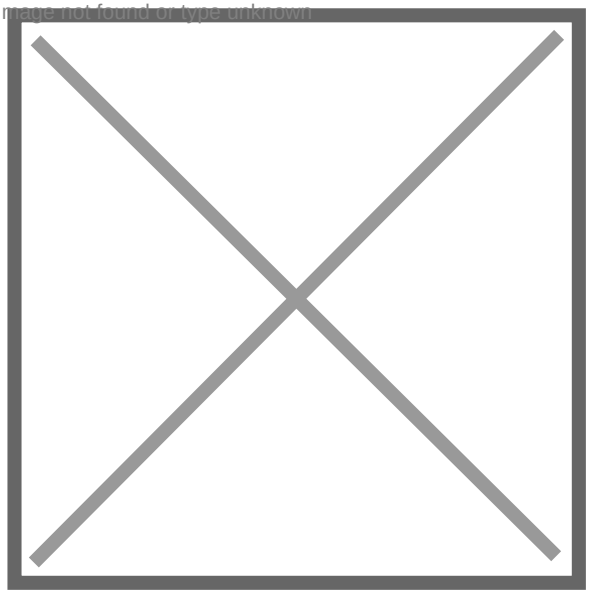
Image not found or type unknown



Soupçon arnaque easjet. quel recours ?

Par **Lea15**, le **19/07/2012** à **11:43**

Bonjour

J'ai eu un gros litige avec easyJet il y a deux ans. Après, les avoir assigné devant le tribunal, j'ai pu récupérer un avoir valable deux ans.
Lundi 18/06, j'ai voulu utilisé cet avoir. Pour cela, il faut obligatoirement appelé un numéro surtaxé. Après avoir effectué ma résa, j'ai reçu la confirmation dans la journée et j'ai constaté que la personne qui avait pris ma résa avait commis une erreur en ayant enregistré le vol aller un mardi 26 au lieu du jeudi 28.
J'ai rappelé le numéro surtaxé dès le mardi matin du 19/06 afin de demander à ce que la réservation soit modifiée avec le bon vol aller à savoir un départ le jeudi. On m'a répondu que cela me coutera 48 euros par personne !!! Après avoir insisté, mon interlocutrice m'a dit que son responsable allait écouter l'enregistrement de la conversation. Elle m'a rappelé deux heures après en me disant que j'avais bien indiqué la date du 26.
Je suis absolument certaine d'avoir dit que la date était le jeudi 28 et de n'avoir jamais parlé du mardi. J'ai demandé à réécouter la bande. On m'a répondu que cela n'était pas possible et que je n'avais pas d'autre choix que de payer les 48 euros exigés pour toute modification de dossier.

Cette attitude d'EasyJet me parait tout à fait abusive : la compagnie refuse de m'apporter la preuve que je me suis trompée mais je n'ai pas eu d'autres choix que de demander une modification du dossier qui m'a été facturée. De plus, même si j'ai prononcé une fois le chiffre 26 au lieu de 28, j'ai réagi dès le lendemain de la réception de la confirmation par mail. Je ne pense pas qu'une réservation qui se base uniquement sur un échange oral puisse être considérée par EasyJet comme ayant une valeur contractuelle.
J’ai demandé à plusieurs reprises au service EasyJet en charge de réclamation de me rembourser les 192€ mais la compagnie a refusé.

Suite à ces échanges, j’ai contacté le Centre Européen de la Consommation. Le Centre Européen au Royaume Uni a tenté à diverses reprises d’entrer en contact avec EasyJet, mais la société, son personnel ou ses dirigeants ont maintenu leur position concernant mon affaire et ont refusé de transmettre l’enregistrement téléphonique prouvant ces faits.
J'ai également contacté la DGAC mais cet organisme n'est chargé de contrôler que l'application du règlement sur les annulations, retards de vol ou refus d'embarquement.

Je compte à nouveau assigner EasyJet devant le tribunal mais je ne sais pas à quel texte ou réglement me référer

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés