

WWW.UFCNANCY.INFO

Le site utile pour les vacances difficiles !

Notre association gère depuis de nombreuses années un nombre non négligeable de litiges nés des vacances. Parmi ceux-ci, les contentieux nés de problèmes avec les avions ou les agences de voyages sont récurrents. Nous avons donc décidé d'ouvrir un site Internet qui va vous permettre, à l'exemple du site www.ufcnancy.biz dédié à la vérification du TEG des prêts immobiliers, de disposer dans sa partie réservée aux adhérents, de lettres types, de nombreuses jurisprudences dont celles de la Cour de Justice de l'Union Européenne. En outre, il est rédigé en 5 langues : Français, Anglais, Allemand, Espagnol et Italien pour permettre à un maximum de consommateurs d'accéder à ces informations.

L'action que nous menons concerne donc les incidents pouvant survenir lors de déplacements en avions, en bus ou des voyages organisés par les agences de voyages avec prestation de service. Pour les avions, sont définis par le règlement CE comme vols européens, les vols de toutes compagnies partant d'un aéroport dans l'Union européenne, en Norvège,

en Islande et en Suisse, ainsi que les vols quel que soit leur aéroport de départ, à destination d'un aéroport de l'Union européenne, de la Norvège, l'Islande et la Suisse, et réalisés par une compagnie aérienne disposant d'une licence de vol européenne.

Qui est concerné ?

Le site contient des informations sur les agences de voyages pour les voyages à forfait, les compagnies aériennes ou les voyages organisés par autocar ou bus. Tous les consommateurs français peuvent accéder à ces informations dans les conditions explicités dans la rubrique « adhésion ». Pour les consommateurs demeurant hors de nos frontières, nous avons mis en place un système simple. Il est possible d'accéder à la partie privée par règlement sécurisé de l'adhésion par carte bancaire.

GÉNÉRALITÉS

Le site comprend deux parties :

La première, publique, contient les textes importants qui régissent ce secteur d'activité avec des informations pratiques qui vous permettent de savoir comment gérer ces situations en cas d'incident.

La deuxième partie est réservée à nos adhérents ou aux adhérents des UFC QUE CHOISIR à jour de cotisation. Elle comprend des lettres types, la jurisprudence et le rappel aux moyens judiciaires en cas de refus de la société concernée pour les consommateurs français.

Pour rappel, l'ensemble des informations est accessible en 5 langues.

LE CONTENU PUBLIC CONTIENT

La présentation de l'action.

Un deuxième onglet contient la réglementation en vigueur dans les trois domaines de l'action. Il est également publié le formulaire de réclamation établi par la Commission Européenne.

Un troisième onglet est réservé aux nouveautés importantes qui peuvent impacter la valeur des informations communiquées. Cela concerne tant la législation qu'un suivi de la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union Européenne ou de la Cour de Cassation pour la partie française.

Un communiqué de presse.

Un onglet explicitant le détail du prix de l'adhésion demandée ainsi que l'importance de ce soutien.

LE CONTENU PRIVÉ DU SITE

Pour permettre une navigation aisée, il a été divisé en deux onglets.

Un onglet comprend les jurisprudences rendues par la Cour de Cassation ou par la Cour de Justice de l'Union Européenne à notre disposition relatives aux agences de voyages ou des retards ou annulations de vols aériens, le surbooking des avions, la perte des bagages dans les aéroports et toute autre situation ayant fait l'objet d'une réglementation spécifique.

Un deuxième onglet est réservé aux lettres types pour les litiges concernant les avions, les autocars et les agences de voyage.





COMMENT AGIR ?

Nous vous demandons d'adresser un courrier recommandé avec AR à la société concernée en utilisant nos lettres types. Le suivi de ce type de litige n'est pas différent des autres. Il faut essayer d'agir le plus rapidement possible après le retour car le délai de prescription est de deux ans. Nous publions ci-dessous un petit tableau récapitulatif la gestion d'un litige.

- Réunissez dans un dossier tous les éléments de preuve dont vous disposez avec la copie du contrat et des annexes s'il en existe. Si vous avez des documents sous format numérique, pensez à faire des sauvegardes sur un disque dur externe ou sur votre disque dur avec impression.

- indiquer vos nom, prénom, adresse, téléphone ainsi que toutes les références permettant d'identifier votre dossier ;

- Pensez à le dater et à le signer.

- envoyer les copies des pièces justificatives à l'appui de votre demande.

- Une fois votre lettre envoyée, pensez à :

- garder le justificatif de votre envoi recommandé ainsi que l'avis de réception une fois que vous l'aurez reçu.

- Refaire le point en l'absence de réponse dans un délai de 30 jours pour envoyer une lettre de relance en cas de silence.

- En cas de réponse négative totale ou partielle, essayez de répondre dans un rapide délai pour montrer que vous suivez de près le dossier. A ce stade du contentieux, il n'est pas inutile de vous rendre à l'agence de voyage si vous n'avez pas de réponse. Votre passage régulier montrera clairement votre détermination.

- Si, après ces démarches, vous n'avez pas eu satisfaction, contactez nous. Nous devrions pouvoir vous aider efficacement.

NOTRE ACTION

Nous interviendrons bien évidemment à vos côtés. Nous procéderons à un examen attentif de votre situation et ferons les courriers nécessaires pour appuyer votre demande.

Pour tous les dossiers que nous aurons à gérer, nous vous demandons de nous adresser par courrier exclusivement les copies des documents que vous détenez ou de venir à une permanence avec la copie de vos documents. Nous vous demandons également de nous préparer un historique des événements qui sera ainsi une bonne synthèse de la situation. Cela servira si vous avez besoin de saisir le juge de proximité en cas de refus ou de non réponse.

Vous pouvez aussi nous joindre par mail à l'adresse suivante : contact@ufcnancy.info

En cas d'échec de vos démarches amiables y compris après notre intervention, vous pourrez saisir le tribunal de votre domicile comme l'a confirmé la Cour de Cassation par un arrêt n° 07-18064 rendu le 5 novembre 2008. La haute cour confirme ainsi l'application de la directive 44/2001 du 22 décembre 2000 en son paragraphe 16.

Pour les fidèles lecteurs de la revue, nous avons publié dans le numéro 126 un article sur le fonctionnement de la justice de proximité. La quasi-totalité de ces litiges dépendront de ce tribunal car inférieurs à 4000 €. Il vous suffit donc de reprendre cet article pour comprendre comment cela fonctionne.

Enfin, nous avons interrogé 29 compagnies par courrier aériennes pour connaître leur position quant au respect de l'indemnisation prévue par le règlement européen 261/2004. Nous avons obtenu réponses positives. Nous vous restituons ci-dessous le résultat de cette enquête en vous communiquant celles qui nous ont répondu. Il est à noter le silence de » plomb de certaines grandes compagnies dont AIR France. Vous aurez ainsi les adresses des principales compagnies européennes. ■

