



Annulation de vol et responsabilité de l'agence de voyage

Par **EME Johana**, le **30/09/2017** à **09:58**

Bonjour à tous

Je vous contacte aujourd'hui pour avoir votre avis sur un problème rencontré par mes parents. J'espère que j'ai posté au bon endroit!

Je vous explique...

Mes parents ont passé un contrat avec une agence de voyage comprenant un circuit (donc il ne s'agit pas d'un "vol sec"), pour la Sicile (vols, locations voiture, nuits d'hôtels etc ...). Ils devaient partir le dimanche 10 septembre et rentrer le dimanche 17 septembre. La compagnie aérienne choisie a annulé le vol aller.

Mes parents se sont fait rembourser le billet par la compagnie elle-même, et l'agence a commandé de nouveaux billets avec une autre compagnie aérienne. Mes parents ont dû payer ces nouveaux billets eux mêmes et ils étaient plus chers. Ils ont finalement eu des billets que pour le mardi 12 septembre. De ce fait, mes parents ont eu une nuit d'hôtel prise en compte par la première compagnie aérienne pour le soir-même, la nuit du dimanche au lundi (puisque'ils ont appris l'annulation du vol vers minuit). Ils ont donc perdu une première nuit d'hôtel en Sicile ainsi que leur réservation de location de voiture que l'agence n'a pas réussi à se faire rembourser. L'agence de voyage a dit que c'était « normal ». La journée du lundi, mes parents n'ont pas pu profiter de leur journée et ils ont, de nouveau, perdu une nuit d'hôtel qui n'a pas non plus été remboursée.

Ils sont donc partis le mardi 12, enfin. Ils ont du payer leur petit-déjeuner qui était normalement compris dans la nuit d'hôtel, mais également une nouvelle location de voiture car la leur a été refusée par le loueur car ils ne disposaient pas d'une carte bancaire débit/crédit. Ils ont du se rediriger vers une autre agence de location et ont du payer un véhicule beaucoup plus cher. Lorsqu'ils sont arrivés à l'hôtel, ces derniers n'ont pas pu les accueillir car le circuit électrique de l'hôtel a brûlé. Ils se sont retrouvés dans un autre hôtel, mais n'ont rien eu à déboursé..

De plus, pour vous parler de l'incompétence de l'agence, cette dernière n'avait pas donné le ticket du parking de l'aéroport à mes parents. Elle leur avait même pas dit que c'était compris dans le contrat, du coup mes parents ont payé le parking deux fois.

Mes parents disposent d'un conseiller juridique grâce à [leur assureur]. Nous l'avons eu au téléphone et elle nous a conseillé de rédiger une LRAR sur la base de l'article L. 211-16 du

Code du tourisme, avec le détail et les preuves de toutes les dépenses engendrées et non prévues.

Pour rappel :

L'article L.211-16 du Code du tourisme dispose :

«Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L.211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure».

Alors, comme la conseillère ne nous a pas donné de modèle de lettre, je me demandais s'il fallait reprendre l'article L 211-16 en entier ? Mes parents estiment avoir subi un préjudice moral (vacances gâchées), et se demandent s'ils peuvent, dans cette LRAR adressée à l'agence de voyage, demander un peu plus que les frais supplémentaires, et si oui, comment le chiffrer et le demander ?

La conseillère ne nous en a pas parlé mais en parallèle de la LRAR pour l'agence, j'aimerais faire une LRAR à la compagnie aérienne qui a annulé le vol pour demander l'indemnité forfaitaire prévue par le règlement européen no 261/2004 du 11 février 2004 en cas d'annulation ou de refus d'embarquement (trouvé sur le site du service public)

Je voudrais savoir ce que vous en pensez ?

En vous remerciant et en vous souhaitant une bonne fin de journée!!