



# La société Booking.com France n'est pas responsable des réservations effectuées sur le site

publié le 31/01/2017, vu 5840 fois, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

**Booking.com France n'est pas l'opérateur du site Booking.com et ne peut en conséquence être déclarée responsable des réservations effectuées sur le site.**

La réservation d'une prestation de voyages sur Internet, comme pour toute autre commande de biens ou de services du reste, suppose de bien identifier l'opérateur du site en question et de bien prendre connaissance des conditions générales...

Une internaute qui avait effectué une réservation sur le site Booking.com vient de l'apprendre à ses dépens.

Elle avait en effet réservé pour sa famille et des amis un hôtel via le site Booking.com. Cependant, elle s'est aperçue qu'elle avait été débitée deux fois pour la même réservation aux mêmes dates, dans le même hôtel et pour les mêmes personnes.

Estimant que le site de réservation en ligne avait commis une erreur, elle a cherché à se faire rembourser le trop-perçu. Elle a alors assigné la société Booking.com France. Le Juge de Proximité lui a donné raison et, retenant une faute de la part de la société française, a condamné cette dernière à rembourser l'internaute.

Pourtant, sur pourvoi de la société Booking.com France, la Cour de Cassation casse la décision du juge de proximité (**Cass. Civ. 2, 8 décembre 2016, n°15-29266**).

La haute juridiction estime que le Juge de Proximité n'avait pas répondu aux arguments de la société laquelle précisait ne pas être responsable du fonctionnement du site Internet Booking.com.

Le raisonnement est sévère pour l'internaute mais justifiée.

Il résultait des conditions générales du site Internet Booking.com que seule la société néerlandaise Booking.com BV opérait ce site, en sorte que s'il y avait eu une erreur dans la réservation, comme le soutenait l'internaute, c'est cette société-ci qui aurait dû être assignée et non la société française Booking.com France. La société française précisait qu'elle n'avait aucun pouvoir pour représenter le site. Elle en déduisait alors qu'elle ne pouvait être tenue pour responsable en cas d'erreur.

? ? Le succès comme la réputation des sites de réservation en ligne comme Booking.com ne sont plus à faire. Pour autant, prendre connaissance des conditions générales est essentiel pour connaître les recours disponibles en cas de problème et surtout savoir vers qui se tourner ! L'internaute français doit donc se montrer vigilant et ce d'autant plus que la plupart de ces sites sont exploités depuis l'étranger. Il faut donc aussi intégrer cette information dans une réservation

en ligne.

V.A.