



Besoin d'aide concernant différend avec une compagnie aérienne

Par **Maxi80**, le **07/02/2025** à **18:57**

BONJOUR,
J'ai connu un problème inhabituel et surtout très pénible avec Air France. J'avais un billet de retour en France, Lima-Paris, et au moment de vouloir m'enregistrer à l'aéroport (je n'avais pas réussi à le faire préalablement) ce billet s'est trouvé inexistant : le système affichait « billet remboursé », alors que je n'avais fait aucune demande de remboursement. Ce fait m'a obligé à acheter en urgence un nouveau billet pour pouvoir rentrer chez moi. Cela fait des mois que je me bats pour clarifier les choses et faire valoir mes droits, peine perdue ! : Air France a classé mon dossier, le Médiateur Tourisme et Voyage ne m'a jamais répondu et le Conciliateur de Justice n'a pu que constater l'échec de la tentative de conciliation. En réalité la compagnie Air France ne s'est pas présentée mais elle a envoyé un mail au conciliateur la veille au soir de la conciliation. C'est ce jour-là, dans ce courrier adressé au conciliateur et à moi même, après des mois où j'ai multiplié vainement mes demandes d'explication, que j'ai pu avoir accès aux pièces de mon dossier pour la première fois. Et j'ai découvert des choses qui ne sont ni claires ni exactes : il y a effectivement une demande de remboursement mais elle a été faite à partir d'une page en anglais alors que je ne parle pas l'anglais, il y a erreur dans mon prénom et aussi dans mon courrier électronique (.com au lieu de .fr). Ce n'est pas moi qui est fait cette demande !. J'ai répondu à Air France en pointant ces irrégularités et en me montrant ouverte à un arrangement amiable, sans quoi j'allais saisir la justice. Air France ne m'a pas répondu. J'en suis là. Mon dossier comporte une trentaine de pages (lettre à AF, à MTV, au conciliateur, courriels échangés, billets, preuves de l'envoi recommandé AR...). Je suis convaincue de la légitimité et consistance de ma réclamation, d'autant plus que cet incident m'a coûté 1354 dollars, déboursés en urgence pour payer mon retour en France. Aujourd'hui je ne vois pas d'autre voie que la voie judiciaire, et pour ce faire je souhaiterais avoir l'avis d'un professionnel et si possible quelques informations/conseils sur cette procédure . J'espère pouvoir obtenir cela de votre part.
Sincèrement merci.