préalablement) ce billet s'est trouvé inexistant : le système affichait « billet remboursé », alors que je n'avais fait aucune demande de remboursement. Ce fait m'a obligé à acheter en urgence un nouveau billet pour pouvoir rentrer chez moi. Cela fait des mois que je me bats pour clarifier les choses et faire valoir mes droits, peine perdue ! : Air France a classé mon dossier, le Médiateur Tourisme et Voyage ne m'a jamais répondu et le Conciliateur de Justice n'a pu que constater l'échec de la tentative de conciliation. En réalité la compagnie Air France ne s'est pas présentée mais elle a envoyé un mail au conciliateur la veille au soir de la conciliation. C'est ce jour-là, dans ce courrier adressé au conciliateur et à moi même, après des mois où j'ai multiplié vainement mes demandes d'explication, que j'ai pu avoir accès aux pièces de mon dossier pour la première fois. Et j'ai découvert des choses qui ne sont ni claires ni exactes : il y a effectivement une demande de remboursement mais elle a été faite à partir d'une page en anglais alors que je ne parle pas l'anglais, il y a une erreur dans mon prénom et aussi dans mon courrier électronique (.com au lieu de .fr). Ce n'est pas moi qui est fait cette demande !.

J'ai répondu à Air France en pointant ces irrégularités et en me montrant ouverte à un arrangement amiable, sans quoi j'allais saisir la justice. Air France ne m'a pas répondu.

J'en suis là. Mon dossier comporte une trentaine de pages (lettre à AF, à MTV, au conciliateur, courriels échangés, billets, preuves de l'envoi recommandé AR?). Je suis convaincue de la légitimité et consistance de ma réclamation, d'autant plus que cet incident m'a coûté 1354 dollars, déboursés en urgence pour payer mon retour en France. Aujourd'hui je ne vois pas d'autre voie que la voie judiciaire, et pour ce faire je souhaiterais avoir l'avis d'un professionnel et si possible quelques informations/conseils sur cette procédure. J'espère pouvoir obtenir cela de votre part.

Sincèrement merci.

-----  
Par Isadore

Bonjour,

Avez-vous une protection juridique ?

A défaut, contactez une association de consommateurs qui accepte de traiter les sinistres antérieurs à l'adhésion (si vous n'êtes pas déjà adhérente à l'une d'elles).

-----  
Par depitee

BONJOUR,

Merci pour votre réponse. Non, je n'ai pas de protection juridique. Par contre, j'ai pris contact avec deux organismes différents proposant une première consultation gratuite (téléphone et mail). Bien que je sois convaincue du bien fondé de ma réclamation, je souhaitais avoir l'avis d'un expert sur la manière comment il voyait mon dossier, sa consistance et mes chances d'obtenir gain de cause devant un Juge. Je n'ai pas obtenu des réponses qui m'aident: des généralités que l'on trouve sur internet et qui ne m'éclairent pas grand chose sur le problème posé. Le montant des sommes dépensées m'a semblé être un facteur de désintérêt, sauf que, après tant des démarches sans résultat qui m'ont coûtées de l'argent (photocopies, numérisation et/ou envois recommandés AR, pour des dossiers d'une trentaine de pages), du temps perdu, de l'inconfort mental interminable, je considère avoir droit à des dommages et intérêts. Et là je souhaiterais l'avis et le conseil de quelqu'un qui pourrait m'aider... Peut-être devrais je tout simplement me résigner à perdre la somme payé pour un deuxième billet (1350 euros), que j'étais obligé d'acheter suite à l'annulation de mon billet original que je n'ai pas demandée?

Merci pour votre aide.

-----  
Par yapasdequoi

Bonjour,

Mais avez-vous saisi le médiateur ?

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46367]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46367[/url]

Votre cas n'est pas simple car le vol n'a pas été ni annulé ni retardé, c'est votre billet qui a été annulé.

Et cette annulation résulte d'une action de votre part ou de quelqu'un qui a usurpé votre identité et vous ne dites pas si vous avez reçu le remboursement indiqué.

Avez-vous porté plainte pour cette usurpation ? Il faut enquêter pour savoir si la personne qui a envoyé la demande de remboursement à votre place a fourni un RIB et reçu l'argent directement à votre place.

La compagnie n'est pas forcément responsable, c'est peut être une faille de sécurité de votre messagerie ou une malveillance d'un proche.

-----  
Par hideo

Bonjour,

[citation]C'est ce jour-là, dans ce courrier adressé au conciliateur et à moi même, après des mois où j'ai multiplié vainement mes demandes d'explication, que j'ai pu avoir accès aux pièces de mon dossier pour la première fois. Et j'ai découvert des choses qui ne sont ni claires ni exactes : il y a effectivement une demande de remboursement mais elle a été faite à partir d'une page en anglais alors que je ne parle pas l'anglais, il y a erreur dans mon prénom et aussi dans mon courrier électronique (.com au lieu de .fr). Ce n'est pas moi qui est fait cette demande !.

Avec l'historique du dossier, Air France doit savoir d'où vient la demande de remboursement et sur quelle compte e mail cette demande a été faite avec le jour et l'heure. Normalement les remboursements se font sur la même carte qui a servi au paiement. En plus l'adresse e mail doit être la même et le nom et le prénom doivent correspondre. Dans le doute il est exigé la copie de la CNI ou du passeport. Le paiement est daté avec précision ainsi que les modalités de remboursement.

Si l'adresse e mail comporte .com au lieu de FR, c'est que vous avez été victime d'une usurpation d' e mail et Air France aurait dû s'en apercevoir en comparant l'e mail de demande de remboursement avec l'original figurant dans le dossier d'achat et de réservation, surtout que le prénom était différent.

En plus AF aurait dû vous préciser sur quel compte le remboursement a eu lieu.

Il vous faut donc contester ce remboursement en déposant plainte contre X pour usurpation d' e mail en mettant en cause AF qui n'a pas fait son travail de vérification lors de la demande de remboursement. Avant tout prenez conseil, avec le dossier complet.

Je vous conseille de prendre rendez vous avec un avocat gratuit qui assure les permanences du barreau dans les différentes maisons du droit présentes dans presque toutes les villes et les arrondissements.

En dessous de 5000 euros la procédure devant le tribunal judiciaire est simplifiée l'avocat vous expliquera ce qu'il faut faire.

-----  
Par depitee

Mille mercis pour votre éclairage. Je suivrais vos conseils.

Bien cordialement.

-----  
Par depitee

Je reviens sur mon affaire:

Pouvez-vous me dire un mot sur le dépôt de plainte contre X: comment j'argumente la plainte pour usurpation d'identité?

Merci encore!

-----  
Par yapasdequoi

Un dépôt de plainte c'est exprimer les faits et fournir les justificatifs de ce que vous affirmez.

Ceci le plus précisément possible avec les dates et si possible heures de chaque fait.

Les courriers échangés et constats sont à joindre.

Ensuite la police fait son enquête pour compléter et/ou vérifier les faits.

Si vous avez été victime d'une escroquerie, il faudra surtout prouver que la compagnie a commis une négligence par

exemple en ne vérifiant pas l'identité de la personne qui réclamait le remboursement, ou en versant cette somme sur un compte autre que celui qui a servi à acheter le billet.

-----  
Par depitee

C'est noté. MERCI BEAUCOUP !

-----  
Par Maxi806

Bonjour,  
Votre situation est préoccupante, surtout face au silence d'Air France. Puisque les recours amiables ont échoué, la voie judiciaire semble la meilleure option. Vous pourriez consulter un avocat pour vous guider, saisir le tribunal compétent ou même porter plainte pour fraude, étant donné les irrégularités dans votre dossier. Bon courage dans vos démarches.

-----  
Par depitee

Je vous remercie infiniment de votre réponse et m'excuse du retard de la mienne. Je prends note du contenu de votre message.  
Bien cordialement

-----  
Par hideo

Avant tout, il faut bien relire tous les documents que l'avocat d'Air France a transmis au conciliateur de justice et qui vous ont été remis .

Il y a obligatoirement les détails du remboursement. et la carte sur laquelle a été effectué le remboursement .Ce doit être obligatoirement celle qui a servi au paiement .Si ce n'est pas le cas ,c'est AIR FRANCE qui a commis une erreur et dans ce cas ,pas besoin de déposer plainte contre X>.

Il suffit de démonter l'erreur ,

1/votre moyen de paiement d'origine avec nom prénom (celui inscrit sur la carte), la banque sur laquelle a été effectué le débit carte

2/le moyen de remboursement de la compagnie ,par carte (même numérot ,même nom, même prénom. )

3/votre demande de remboursement ,qui n'est pas faite sur votre adresse mail d'origine .C'est là qu'il y a eu un détournement de votre adresse email et c'est ce point qu' AF aurait du faire une recherche interne..Le détail figure peut être dans le dossier qui vous a été transmis ?

Il vous faudra saisir sur requête ,sans avocat ,le tribunal judiciaire de proximité du siège social d'AF qui est celui d'Aulnay/s/bois .

Faite vous aider par un juriste ou un avocat gratuit de la maison du droit de votre commune (sur rendez vous avec tout votre dossier)

-----  
Par depitee

MILLE MERCIS.

Je reviendrai vers vous lorsque j'aurai des nouvelles.

Bien cordialement