



## Dédommagement pour une faute professionnelle

Par **fcannelle**, le **24/01/2009** à **10:02**

Une agence m'a vendu un vol ARetour Nantes-Cotonou (Bénin). Elle n'a pas coché la case "visa" dans le contrat de délivrance. Arrivée à l'aéroport je n'ai pu embarqué. Face à cette faute professionnelle, j'ai établi une liste de frais (4 jours de congé payés perdus+hotel+taxi+ma part du circuit sur place payé par mes amis...) 1300 euros. Mon assurance la Macif m'a dit qu'une estimation suffisait. J'ai envoyé cela en AR à l'agence. Dans la lettre je leur ai aussi parlé du coût moral (période de Noël, circuit perdu, ami non rencontré...). L'agence m'a trouvé un autre vol 4 jours plus tard et a fait les démarches pour le visa après m'avoir demandé de les faire, d'aller à Paris... (Longs démarchages et un ton très désagréable).

Résultat : l'agence Carlson propose comme tout dédommagement de payer 50% d'un de leur billet Nantes-Cotonou (ou équivalent j'imagine car je n'ai aucune raison d'y retourner). Il leur est difficile d'évaluer le coût (me disent-ils) car je n'ai pas donné de justificatif (facture de taxi, de train...).

Que leur répondre ? Pour ma part je ne rentre même pas dans le remboursement de la moitié des frais occasionnés par leur faute professionnelle et cela sans parler du coût moral. Merci pour votre réponse

Par **ENG**, le **07/04/2009** à **19:35**

Bonjour fcannell,

En fait la réponse à vos interrogations n'est pas évidente dans la mesure où nous ne savons

pas si [s]'agence de voyages [/s]devait se charger en votre lieu et place [s]des formalités [/s]pour obtenir [s]le visa[/s].

Si vous pouvez démontrer que vous aviez confié cette mission à[s] l'agence de voyages [/s]la non obtention de ce[s] visa[/s] la rend responsable aux sens des dispositions du [s]code du Tourisme[/s].

Quant à votre indemnisation et son chiffrage, vous pouvez en effet considérer que [s]le dédommagement[/s] proposé n'est pas suffisant et demander à la fois [s]le remboursement des frais occasionnés[/s] et également une somme au titre de[s] votre préjudice moral[/s].

Commencez, dans un premier temps, à faire une lettre en recommandé avec AR en indiquant à l'agence que vous n'êtes pas satisfait de leur proposition, que vous leur donnez 8 jours pour vous indemniser de votre[s] préjudice[/s] et que passé ce délai vous saisirez le [s]Tribunal d'instance[/s] ( ou [s]le Juge de proximité[/s]).

Si vous n'avez pas de contre-proposition satisfaisante adressez-vous à une association de consommateurs ou consulter un Avocat.

Bon courage !!

ENG

[fluo]<http://consodroit.fr>

Blog en droit de la consommation[/fluo]