



Retard de 29h sur vol retour

Par **fif64**, le **11/02/2012** à **11:44**

Bonjour,

Début décembre j'ai acheté sur expedia.fr un séjour pour 2, tout compris, pour la république dominicaine.

Le tour opérateur était TRANSAT VOYAGE, et la compagnie effectuant le vol était XL AIRLINES FRANCE.

Nous devions rentrer avec le vol SE 087, départ PUNTA CANA le 5 février à 22h30 local (AST), arrivée BORDEAUX le 6 février à 11h30 local (CET).

En raison de la neige qui s'est abattue dimanche dernier sur la France, et aussi apparemment en raison d'un problème technique sur l'appareil (mais ça on n'en est pas sûr, on a eu aucune info officielle) le vol qui partait de TOULOUSE sur PUNTA CANA a été annulé (annulant du coup notre vol qui était le retour en France).

Bilan des courses, on est parti de PUNTA CANA le 6 février à 22h30 AST avec une escale à MARSEILLE (dont personne ne nous a informé avant d'être dans l'avion), ce qui fait qu'on est arrivé à BORDEAUX le 7 février à 16h30 local (CET) , soit 29 heures de retard.

Là dessus, il faut rajouter le fait que le tour opérateur n'était jamais au courant de rien, le correspondant à l'hôtel n'était jamais là, personne ne nous tenait au courant et pour avoir des infos il fallait qu'on se connecte personnellement à Internet pour visiter les sites d'XL et de l'aéroport de TOULOUSE (pour savoir si l'avion qui venait nous chercher était prévu et/ou parti).

J'ajoute qu'on nous a changé d'hôtel pour un soi-disant manque de chambre (ce qui d'après la réception de l'hôtel en question n'était pas vrai), et qu'on nous a mis dans un hôtel de

catégorie bien inférieure (on est passé d'un équivalent de 5 étoiles à un 3 étoiles).

Sans compter le préjudice lié à ma reprise de travail qui était censé être le 7 février, et le pression psychologique liée à l'absence d'information et au fait qu'on était en permanence en attente dans le hall de l'hôtel vu qu'on avait plus de chambres. Le bénéfice de la semaine de vacances est parti en fumée avec ces 48 heures sous pression.

Bref, tout ça pour savoir :

personnellement, j'ai contracté avec Expedia. Pas avec TRANSAT VOYAGES ni avec XL AIRLINES. Donc je voudrais savoir vers qui dois-je me retourner ?

Uniquement EXPEDIA ?

Uniquement TRANSAT VOYAGES ?

Uniquement XL ?

Les trois ?

Que puis-je espérer ? J'ai rencontré là bas des français qui avait vécu une situation similaire il y'a trois ans. 24 heures de retard au départ, et ils avaient récupéré l'équivalent d'un demi voyage.

Merci pour vos informations ;) (et désolé pour le pavé)

Par **marine**, le **14/03/2012** à **14:29**

La réglementation européenne prévoit que les passagers peuvent se retourner contre la compagnie aérienne toutes les fois qu'ils subissent une annulation ou un retard de plus de 3h de leur vol. L'indemnisation est de 250 à 600 € en fonction de la distance du vol.

La difficulté est évidemment que les compagnies font de la résistance pour verser ces sommes et qu'il est souvent nécessaire de saisir pour obtenir gain de cause . Au final, la Commission européenne a estimé que moins de 0,1% des passagers dans une telle situation obtiennent leurs dus !

La solution peut consister à confier sa réclamation à un spécialiste qui prend en charge tous les frais et n'est payé à la commission qu'en cas de succès de son intervention. Je vous conseille le site <http://www.skymediator.com>

Leur assistance est donc gratuite et leur commission de 20%