



Annulation de vol - responsabilité de qui ?

Par Visiteur

Bonjour

J'ai acheté pour ma fille, au service voyages de la SNCF, un vol aller et retour Paris-NewYork (aller 11 juillet - retour 3 et 4 oct 2009). Le billet a été émis par United Airlines. L'aller a été sans histoire. Au retour, le transport est de fait assuré par Swiss Air avec escale à Genève. Ma fille apprend seulement aujourd'hui (30 septembre) que Swiss Air a supprimé le vol Genève-Paris. Swiss Air refuse de modifier son billet, au motif que c'est United l'émetteur du billet. Ma question est celle-ci :

- qui est responsable et doit assistance au passager dans ce cas ? L'agence de voyages, l'émetteur du billet ou le transporteur de fait ?
- auprès de qui intervenir pour qu'une solution d'acheminement soit trouvée ?
- une indemnité est-elle due et si oui par qui ?

Cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

- qui est responsable et doit assistance au passager dans ce cas ? L'agence de voyages, l'émetteur du billet ou le transporteur de fait ?

C'est bien l'émetteur du billet qui est responsable. En effet, visiblement vous avez acheté un Vol sec, c'est à dire un vol non accompagné de prestations hôtelières pour lesquelles l'agence de voyage engage sa responsabilité.

A titre d'illustration on peut citer l'arrêt de la première chambre civile de la Cour de cassation du 30 janvier 2007 selon lequel « la responsabilité de l'agence qui se borne à délivrer des titres de transport ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée. »

Or, l'agence SNCF n'a ici commis aucune faute susceptible d'engager sa responsabilité. Il faut donc se retourner contre l'entreprise avec laquelle vous avez véritablement conclu le contrat, à savoir la United Airlines.

auprès de qui intervenir pour qu'une solution d'acheminement soit trouvée ?

La solution la plus adéquate serait de financer vous même l'acheminement et le retour en France, quitte à en demander le remboursement après à la United airlines.

En effet, je doute que cette dernière intervienne suffisamment rapidement pour vous verser une quelconque somme avant le 4.10.09. En outre, il n'est pas forcément évident de négocier avec une entreprise dont le siège sociale est à l'étranger.

- une indemnité est-elle due et si oui par qui ?

C'est la United qui doit régler l'intégralité du préjudice subi par votre fille, soit les frais de retour en France ainsi que le préjudice lié au retard et aux éventuelles difficultés de retour.

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci de votre réponse. Suivant vos conseils bienvenus, la situation a évolué de la façon suivante :

- United ne peut pas assurer une solution de réacheminement Genève-Paris avec un retard de moins de 5 heures par

rapport au vol initial.

- la solution la plus rapide pour ma fille est donc de prendre le train Genève-Paris.

Dans ces conditions, ai-je droit à l'indemnité prévue par la convention de Varsovie, soit 250 euro pour les vols jusqu'à 1500 km ?

Cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

- United ne peut pas assurer une solution de réacheminement Genève-Paris avec un retard de moins de 5 heures par rapport au vol initial.

- la solution la plus rapide pour ma fille est donc de prendre le train Genève-Paris.

Dans ces conditions, ai-je droit à l'indemnité prévue par la convention de Varsovie, soit 250 euro pour les vols jusqu'à 1500 km ?

A ma connaissance, oui tout à fait. L'indemnité est dûe pour les vols de moins de 1500 km dès lors que le réacheminement entraîne un retard de plus de deux heures.

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci beaucoup. C'est très clair.

Très cordialement