



Remboursement d'un billet de transport vendu deux fois

Par **PERROT Philippe**, le **18/08/2010** à **12:05**

Bonjour,
J'ai acheté via internet un billet AR Marseille-Ajaccio auprès de la SNCM, retour prévu le 9 août. Pour raison de santé nous avons du rentrer plus tôt. Par téléphone j'ai expliqué ma situation et on m'a informé qu'il s'agissait d'un simple échange sans frais, et que je pouvais me présenter à Bastia le samedi 7 août. Par sécurité il m'a été attribué un nouveau n° de dossier, à donner au guichet pour l'échange. Le samedi l'agent présent m'a informé que je devais la somme de 227 euros pour ce nouveau billet. Lui précisant qu'à priori il s'agissait d'un simple échange, elle m'a signifié qu'en fait il s'agissait d'une erreur de sa collègue, qu'elle n'aurait jamais du ouvrir un second dossier, mais qu'elle-même n'était pas en mesure d'intervenir. J'ai donc du m'acquitter de cette somme supplémentaire de 227 euros. Le lundi suivant la SNCM m'a appelé pour me dire que le bateau allait partir. Le premier dossier n'avait donc pas été annulé.
Suite à une réclamation écrite de ma part, la SNCM m'a signifié téléphoniquement qu'il s'agissait effectivement d'une erreur de leur part, qu'en principe ils ne remboursaient pas (!) mais par geste commercial me remboursaient le prix du billet non utilisé soit 104 euros, ce qui a été fait.
Pour résumé : j'avais donc payé mon premier billet 104 euros, je dois partir plus tôt que prévu (certificat médical disponible), suite à une erreur de leur part on m'oblige à prendre un second billet 227 euros, je fais une réclamation entendue où la SNCM reconnaît téléphoniquement son erreur et accepte de me rembourser les 104 euros.
Quels sont mes recours pour obtenir le remboursement de la somme totale de 227 euros ?
Merci pour vos conseils.
Bien cordialement.
Philippe

Par **mimi493**, le **18/08/2010** à **13:58**

Sauf si les conditions de vente mentionnaient que vous pouviez changer la date du voyage sans frais, je ne vois pas quel est votre préjudice. Les prix des billets sont en fonction des jours, des heures, donc changer sa date de départ engendre un nouveau billet avec un nouveau prix. Vous avez déjà de la chance qu'ils remboursent le billet non utilisé car bien souvent ce sont des billets sans possibilité d'annulation

Par **PERROT Philippe**, le **18/08/2010** à **16:45**

Merci pour votre réponse. A priori sur le contrat il est fait mention qu'en cas de modification, il peut être imputé des frais de dossier s'élevant à une dizaine d'euros, mais aucunement la facturation d'un second billet. L'ambiguïté est surtout dans le fait que deux personnes différentes de la société ont reconnu que ma première interlocutrice avait commis une erreur ou ouvrant un dossier, et que de ce fait j'estime que je n'avais pas avoir à payer une seconde fois. Pour info j'ai adressé un nouveau courrier pour demander le remboursement total. Je verrai la réponse. Si quelqu'un a déjà vécu cette situation ou connaît la voix officielle je suis preneur. En attendant, merci à nouveau pour votre réponse. Philippe