

M. COLOVRAY David
12 Rue de Courcelles
75016 PARIS

AIR FRANCE - EUROPA
Customer Care Center
TSA 21 235
75564 PARIS CEDEX 12

PARIS, le 17 mai 2012

Objet : Demande d'indemnisation pour refus d'embarquement

Madame, Monsieur,

Nous avons réservé auprès de votre compagnie deux allers-retours Londres-Madrid pour un départ le Samedi 3 Juillet 2010 et un retour le Samedi 10 Juillet 2010 (réservation 2E85DI). Ces vols comprennent une escale à Amsterdam. Le jour du départ, nous nous sommes vus refuser l'embarquement sur le second vol à Amsterdam. L'agent au sol nous a expliqué que le léger retard du premier vol ne permettait pas un délai suffisant pour faire transiter nos bagages du premier avion au second.

D'office et sans notre consentement, votre compagnie a annulé notre réservation sur le vol de 09:35 pour nous faire voyager sur le vol de 12:35 nous imposant une attente de 4 heures à Amsterdam.

Comment justifiez-vous une telle décision alors que le second vol affichait lui-même un retard au départ et que son embarquement n'avait pas encore débuté lorsque je me suis présenté à l'embarquement ?

Comment pouvez-vous imposer à vos clients une attente de 4 heures dans un aéroport alors que l'avion est encore au sol, que la faute du premier retard vous incombe et qu'il est également de votre responsabilité de faire le nécessaire pour faire suivre leurs bagages ?

Nous sommes finalement arrivés à Madrid avec 4 heures et trente minutes de retard soit une journée perdue à voyager, des rendez-vous manqués et l'impression que tout ceci aurait pu être évité soit en acheminant nos bagages sur notre vol comme cela était prévu soit en les acheminant sur le vol suivant et en nous les faisant livrer sur notre lieu de vacances à Madrid.

En application du Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004, nous vous saurions gré de bien vouloir nous indemniser à hauteur de 250 Euros chacun soit une somme totale de 500 Euros.

A cet effet, vous trouverez ci-jointes copies des cartes d'embarquement initiales et celles que nous avons finalement utilisées contraints et forcés.

David COLOVRAY